

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

Anno 2020

INDICE

PREMESSA	4
PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI	6
1. INFORMAZIONI DI CONTESTO	6
2. RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA	7
2.1 L'Attuazione del Piano dell'Agenzia nell'anno 2020	12
3. TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	24
4. RISORSE UMANE	26
5. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	30
6. PROGETTI DI INVESTIMENTO	31
7. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI	35
PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI	37
8. SEZIONE 1 - ANALISI PIANO DELLA CONVENZIONE	37
9. AREA STRATEGICA 1: SOSTENERE LA CRESCITA E LA COMPETITIVITA' DEL PAESE, MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI RESI E FAVORIRE LA <i>COMPLIANCE</i> DEI CONTRIBUENTI	37
10. AREA STRATEGICA 2: CONTRASTARE L'EVASIONE, ASSICURARE LA LEGALITA' NEGLI AMBITI DI COMPETENZA E CONCORRERE ALLA SICUREZZA E ALLA TUTELA DEI CITTADINI E DEGLI OPERATORI ECONOMICI	46
11. AREA STRATEGICA 3: VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE	76
12. SEZIONE 2 – ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA	94
13. SEZIONE 3 – QUOTA INCENTIVANTE	131

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO	137
14. I PROGETTI DI INVESTIMENTO	137
14.1 Progetti per l'evoluzione del sistema informativo (ICT)	138
14.2 Progetti per la qualificazione del patrimonio	139

PREMESSA

Il presente *Rapporto di verifica* evidenzia, con riferimento all'anno 2020, i risultati conseguiti dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli (da ora "Agenzia") rispetto agli obiettivi programmati con la Convenzione 2020-2022, attuativa degli indirizzi programmatici contenuti nell'Atto triennale di indirizzo del Signor Ministro di cui all'art. 59 del D. Lgs. n. 300/1999 adottato il 13 luglio 2020.

Ai sensi dell'Allegato 4 paragrafo 3 "VERIFICA DEI RISULTATI" della citata Convenzione, il *Rapporto* è stato elaborato dal Dipartimento delle finanze (da ora "Dipartimento") e condiviso con la predetta Agenzia, ai fini del successivo invio al Signor Ministro e della pubblicazione sul sito istituzionale del Dipartimento.

Il documento – che dà, inoltre, evidenza del punteggio sintetico di risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia per l'anno 2020 - è articolato in tre parti:

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

**Valutazione sintetica
dei risultati conseguiti**

PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI**1. INFORMAZIONI DI CONTESTO**

Sin dai primi mesi del 2020, il quadro economico nazionale e mondiale ha subito un radicale e repentino cambiamento rispetto ad uno scenario di normalità e sviluppo a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid – 19. L'Italia ha dovuto affrontare questa situazione eccezionale in anticipo rispetto agli altri Stati europei introducendo, per la prima volta, misure di controllo dell'epidemia che hanno avuto forti ripercussioni sulla vita sociale ed economica del Paese. Si è trattato di provvedimenti governativi urgenti volti a contenere la diffusione del contagio che, inizialmente, hanno riguardato solo alcuni Comuni del Nord del Paese – dove era stata riscontrata la presenza di focolai del virus - ma, in breve tempo, hanno interessato l'intero territorio italiano. Le misure in questione hanno fortemente limitato, se non arrestato del tutto, il normale esercizio di moltissime attività economiche e commerciali come, ad esempio, nei settori della manifattura e del commercio, della ristorazione e dei comparti dell'alloggio, dell'intrattenimento e dei servizi alla persona. Da tale situazione è conseguita una flessione senza precedenti dell'economia nazionale – registrata soprattutto a partire dall'11 marzo – che difficilmente potrà essere recuperata nel breve periodo; il valore aggiunto è rimasto inferiore al livello di inizio d'anno per molti mesi, recuperando, comunque, punti rispetto ai minimi registrati nel mese di aprile. Dopo l'inedito crollo registrato nella prima metà dell'anno (-9,3 per cento rispetto ai sei mesi precedenti), grazie al progressivo allentamento delle misure di restrizione, il PIL ha segnato un marcato rimbalzo nel terzo trimestre (pari al 15,9 per cento), anche se insufficiente a recuperare i livelli di fine 2019¹. Complessivamente, nel 2020 si è registrata una caduta del PIL pari all'8,9 per cento in termini reali e al 7,8 per cento in termini nominali².

Anche a livello internazionale, la pandemia ha avuto i suoi effetti negativi ed il rallentamento dell'economia mondiale, iniziato già dal 2018, è proseguito e si è accentuato nel 2020, anche per effetto dell'acuirsi delle restrizioni agli scambi commerciali e della crescente incertezza a livello

¹ Documento di Economia e Finanza 2021, deliberato dal Consiglio dei ministri il 15 aprile 2021 (pag. 29).

² Documento di Economia e Finanza 2021, deliberato dal Consiglio dei ministri il 15 aprile 2021 (pag. 1).

globale. Le costanti tensioni tra Stati Uniti e Cina hanno comportato un rallentamento dell'attività manifatturiera su scala globale, influenzando negativamente le aspettative degli operatori economici; tali problematiche – unitamente alle incertezze legate alla tempistica e alle modalità dell'uscita del Regno Unito dall'UE (definitivamente avvenuta il 1° gennaio 2021), oltre al permanere di situazioni socio-economiche complesse in alcuni paesi emergenti e di fattori ambientali avversi – hanno ulteriormente eroso il contesto internazionale.

2. RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA

A partire dai primi mesi del 2020, l'improvvisa emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del virus da Covid-19, le conseguenti misure urgenti adottate dalle Autorità governative e le connesse ricadute sull'economia del Paese dovute alla generale chiusura delle attività produttive hanno rapidamente e profondamente modificato le priorità di azione dell'Agenzia rispetto alle linee strategiche e alle proposte di obiettivi prefigurate in una fase precedente all'emergenza. Nel rispetto della normativa nazionale e unionale, nel 2020 ADM ha esercitato l'azione di presidio e di controllo sul commercio internazionale, allo scopo prioritario di tutelare la salute e la sicurezza pubblica sul territorio nazionale. Considerato il carattere "eccezionale" del 2020, ADM ha proseguito con maggiore impegno l'esercizio delle funzioni istituzionali nei diversi settori di attività a presidio della legalità e della sicurezza dei cittadini e a sostegno della competitività delle imprese italiane sul mercato internazionale.

Nell'ambito del **contesto emergenziale**, ADM si è adoperata per assicurare la legittimità e la tempestività degli approvvigionamenti di materiale necessario alla tutela della salute dei cittadini facilitando le procedure di sdoganamento e la circolazione del materiale sanitario e dei dispositivi di protezione individuale e sviluppando nuove forme di procedure per lo sdoganamento veloce, anche in franchigia, di presidi sanitari e dispositivi di protezione individuale. Al contempo, ha assicurato l'attuazione dei provvedimenti di requisizione delle apparecchiature ed equipaggiamenti sanitari da destinare alle strutture ospedaliere e alla Protezione Civile.

Sul piano organizzativo, ADM ha assicurato la continuità delle attività garantendo la tutela dei propri dipendenti e attuando misure di contrasto dei contagi, facendo ricorso, in conformità alle

disposizioni delle Autorità governative, all'utilizzo dello "smart working" come modalità ordinaria di svolgimento del lavoro nel periodo emergenziale. Tale soluzione operativa ha comportato un ripensamento delle modalità di esecuzione dei controlli, privilegiando quelli svolti in ufficio. Nel corso dell'esercizio, infatti, ADM ha provveduto a rimodulare i controlli in linea e a *posteriores* per far fronte alle necessità connesse alla grave situazione di emergenza provocata dalla pandemia. In particolare sono state date disposizioni per garantire che i controlli potessero essere eseguiti in sicurezza, incentivando i controlli a *posteriores* con attività documentale (in Ufficio o da remoto) e limitando i controlli con accesso senza pregiudicare quelli obbligatori per legge e quelli disposti dall'Autorità Giudiziaria.

È stata creata una sezione del sito *internet* dell'Agenzia interamente dedicata all'emergenza sanitaria, dove sono state raccolte tutte le informazioni utili agli operatori esterni connesse alla pandemia (ad esempio: istruzioni per l'importazione con svincolo diretto e celere, guida allo sdoganamento delle mascherine, requisizioni di materiale sanitario, *task force* medica, etc.). Allo stesso tempo è stata creata anche una sezione della pagina *intranet*, dedicata ai dipendenti dell'Agenzia, dove sono stati pubblicati tutti gli atti non riservati di ADM e di altre Autorità utili all'attività amministrativa del personale dell'Agenzia impegnato a fronteggiare l'emergenza.

Nel **settore doganale**, ADM, anche in un contesto economico-produttivo di particolare criticità, ha continuato a svolgere l'azione di presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale, garantendo al contempo la celerità delle operazioni doganali sia attraverso il miglioramento e l'innovazione dei processi sia attraverso un dialogo costante con le diverse categorie di operatori economici e/o contribuenti, anche al fine di incentivare la *compliance* negli adempimenti fiscali.

I *controlli sulle merci in importazione, esportazione e transito* sono stati effettuati in conformità a quanto previsto dalla normativa unionale, adottando una metodologia di carattere selettivo delle dichiarazioni doganali tramite il Circuito doganale di controllo (CDC), integrato dall'analisi dei rischi, che consente di selezionare le operazioni doganali da sottoporre a controllo, anche con l'ausilio di apparecchiature *scanner* a raggi X, allo scopo di migliorare la qualità dei controlli e favorire la fluidità dei traffici commerciali.

A seguito dell'emergenza sanitaria, i profili di rischio afferenti controlli di natura tributaria per i quali non risultava indispensabile un controllo fisico (come ad esempio quelli sul valore), sono stati rimodulati, prevedendo uno spostamento delle selezioni e indirizzando il controllo in una fase successiva allo svincolo.

Ai tradizionali controlli sopra evidenziati si sono affiancati, sulla base della relativa normativa dell'Unione europea, anche i *controlli di sicurezza* che mirano a garantire soprattutto l'incolumità dei cittadini, ovvero i controlli volti a contrastare il traffico di stupefacenti, di tabacchi o di armi, nonché le forme di illecite movimentazioni finanziarie della criminalità organizzata.

Relativamente alla sicurezza generale dei prodotti, oltre alla consueta attività di collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico, autorità nazionale di vigilanza del mercato, ADM, impegnata in prima linea per far fronte alla pandemia da Covid-19, ha elaborato specifiche Linee guida per i controlli allo sdoganamento dei dispositivi di protezione individuale (DPI), in particolare le mascherine protettive, nonché altri specifici provvedimenti contenenti disposizioni metodologiche per l'effettuazione dei controlli allo sdoganamento sui dispositivi di protezione individuale e sui dispositivi medici importati per far fronte all'emergenza pandemica.

In tale ambito, ADM ha altresì diversificato l'attività di *intelligence* doganale indirizzandola anche alla ricerca di eventuali elementi di rischio riguardanti le società che si sono dichiarate fornitrici di DPI per l'emergenza sanitaria. ADM si è, inoltre, impegnata nell'ulteriore sviluppo del sistema automatizzato di analisi del rischio nel campo dei controlli relativi al denaro contante a seguito del viaggiatore, in entrata nell'Unione o in uscita dall'Unione, in un'ottica di incremento dell'efficacia di contrasto all'evasione fiscale, al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, anche attraverso l'ulteriore rafforzamento della capacità di controllo a mezzo di strumentazione non intrusiva di ultima generazione e sviluppo di moduli di intelligenza artificiale di autoapprendimento nel contrasto ai fenomeni illeciti di natura fiscale ed extra-tributaria.

Le azioni di **prevenzione e contrasto del contrabbando, delle frodi fiscali, degli illeciti extra-tributari e del riciclaggio** sono state svolte nella consapevolezza di dover tutelare gli interessi economici nazionali e dell'Unione europea nonché di rafforzare la competitività degli operatori economici che operano nel rispetto della legalità.

ADM ha poi proseguito quelle iniziative e attività già avviate nei precedenti esercizi volte a governare i prevedibili impatti della **Brexit** sull'operatività della dogana assicurando, in modo particolare, un'adeguata informazione agli *stakeholders* per prepararli alle innovazioni sugli aspetti tributari e procedurali connessi all'imminente cambiamento dello status giuridico delle merci scambiate, le quali da operazioni intracomunitarie sono divenute, dal 2021, operazioni di *import/export*.

Nel 2020 ADM, anche in presenza della duplice emergenza sanitaria ed economica, ha condotto le **attività di verifica e controllo su scambi, produzione e consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggette ad accisa**, prestando particolare attenzione a quelle nel settore dei prodotti energetici sia dal punto di vista dell'evasione fiscale sia dal punto di vista della tutela ambientale.

Nel periodo emergenziale, in tale settore, ADM è stata chiamata a favorire le attività industriali finalizzate alla produzione di materiale igienizzante con impiego di alcole etilico; inoltre, si è impegnata ad adottare tempestivamente gli atti necessari a disciplinare la rateizzazione del debito di accisa.

Nel **settore dei tabacchi**, è stata rafforzata l'attenzione sull'andamento del mercato dei prodotti da fumo per il consolidamento delle entrate erariali attese, per proporre all'Autorità politica eventuali interventi sulla fiscalità dei prodotti e per la razionalizzazione della rete di vendita; inoltre, sono stati rafforzati i controlli sulla corretta applicazione delle disposizioni nazionali e unionali relative alla produzione, distribuzione e circolazione dei prodotti da fumo, anche in ordine al contenuto delle sigarette e alle indicazioni obbligatorie stampate sulle confezioni, al fine anche di aumentare la vigilanza sul rispetto del divieto di vendita dei prodotti da fumo ai minori.

Per quanto riguarda il **settore dei giochi**, in relazione al particolare contesto legato all'emergenza pandemica, soprattutto durante i mesi che hanno registrato la peculiare situazione conseguente alle misure di chiusura del gioco fisico, è stato svolto un monitoraggio con analisi dell'andamento dei valori economici e quantitativi del gioco *on-line*, le cui risultanze sono state anche comparate sia attraverso incontri bilaterali con rappresentanti di omologhe Autorità nazionali sia attraverso il tavolo di lavoro attivo tra i regolatori dei principali Paesi europei.

Inoltre, ADM, in qualità di ente che presiede il Comitato per la prevenzione e repressione del gioco illegale (CO.PRE.GI.), ha siglato protocolli d'intesa su base territoriale al fine di contrastare il gioco d'azzardo, fenomeno in espansione anche a seguito delle misure restrittive imposte dalla pandemia.

Nell'attività di presidio del territorio, fondamentale è risultato l'utilizzo di applicazioni informatiche e banche dati. Al riguardo, nel corso del 2020 è stata, tra l'altro, implementata la piattaforma "S.M.A.R.T." (Statistiche, Monitoraggio e Analisi della Raccolta Territoriale del gioco fisico) che monitora a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale l'offerta dei vari tipi di gioco e la distribuzione dei punti vendita sul territorio e che permette anche di rappresentare l'andamento di ciascun dato nel tempo mediante l'elaborazione di svariate tipologie di analisi, come la raccolta o la spesa del giocatore sul reddito.

Sempre nel settore dei giochi, è stata garantita l'attività di controllo sul divieto di gioco ai minori, anche in cooperazione con le Forze dell'ordine. A tal fine sono stati incrementati i meccanismi idonei ad impedire ai minori di età l'accesso al gioco, quali l'utilizzo della tessera sanitaria.

La sospensione delle attività del gioco pubblico dovuta all'emergenza epidemiologica ha sostanzialmente bloccato la gestione amministrativa delle concessioni sul territorio, considerata l'impossibilità di rilascio dei nulla osta di distribuzione e di intrattenimento, nonché il blocco delle attività di dismissione degli apparecchi. Le attività di indirizzo e coordinamento in materia hanno, pertanto, riguardato l'elaborazione di circolari contenenti indicazioni e direttive per i concessionari in merito, in particolare, al rispetto dei livelli di servizio previsti dalla convenzione di concessione, ma anche indicazioni operative per la corretta attuazione dell'obbligo di sospensione del gioco. A tal fine, nel periodo di *lockdown*, sul territorio nazionale sono stati effettuati specifici controlli su tutta la rete dei concessionari, con particolare riferimento alle sale VLT, per verificare l'effettiva sospensione del gioco e, successivamente, il rispetto delle norme di sicurezza e di prevenzione del contagio da Covid-19.

Per quanto concerne la **tutela della salute e della sicurezza dei cittadini consumatori della UE, della proprietà intellettuale, dei beni culturali, nonché delle specie in via di estinzione** sono stati effettuati studi ed analisi dei fenomeni e dei rischi connessi al commercio internazionale, in collaborazione con le altre autorità nazionali e locali e con le autorità ed organismi internazionali

istituzionalmente preposti agli specifici ambiti operativi, anche tramite la sottoscrizione di appositi protocolli di intesa.

Con riguardo agli interventi sulla fiscalità, nell'ambito del piano denominato "**Italia cashless**" che mira a favorire tutte le forme di pagamento elettronico al fine di ridurre la probabilità di evasione di imposta ed in previsione dell'avvio della "**Lotteria degli scontrini**", ADM ha predisposto la creazione di apposito sito *web* (www.lotteriadegliscontrini.gov.it) sul quale, dal 1° dicembre 2020, è possibile generare il codice lotteria che consente di partecipare alla Lotteria degli scontrini, se esibito all' esercente al momento dell'acquisto.

Sul piano organizzativo , è proseguito lo sviluppo del nuovo modello avviato a partire dal 1° maggio 2019 che, attraverso una serie di *step* sequenziali, porterà dal 2021 alla progressiva integrazione delle procedure operative per gli ambiti dogane e monopoli, anche a livello territoriale, per sfruttare le sinergie ed eliminare eventuali duplicazioni, nonché ad una più ampia reingegnerizzazione dei processi in un'ottica di semplificazione e razionalizzazione delle procedure e, per finire, alla totale integrazione tra i sistemi interni ed esterni di ADM.

2.1 L'Attuazione del Piano dell'Agenzia nell'anno 2020

Le linee di attività sopra evidenziate si inquadrano all'interno di una strategia di intervento delineata nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2020-2022 che prevede un'intensificazione delle misure di semplificazione e razionalizzazione delle procedure per facilitare gli adempimenti e favorire la *compliance*, l'incremento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria, delle frodi e degli illeciti extra-tributari, assicurando comunque la riduzione dell'invasività dei controlli e un fattivo coordinamento con le altre autorità istituzionalmente preposte agli specifici ambiti operativi.

In tale quadro di riferimento si colloca il Piano dell'Agenzia per il triennio 2020-2022, definito attraverso il confronto con il Dipartimento e parte integrante della Convenzione 2020-2022 sottoscritta dal Ministro dell'economia e delle finanze e dal Direttore dell'Agenzia il 04.12.2020. In particolare, per l'anno 2020, l'Agenzia ha dovuto rivedere le proprie strategie di azione e gli

obiettivi del Piano per adattarli al contesto emergenziale derivante dalla diffusione del virus da COVID-19 e alle connesse ricadute sull'economia del Paese.

Le "normali" priorità di azione dell'Agenzia sono state rapidamente modificate e, conseguentemente, le attività del 2020 sono da considerarsi per la maggior parte "straordinarie" a motivo delle conseguenti misure urgenti adottate dall'Agenzia in coerenza e attuazione delle disposizioni emanate dal Governo nel corso del primo semestre dell'anno. Gli indicatori e i *target* 2020 previsti nel Piano presentano, difatti, elementi di discontinuità rispetto a quelli programmati nel 2019 e a quelli programmati per gli anni successivi: alcuni *target* sono eccezionalmente elevati perché le risorse sono state dirottate su talune attività che si potevano svolgere da remoto in luogo di altre che invece richiedevano lo svolgimento in presenza; altri *target*, invece, sono stati ridotti a causa del blocco delle attività economiche. Il Piano delle attività si è, quindi, delineato nei seguenti ambiti strategici di intervento (ASI):

1) ASI 1 Sostenere la crescita e la competitività del Paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la compliance dei contribuenti declinato nei seguenti obiettivi:

1. *Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti";*
2. *Favorire la compliance dei contribuenti.*

2) ASI 2 Contrastare l'evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici declinato nei seguenti obiettivi:

1. *Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria;*
2. *Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da Covid – 19;*

3) ASI 3 Valorizzare le risorse a disposizione declinato nel seguente obiettivo:

3. *Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.*

Nel merito, come previsto in particolare dalle disposizioni contenute nel D.Lgs. 157/2015, nel citato Piano sono stati definiti, per la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi,

specifici indicatori di produttività, qualità, tempestività dell'attività svolta nelle aree di operatività e di efficacia complessiva ed efficienza gestionale.

Sebbene per alcuni indicatori non sia stato conseguito il risultato atteso, visto il contesto eccezionale in cui l'Agenzia ha dovuto operare. Gli obiettivi programmatici sono stati tuttavia conseguiti.

Di seguito, si riassumono, in riferimento a ciascuno degli obiettivi sopra indicati, i risultati raggiunti nel 2020, suddivisi per ciascuna Area Strategica.

Tavola 1 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica 1 “Sostenere la crescita e la competitività del paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la compliance dei contribuenti”			
Ob. 1. Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e orientare i servizi offerti ai bisogni dei contribuenti/utenti			
Indicatori di performance	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all’utenza	90%	97,7%	8,6%
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)	86%	95,6%	11,2%
Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA	3	3	0%
Percentuale di nuovi progetti avviati di digitalizzazione/istituzione di Zone Franche Doganali (ZFD)/Zone Economiche speciali (ZES)/ Zone logistiche semplificate/ Corridoi controllati/ progetti correlati allo sdoganamento in mare, attivati nei porti nell'ambito dell'accordo con l'Associazione dei porti italiani - ASSOPORTI rispetto al numero di Autorità di sistema Portuali + Autorità Portuale di Gioia Tauro	5%	87,5%	1.650%
Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti	70%	66,7%	-4,8%
Ob. 2. Favorire la compliance dei contribuenti			
Indicatori di performance	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	12%	14,0%	16,3%

Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi	12%	13,8%	14,8%
Indicatori di impatto	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Tempo medio di svincolo merci per operazioni di import/export effettuate da soggetti AEO (il tempo medio è calcolato raggruppando per tipo dichiarazione (Import, export, transito), tipo procedura (ordinaria/presso luogo), ufficio e presenza di soggetti AEO nella dichiarazione	3 min.	1,34 min.	47,8%

Obiettivo 1 – Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la *compliance* dei contribuenti

Gli indicatori di *performance* correlati all'obiettivo mettono in risalto le attività di ADM volte ad agevolare il rapporto con gli *stakeholders* attraverso iniziative di semplificazione delle procedure relative agli adempimenti richiesti e velocizzazione dell'interlocuzione istituzionale in funzione del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza, anche al fine di riconoscere agli stessi specifiche agevolazioni procedurali.

Nel 2020, in riferimento agli indicatori di performance stabiliti, sono stati raggiunti tutti i risultati attesi ad eccezione di un indicatore. In dettaglio:

- *“Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza”* – Con 2.290 quesiti evasi entro 8 giorni a fronte dei 2.343 pervenuti in materia tributaria, ADM ha conseguito nel 2020 il risultato del 97,7% a conferma della rapidità di risposta di ADM alle istanze dell'utenza.
- *“Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)”*. Rispetto al target pianificato dell'86%, nel 2020 è stato conseguito il 95,6%. Questo risultato, al di sopra delle attese, è sostanzialmente connesso a un aumento dei controlli a *posteriores* (in ragione di una parallela riduzione dei controlli fisici in linea per effetto della pandemia), i quali sono stati mirati a garantire in modo particolare la sicurezza e la conformità dei prodotti importati.
- *“Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA”*. Il risultato atteso era quello di ampliare il portafoglio di servizi digitali per utenti esterni per il pagamento dei tributi

amministrati da ADM tramite il portale OPERA. Tale strumento di pagamento affianca quelli tradizionali, come ad esempio il modello F24 utilizzato per il pagamento delle accise, il bonifico bancario per il pagamento dei diritti doganali e il pagamento dei saldi mensili di alcuni giochi. In linea con le attese, sul portale OPERA - che comprende funzionalità della piattaforma digitale PagoPA - sono stati esposti 3 servizi telematici che riguardano rispettivamente le aree dogane, energie e alcoli, giochi.

- *“Percentuale di nuovi progetti avviati di digitalizzazione/istituzione di Zone Franche Doganali (ZFD)/Zone Economiche speciali (ZES)/ Zone logistiche semplificate/ Corridoi controllati/ progetti correlati allo sdoganamento in mare, attivati nei porti nell'ambito dell'accordo con l'Associazione dei porti italiani - ASSOPORTI rispetto al numero di Autorità di sistema Portuali + Autorità Portuale di Gioia Tauro”.* Grazie al positivo riscontro ottenuto con la conclusione del progetto di digitalizzazione del Porto di Bari, è stato possibile avviare nuove e ulteriori attività progettuali. Infatti, vi è stata una adesione da parte delle Autorità portuali superiore alle aspettative sia in termini di consenso sia di tempestività. Per tali ragioni, a fronte di un target del 5%, è stato conseguito un avanzamento del 87,5%.
- *“Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti”.* Nel 2020, il risultato conseguito, pari al 66,7%, leggermente al di sotto delle aspettative, risente degli effetti dell'emergenza epidemiologica che ha comportato la sospensione delle attività, anche del laboratorio di analisi, dal 23 febbraio al 15 aprile 2020. In particolare, su un totale di 192 procedimenti di iscrizione in tariffa avviati su istanza di parte nel 2020, ben 128 di questi si sono conclusi entro i 25 giorni. In ogni caso detto risultato, più che compensato dai risultati degli altri indicatori, non ha compromesso il conseguimento dell'obiettivo 1.

Obiettivo 2 – Favorire la *compliance* dei contribuenti

Gli indicatori di *performance* correlati all'obiettivo sono rappresentativi delle attività di ADM volte a facilitare il rapporto con i contribuenti, attraverso un presidio costante delle attività dei settori di imposta relativi ai giochi e tabacchi.

Il target prefissato per l'“Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento”, pari al 12%, è stato conseguito con un risultato pari al 14% pur in presenza delle disposizioni governative volte al contenimento della pandemia che hanno portato alla chiusura temporanea degli esercizi da sottoporre a controllo.

L'“Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi” è un indicatore volto a misurare la quantità di rivendite e depositi fiscali controllati in rapporto alla platea di riferimento. Per il 2020, il target prefissato, pari al 12%, è stato pienamente conseguito con un risultato del 13,8%, grazie a 7.395 esercizi controllati su una platea di 53.693 esercizi.

L'indicatore di impatto dell'ASI 1 “Tempo medio di svincolo merci per operazioni di import/export effettuate da soggetti AEO (il tempo medio è calcolato raggruppando per tipo dichiarazione (Import, export, transito), tipo procedura (ordinaria/presso luogo), ufficio e presenza di soggetti AEO nella dichiarazione”, è focalizzato sul miglioramento dei servizi offerti all'utenza derivante dalla capacità di ADM di innovare le procedure. Nel 2020 si registra un risultato di 1,34 minuti a fronte di un target atteso pari a 3 minuti. La positiva riduzione dei tempi medi di svincolo merci è in parte legata alla scelta di intensificare i controlli documentali in ufficio (con conseguente riduzione dei controlli fisici allo sdoganamento), decisione resasi necessaria per tutelare i lavoratori in una situazione di emergenza epidemiologica.

Tavola 2 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica 2 “Contrastare l'evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici”			
Ob. 3. Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria			
Indicatori di performance	Target	Consuntivo	Scostamento %
Numero dei controlli doganali	450.000	974.617	116,6%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica	30%	46%	53,3%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale	45%	62%	37,8%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani	73%	76%	4,1%

Percentuale di controllo delle dichiarazioni di energia elettrica dei venditori ai clienti finali	65%	68%	4,6%
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	60%	83,9%	39,9%
Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	40%	70,4%	76%
Accertamenti confermati in sede giurisdizionale	50%	69,76%	39,5%
Ob. 4. Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19			
Indicatori di performance	Target	Consuntivo	Scostamento %
Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19	30%	43,4%	44,7%
Tasso di positività degli interventi attuativi concernenti il divieto di esportazione di dispositivi di protezione individuale e di quelli di ventilazione invasivi e non invasivi	2,2%	2,21%	0,3%
Numero di provvedimenti di requisizione in uso o in proprietà da ogni soggetto pubblico o privato di presidi sanitari e medicochirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020	160	161	0,6%
Numero operazioni di sdoganamento di strumenti e materiale medico-sanitario, nonché di dispositivi medici e di protezione individuale connessi all'emergenza epidemiologica (in miliardi di pezzi sdoganati)	3	7,7	156,7%
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	20%	27,1%	35,6%
Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	27%	25,4	-6,0%
Indicatori di impatto	Target	Consuntivo	Scostamento %
Numero di verbali inerenti il sequestro di stupefacenti	1.500	2.126	41,7%
Sequestri per contrabbando	600	565	-5,8%
Sequestri per contraffazione, <i>made in Italy</i> e sicurezza dei prodotti (esclusi DPI e materiale sanitario di contrasto al Covid-19)	3.400	5.786	70,2%

Obiettivo 3 – Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria

Gli indicatori presenti nell'obiettivo sono rappresentativi della consolidata strategia di azione di ADM volta a contrastare le violazioni in materia tributaria con l'obiettivo di assicurare un adeguato livello di vigilanza e di presidio nel settore doganale, delle accise e dei tabacchi.

A consuntivo, gli obiettivi prefissati sono stati conseguiti anche con risultati superiori alle attese. Si evidenziano, di seguito, i risultati conseguiti per gli indicatori di *performance*.

Per quanto riguarda il "*Numero dei controlli doganali*", nel 2020 ne sono stati effettuati complessivamente 974.617, a fronte di un *target* fissato in sede di pianificazione pari a 450.000. L'ampio scostamento registrato rispetto al *target* è da attribuirsi a una intensificazione dei controlli documentali in ufficio (sia in linea che *a posteriori*) superiore alla riduzione dei controlli fisici dovuta all'emergenza epidemiologica.

Per quanto concerne gli indicatori relativi alle percentuali di controllo delle dichiarazioni ovvero:

- *Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica;*
- *Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale;*
- *Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani;*
- *Percentuale di controllo delle dichiarazioni di energia elettrica dei venditori ai clienti finali;*

va evidenziato che il risultato è stato conseguito grazie alla realizzazione di un maggior numero di controlli effettuati in ufficio in considerazione dell'emergenza epidemiologica.

Il *target* prefissato per il "*Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi*", pari al 60%, è stato pienamente conseguito con un risultato dell'83,9%, a conferma della accurata attività di selezione operata in sede di analisi dei rischi che ha permesso una più mirata individuazione delle operazioni e dei soggetti da controllare.

Il *target* prefissato per il "*Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)*", pari al 40%, è stato pienamente conseguito con un risultato del 70,4%.

L'indicatore "*Accertamenti confermati in sede giurisdizionale*" rappresenta un parametro sintetico di misurazione così calcolato:

Indice numerico (peso 40%) + Indice per valore (peso 60%) = Indicatore (peso 100%)³.

Nel 2020, si sono registrati 1.065 sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli rispetto a un totale di 1.362 sentenze definitive. Inoltre, nel 2020 € 190.303.320,99 sono stati definitivamente riconosciuti all'erario rispetto a un valore totale in contestazione pari ad € 296.682.117,87. Pertanto, a fronte di un *target* del 50%, nel 2020, anno di prima introduzione dell'indice, il risultato è stato pari al 69,76%.

Obiettivo 4 – Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID - 19

Gli indicatori presenti nell'obiettivo sono rappresentativi della strategia di azione adottata da ADM nel presidio della legalità nei settori di competenza nonché nella protezione dei cittadini e degli operatori economici nel difficile contesto venutosi a creare a seguito della pandemia da COVID-19. Si evidenziano, di seguito, i risultati conseguiti per gli indicatori di *performance*.

- *"Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19"*. Il risultato a consuntivo è stato pari al 43,4% (52,7% nel 2019) - a fronte di un risultato atteso pari al 30% - ed è stato conseguito sulla base di 1.341 controlli.
- *"Tasso di positività degli interventi attuativi concernenti il divieto di esportazione di dispositivi di protezione individuale e di quelli di ventilazione invasivi e non invasivi"*. Il risultato atteso, pari al 2,21%, è stato pienamente raggiunto. Il tasso di positività, tratto dal sistema informativo doganale, afferisce una qualsiasi difformità rilevata nella dichiarazione, a fronte dello specifico profilo (divieto di esportazione).
- *"Numero di provvedimenti di requisizione in uso o in proprietà da ogni soggetto pubblico o privato di presidi sanitari e medico-chirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per*

³ Per Indice numerico si intende il numero di vittorie in giudizio, totali e parziali, divenute definitive rispetto al numero delle liti decise in via definitiva nell'anno (peso 40%); l'Indice per valore rappresenta, invece, i valori monetari definitivamente riconosciuti all'erario nell'anno rispetto ai valori in contestazione (peso 60%).

fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020". Rispetto ai 160 provvedimenti stimati in fase di pianificazione il risultato atteso è stato pienamente raggiunto con 161 requisizioni.

- *"Numero operazioni di sdoganamento di strumenti e materiale medico-sanitario, nonché di dispositivi medici e di protezione individuale connessi all'emergenza epidemiologica (in miliardi di pezzi sdoganati)"*. Nel corso del 2020 sono state effettuate operazioni di sdoganamento per circa 7,7 miliardi di pezzi relativi al materiale connesso all'emergenza epidemiologica, a fronte di 3 miliardi di pezzi stimati in sede di pianificazione.
- *"Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione"*. A fronte del valore annuale programmato del 20%, è stato conseguito il risultato del 27,1%. In particolare, sono stati effettuati 22.091 controlli che hanno condotto al sequestro di complessivi 12.972.474 pezzi con un incremento di oltre il 262% rispetto al precedente esercizio e con un valore accertato pari a 5.137.588 euro.
- *"Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici"*. Nel 2020 è stato conseguito un risultato pari al 25,4% a fronte di un obiettivo atteso del 27%. Il protrarsi della situazione emergenziale relativa al COVID-19, che ha richiesto l'emanazione di specifici provvedimenti restrittivi ai fini del contenimento della diffusione del virus, ha ostacolato l'azione di presidio espletata sul territorio da parte dell'Agenzia che, di conseguenza, ha scelto di dare la priorità ad altre tipologie di controlli a favore della tutela della salute e protezione dei cittadini. In particolare, a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia da COVID-19, è stato possibile effettuare 5.529 controlli sui distributori automatici su un totale di 21.782 distributori gestiti.

Infine, si riportano i risultati conseguiti per **gli indicatori di impatto** previsti per l'ASI 2. Tali indicatori misurano gli effetti della lotta al traffico di sostanze stupefacenti, del contrasto alla contraffazione e dell'azione volta alla tutela della salute pubblica.

- *"Numero di verbali inerenti il sequestro di stupefacenti"*. Nel corso del 2020, con 2.126 verbali emessi, ADM ha sequestrato stupefacenti per complessivi 28.967,84 kilogrammi, con un aumento rispetto al 2019 delle quantità sequestrate del 204,53%.

- *“Sequestri per contrabbando”*. L'analisi dei sequestri nel settore dei tabacchi in ambito doganale può fare riferimento a tre principali categorie di prodotti ovvero: sigarette, sigari e tabacco sfuso. La quantità di tabacchi sequestrati nel periodo gennaio-dicembre 2020 è stato pari a 45.589,46 kilogrammi per il tabacco sfuso, mentre per le sigarette e i sigari sono stati sequestrati 2.846.267 pezzi. In totale sono stati effettuati 565 sequestri a fronte dei quali sono state comminate sanzioni per 23,32 milioni di euro. Rispetto al 2019, sia per le quantità di prodotto sottoposte a sequestro sia per il numero di schede BDA, si registra un netto decremento.
- *“Sequestri per contraffazione, Made in Italy e sicurezza dei prodotti (esclusi DPI e materiale sanitario di contrasto al Covid-19)”*. Nel 2020 sono stati effettuati 4.922 sequestri per contraffazione, 89 in materia di tutela del Made in Italy e 775 in materia di sicurezza dei prodotti, per un totale di 5.786 sequestri.
- Per quanto riguarda la sicurezza dei prodotti, si rimanda a quanto scritto a commento dell'indicatore relativo al *tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19*.

Tavola 3 - Risultati quali-quantitativi della produzione - Anno 2020

Area Strategica 3 “Valorizzare le risorse a disposizione”			
Ob. 5. Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro			
Indicatori di <i>performance</i>	Target	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale di personale in <i>smart working</i> con accesso da remoto (V-APP)	80%	94%	14%
Ore medie <i>pro-capite</i> di formazione a distanza	$4 \leq x \leq 6$	5,7	-
Indicatori di <i>impatto</i>	Target	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale di " <i>Employee satisfaction</i> " in ambito della formazione a distanza (individuata tramite questionario)	60%	93%	33%

Obiettivo 5 – Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro

Gli indicatori dell'obiettivo 5 sono rappresentativi, da un lato, della capacità di ADM di assicurare nel periodo di emergenza sanitaria normali *standard* di produttività dei propri dipendenti, garantendo al contempo, da un lato, la loro sicurezza e, dall'altro, un'adeguata formazione, mediante percorsi indirizzati sia il personale in servizio sia quello neo-assunto.

L'indicatore di impatto associato a tale obiettivo intende misurare la soddisfazione del personale che partecipa ai percorsi formativi a distanza.

"Percentuale di personale in smart working con accesso da remoto (V-APP)". Per il 2020 è stato conseguito un risultato pari a circa il 94% a fronte di un target pianificato dell'80%. Nello specifico, sono stati abilitati alla connessione remota tramite V-APP 9.140 utenti, a fronte di 9.720 dipendenti presenti in servizio a fine anno.

"Ore medie pro-capite di formazione a distanza". Il target pianificato, come valore compreso tra le 4 e le 6 ore medie *pro-capite*, è stato pienamente conseguito con un risultato pari a 5,7. L'impossibilità di realizzare corsi in aula ha agito da *spin off* per l'introduzione e lo sviluppo dell'attività formativa a distanza mediante l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali, con garanzia di un apprendimento in sincrono⁴.

Per quanto riguarda la percentuale di *"Employee satisfaction in ambito della formazione a distanza"*, il target individuato era pari al 60%. Il gradimento dei corsi erogati è stato pari al 93%. Tale percentuale è stata calcolata come segue: il questionario proposto ai discenti comprende 5 domande che misurano, in una scala parametrica da 1 a 10, il grado di consenso ovvero la valutazione in merito ai molteplici aspetti di un corso di formazione e ai suoi effetti sulla prestazione lavorativa. È quindi stata calcolata prima la media dei parametri di ogni questionario

⁴ È pertanto esclusa da tale indicatore la formazione *e-learning* che - seppur erogata *a distanza* - è una forma di autoapprendimento asincrono mediante la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili sulla piattaforma di erogazione *E-Learning Academy*.

e, infine, la percentuale di questionari (sui 3.317 compilati) recanti una media uguale o superiore a 6/10. Il voto medio attribuito ai corsi è stato pari a 7,8.

3. TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA

Con riferimento al complesso degli interventi connessi alla funzione di *internal audit*,⁵ nell'ambito delle funzioni istituzionali di vigilanza attribuite al Dipartimento delle Finanze, nel periodo in considerazione sono stati effettuati **un totale di 70 interventi**, attinenti ai diversi ambiti operativi dell'Agazia, dei quali si riferisce sinteticamente nel merito.

Le attività rientranti nello specifico obiettivo concernente gli audit sui processi gestionali e operativi dell'Agazia (**31 in totale**) - condotti secondo la metodologia di *internal audit*, finalizzati all'analisi di processi operativi, allo svolgimento di audit di conformità e all'effettuazione di verifiche sul livello di attuazione di Linee di indirizzo dell'Agazia, contemplati dal Piano delle attività audit per il 2020 - saranno meglio specificate di seguito.

Sono stati condotti **15 interventi di natura ricognitiva/ispettiva** in ordine a contingenti fattispecie di particolare delicatezza e complessità, per le quali si è reso necessario un mirato approfondimento. In particolare, in prosecuzione delle attività a suo tempo avviate su impulso dei precedenti vertici dell'Agazia, concernenti le vicende amministrative e processuali correlate alla procedura concorsuale per il reclutamento di 69 dirigenti di seconda fascia, sono stati effettuati **3 interventi**, finalizzati a un supplemento di verifica dei fatti occorsi e delle possibili implicazioni dei contenziosi nel frattempo instauratisi sull'operato dell'Agazia.

Proseguendo nella descrizione, in merito allo specifico obiettivo consistente nella **verifica dell'efficace attuazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza**, attraverso **mirati interventi operativi sul territorio** sono stati effettuati complessivamente **24 interventi**, diretti per l'appunto a monitorare il rispetto delle misure di

⁵ Tali interventi sono finalizzati alla gestione preventiva dei rischi insiti nell'azione degli Uffici, inclusi quelli di comportamenti fraudolenti da parte dei dipendenti, tramite il riscontro della predisposizione di adeguati controlli a presidio e dell'effettiva implementazione delle misure organizzative occorrenti per la rimozione delle criticità rilevate.

gestione del rischio indicate nel PTPCT mediante interventi sulle Strutture, centrali o territoriali, responsabili dei procedimenti amministrativi censiti.

Tenuto conto di quanto rappresentato in merito alle attività operative poste in essere dall’Agenzia, sia per consistenza numerica sia per contenuti, **la percentuale degli audit in materia di anticorruzione**, rispetto al totale degli interventi audit effettuati, è risultata pari al 33,80%.

Nel corso dell’anno, ADM ha prestato la necessaria assistenza **all’attuazione del Programma di vigilanza annuale del Dipartimento delle Finanze**, secondo quanto previsto dalla Convenzione stipulata tra il Ministro dell’Economia e delle Finanze e l’Agenzia (ex art. 59 d.lgs. n. 300/1999).

Nello specifico, il predetto programma ha disposto, per l’anno 2020, di sottoporre a controllo il processo *“Rilascio patentini per la vendita al pubblico di tabacchi lavorati”*, al fine di valutare, tramite l’esame di un campione di atti relativi all’anno 2019, il grado di conformità dell’operato dell’Agenzia alle norme che regolano il citato procedimento, sotto il profilo dell’imparzialità, della trasparenza e della correttezza.

Il numero di atti individuati per l’indagine (tutti relativi al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019) è stato pari a **1.135 pratiche**. Per formare il campione oggetto di indagine statistica si è proceduto a selezionare un massimo di 30 atti per ogni Ufficio dei monopoli (comprese SOT e Sedi distaccate). Il campione selezionato è stato quindi pari a **404 atti**, ripartiti tra tutti i 16 Uffici dei Monopoli.

Si è dato avvio, dunque, alla predisposizione della struttura del questionario (*check list*) oggetto di successiva compilazione da parte dei predetti Uffici. Nel mese di giugno è stata ufficialmente avviata la compilazione dei questionari da parte dei funzionari degli Uffici territoriali. Gli stessi questionari, una volta completata la compilazione – e, quindi, validati e inoltrati tramite l’applicativo Sigov - sono stati esaminati singolarmente dal *team audit* incaricato, rinviando agli Uffici quelli contenenti dati apparentemente incongrui.

Il conclusivo invio dei dati al Dipartimento è stato effettuato nei termini previsti dalla Convenzione. I risultati finali dell’indagine condotta, resi noti dal Dipartimento, hanno evidenziato, a livello nazionale, un indice sintetico di conformità pari al 79,03%, con una percentuale relativa al principio

di correttezza pari al 92,05%, un valore del 71,30% per il criterio di imparzialità e un valore del 88,37% per quello relativo alla trasparenza.

4. RISORSE UMANE

Al 31 dicembre 2020 l'Agenzia poteva contare su 9.583 unità di personale non dirigenziale in servizio, di cui 61 unità di personale di altre amministrazioni in posizione di comando/distacco⁶.

La dotazione organica al 1° maggio 2019 del personale dirigenziale risultava pari a 265 unità, di cui 23 di livello generale⁷ e 242 di livello non generale⁸. Per la copertura di tutta la dotazione dirigenziale, al 31 dicembre 2020 l'Agenzia poteva tuttavia contare su 137 dirigenti in servizio (di cui 3 dirigenti in posizione di comando da altre amministrazioni), assicurando così, in media, un tasso di copertura del 52%.

⁶ Nel corso del 2020 sono state effettuate 150 stabilizzazioni nei ruoli dell'Agenzia di personale in posizione di comando.

⁷ Tra i Dirigenti di I fascia non è compreso il Direttore dell'Agenzia mentre sono compresi i dirigenti di II fascia con incarico di I fascia che sono esclusi dal conteggio dei dirigenti di II fascia.

⁸ La dotazione organica sussistente al 1° gennaio 2018, pari a 286 unità di livello non generale, è stata infatti successivamente ridotta di 44 unità, in concomitanza con l'istituzione delle Posizioni organizzative di elevata responsabilità - POER. Per la dotazione organica del personale non dirigente v. delibera del Comitato di gestione n. 321 del 27 ottobre 2016 e Det. Dir. n. 25020/RI del 27.10.2016.

DOTAZIONE ORGANICA E PERSONALE IN SERVIZIO									
	Dotazione organica		Personale in servizio ⁹		di cui a tempo determinato ¹⁰		Esuberi (+) e/o scoperture (-)	Personale in comando da altre Amministrazioni	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020		2019	2020
Personale dirigente	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2020	2019	2020
I fascia (1) e (2)	23	23	21	18	3	2	- 5		
II fascia	242	242	92	115	7	22	- 127	3	3
Totale dirigenti	265	265	113	133	10	24	- 132	3	3
Personale non dirigente	2019	2020	2019	2020	2018	2019	2020	2019	2020
Area III	6.990	6.990	5.511	5.451			- 1.539	47	29
Area II	5.380	5.380	4.016	4.017			- 1.363	68	32
Area I	210	210	146	54			- 156	1	-
Altro (specificare)									
Totale personale non dirigente	12.580	12.580	9.673	9.522	-	-	- 3.058	116	61

Questo *trend* negativo, iniziato nel 2010, si è consolidato negli anni ed è divenuto sempre più significativo a seguito della progressiva immobilizzazione delle leve a disposizione per l'acquisizione di personale, in presenza di flussi di uscita ancora consistenti.

⁹ Escluso il personale in comando da altre Amministrazioni (il dettaglio è riportato in tabella) e il personale dell'Agenzia in posizione di comando/distacco/fuori ruolo presso altre Amministrazioni o in esonero dal servizio (nel 2019 130 unità di cui 5 dirigenti, 95 unità di terza area, 28 unità di seconda area e 2 unità di prima area e nel 2020 133 unità di cui 5 dirigenti, 99 unità di terza area, 29 unità di seconda area); sono altresì esclusi i dirigenti che usufruiscono dell'istituto dell'aspettativa (nel 2019 1 dirigente di prima fascia a riposo dal 1° gennaio 2020).

¹⁰ Nell'ambito delle posizioni di livello dirigenziale generale nel 2019 sono presenti 2 unità con incarico conferito ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6 e 1 unità ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis del medesimo decreto; nel 2020 sono presenti 1 unità con incarico conferito ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6 e 1 unità ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis del medesimo decreto. Nell'ambito delle posizioni di livello dirigenziale non generale, gli incarichi a tempo determinato in essere nel 2019 sono tutti conferiti ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6; nel 2020, dei 22 incarichi a tempo determinato in essere, 21 sono conferiti ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6, e 1 è conferito ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis, del medesimo decreto a dirigente di altra amministrazione, ivi collocato in aspettativa.

Al fine di colmare il gap oggi esistente tra effettivi e dotazione organica sono state programmate azioni concorsuali che consentano di acquisire nel triennio 2021-2023 complessivamente circa 760 unità di terza area e 460 unità di seconda area.

Tale programma è finalizzato non solo a consentire il necessario ricambio generazionale ma anche a incrementare il numero degli effettivi aventi competenze tecnico-specialistiche elevate, in modo da potenziare le risorse disponibili a partire dagli ambiti territoriali in cui le percentuali di carenza risultano costantemente più alte rispetto ai valori medi nazionali.

Nelle more del compimento di tali procedure concorsuali, l'Agenzia ha proseguito nell'utilizzo della mobilità da altri enti. Nella fase di riorganizzazione tutt'oggi in corso, il ricorso alla mobilità intercompartimentale costituisce di certo l'unica leva gestionale per l'acquisizione nel breve termine delle risorse necessarie allo svolgimento dei compiti istituzionali e per fronteggiare situazioni contingenti di emergenza.

La tabella che segue rappresenta la consistenza del personale dell'Agenzia al 31 dicembre 2020 confrontato con quello presente al 31 dicembre 2019 distinta per posizione economica. La tabella riporta, altresì, il dettaglio del personale comandato presso l'Agenzia e il personale comandato/distaccato verso altra amministrazione, in posizione di fuori ruolo o in esonero dal servizio. Il consuntivo delle risorse utilizzate indica il personale in servizio.

Consistenza del personale al 31 dicembre 2020

Posizione economica	Consistenza del personale al 31.12.2019*	Consistenza del personale al 31.12.2020 * (A)	Personale in comando da altre amministrazioni anno 2020	Personale ADM comandato/ distaccato/ fuori ruolo presso altre amministrazioni anno 2020 (B)	Consuntivo risorse utilizzate al 31.12.2020 C=(A-B)
Totale Dirigenti	122	142	3	5	137
Direttore Agenzia	-	1	-	-	1
Dirigenti I fascia *	10	8	-	-	8
Dirigenti I fascia tempo determinato (D.Lgs 165/2001 art. 19. c. 6 e c. 5-bis)	3	2	-	-	2
Dirigenti di II fascia con incarico di I fascia	9	8	-	-	8
Dirigenti II fascia (compresi i comandati)	93	102	3	5	97
Dirigenti II fascia tempo determinato (D.Lgs. 165/2001 art. 19, c. 6)	7	21	-	-	21

Totale Terza Area	5.653	5.579	29	99	5.480
TERZA AREA/F6	557	868	8	20	848
TERZA AREA/F5	956	805	1	13	792
TERZA AREA/F4	1.055	1072	11	22	1.050
TERZA AREA/F3	536	484	3	9	475
TERZA AREA/F2	1.850	1977	3	28	1.949
TERZA AREA/F1	699	373	3	7	366
Totale Seconda Area	4.112	4.078	32	29	4.049
SECONDA AREA/F6	590	754	4	7	747
SECONDA AREA/F5	1.029	953	6	7	946
SECONDA AREA/F4	1.050	950	6	4	946
SECONDA AREA/F3	821	1054	14	6	1.048
SECONDA AREA/F2	529	229	2	3	226
SECONDA AREA/F1	93	138	-	2	136
Totale Prima Area	149	54		-	54
PRIMA AREA/F2	142	51	-	-	51
PRIMA AREA/F1	7	3	-	-	3
Totale personale	10.036	9.853	64	133	9.720

* Compreso il personale in comando da altre Amministrazioni e il personale dell'Agenzia in posizione di comando/distacco/fuori ruolo presso altre Amministrazioni

Per quanto riguarda l'organizzazione, l'attuale assetto organizzativo di ADM, così come evoluto nel corso dell'anno 2020, prevede la consueta partizione tra Direzioni Centrali e Direzioni Territoriali dove quelle centrali sono classificate in:

- Uffici del Direttore dell'Agenzia;
- Direzioni di Linea (Direzione Dogane, Direzione Accise – Energie e Alcoli, Direzione Giochi, Direzione Tabacchi);
- Direzioni di Staff (Direzione Organizzazione e *Digital Transformation*, Direzione Antifrode e Controlli, Direzione Strategie, Direzione Relazioni e Progetti Internazionali);
- Direzioni di Supporto (Direzione Amministrazione e Finanza, Direzione del Personale, Direzione *Internal Audit*, Direzione Legale e Contenzioso, Direzione Affari Generali).

Le Direzioni Territoriali, invece, sono ripartite in sette Direzioni Interregionali, due Direzioni Regionali e una Direzione Interprovinciale e svolgono compiti di indirizzo e coordinamento degli

Uffici operativi (attualmente distinti in Uffici delle Dogane e Uffici dei Monopoli entrambi articolati in Sezioni).

Per quanto riguarda le modifiche organizzative intervenute nel corso del 2020, essendo stati nominati i membri del Comitato di Gestione soltanto nella seconda metà dell'anno, tutti gli interventi hanno riguardato la sola sfera micro organizzativa senza impatti di natura regolamentare.

In linea generale si è lavorato sul consolidamento di due determinazioni, la Determinazione Direttoriale prot. n. 129182/RU del 27 novembre 2018 "Organizzazione delle strutture di vertice centrali" e la Determinazione Direttoriale prot. n. 129186/RU del 27 novembre 2018 "Organizzazione delle Strutture di vertice Interregionali, Regionali e Interprovinciale".

Le modifiche operate hanno riguardato soprattutto l'efficientamento delle strutture anche in ragione della diversa operatività connessa all'emergenza epidemiologica derivante dalla diffusione del virus SARS-COV-2.

5. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Processo di approvazione del budget economico per l'anno 2020

In ossequio a quanto previsto dall'art. 6 del Regolamento di contabilità, aggiornato con delibera del Comitato di Gestione n. 410 del 18 aprile 2019, è stato trasmesso al Collegio dei revisori dei conti il progetto di Bilancio relativo all'esercizio 2020 dell'Agenzia che ha espresso il proprio parere favorevole all'approvazione dello Schema di bilancio, con la Relazione in data 23 aprile 2021, nella quale ha dichiarato che il suo contenuto rappresenta in modo corretto la situazione patrimoniale e finanziaria dell'Agenzia nonché il risultato economico della gestione tenuta nel 2020.

Il Progetto di Bilancio d'esercizio 2020 è stato, quindi, deliberato dal Comitato di Gestione con delibera del 26 aprile 2021 ed è stato trasmesso al Signor Ministro per l'approvazione. Esso è costituito dallo Stato patrimoniale, dal Conto economico, dal Rendiconto finanziario e dalla Nota

integrativa, ai sensi dell'articolo 2423 del codice civile, così come modificato dal decreto legislativo n. 139 del 2015.

Il Rendiconto finanziario è redatto in termini di liquidità e predisposto secondo quanto stabilito dai principi contabili nazionali emanati dall'Organismo italiano di contabilità, ai sensi dell'art. 6 del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 27 marzo 2013.

In sintesi, il Bilancio espone *i* seguenti dati, espressi in unità di euro:

BILANCIO DI ESERCIZIO 2020	
<u>Situazione patrimoniale</u>	
Attività	€ 1.748.245.354
Passività	€ 1.748.245.354
Patrimonio netto	€ 0
<u>Conto Economico</u>	
Valore della produzione	€ 900.916.811
Costi della produzione	€ 865.551.207
Proventi e oneri finanziari	€ 317
Rettifiche di valore di attività finanziarie	€ 0
Risultato prima delle imposte	€ 35.365.921
Imposte sul reddito d'esercizio correnti, anticipate e differite	€ 35.365.921
Avanzo (disavanzo) di gestione	€ 0

6. PROGETTI DI INVESTIMENTO

Il Piano pluriennale degli investimenti per il triennio 2020-2022, approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 419 del 7 dicembre 2020, ricomprende interventi finalizzati a sostenere e sviluppare i processi di modernizzazione e innovazione dell'Agenzia in coerenza con gli obiettivi di politica fiscale e le linee strategiche d'intervento indicate dall'Autorità politica, fornendo una rappresentazione organica della complessiva attività d'investimento dell'Agenzia in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 6, del D.lgs. 300/1999 e dall'art. 5 del Regolamento di contabilità.

Le esigenze di sviluppo dell’Agenzia sono state articolate in macroaree di intervento che riepilogano i progetti pianificati in termini di interventi specifici da realizzare, finalità, benefici, risultati attesi e relativi costi previsti per il triennio. Tale strutturazione consente di raccordare gli investimenti agli obiettivi strategici dell’intera Agenzia e di misurare lo stato di sviluppo delle iniziative innovative rispetto ai risultati attesi, in un’ottica di ulteriore miglioramento della *performance*.

Il Piano pluriennale degli investimenti per il triennio 2020-2022 è stato articolato in due macroaree di intervento, “Evoluzione del sistema informativo (ICT)” e “Qualificazione del patrimonio (non ICT)”, che contengono la descrizione delle iniziative progettuali, degli interventi specifici previsti, i benefici e i risultati attesi, nonché i costi previsti per il triennio.

I progetti compresi nella macroarea “**Evoluzione del sistema informativo (ICT)**”, fanno riferimento allo sviluppo e potenziamento dei sistemi informatici dell’Agenzia per l’efficace svolgimento delle funzioni istituzionali nonché all’acquisizione di strumentazioni e apparecchiature all’avanguardia connesse con lo sviluppo di detti sistemi per rendere maggiormente efficace l’azione di controllo.

In particolare, sono ricomprese le attività inerenti all’innovazione del patrimonio informativo, al fine di sviluppare ulteriormente la digitalizzazione dei processi doganali, migliorare la comunicazione istituzionale, incrementare l’efficienza interna, ottimizzare i costi di gestione del personale.

I progetti comprendono, inoltre, le attività relative all’innovazione e allo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, nonché quelle finalizzate a potenziare i servizi *on-line* di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e a ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Sono, infine, previsti gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso tenuto conto che all’interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

Nella macroarea **“Qualificazione del patrimonio (non ICT)”** rientrano i progetti inerenti alla “Messa in qualità dei laboratori chimici”, al “Potenziamento delle attività di controllo” e al “Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale”.

Il progetto *“Messa in qualità dei laboratori chimici”* prevede interventi di adeguamento e potenziamento delle relative dotazioni strumentali al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci.

Il progetto *“Potenziamento delle attività di controllo”* è finalizzato alle acquisizioni di strumentazione tecnica volta a innalzare il livello qualitativo dei controlli al fine di incrementare i livelli di sicurezza delle operazioni di *intelligence*, di contrasto alle frodi e alla contraffazione.

Il progetto *“Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale”* prevede interventi logistico-strutturali connessi con l’attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 volti ad assicurare il rispetto della citata normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché a migliorare l’operatività degli Uffici.

Nella successiva tabella è riportato il costo complessivo per investimenti stimato per il triennio 2020-2022, come definito con la delibera di approvazione del Piano¹¹.

Piano degli investimenti per il triennio 2020-2022

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2020	2021	2022	TOTALE 2020-2022
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	59,20	57,90	56,00	173,10
Qualificazione del patrimonio	53,00	28,00	21,50	102,50
TOTALE	112,20	85,90	77,50	275,60

¹¹ Al riguardo si precisa che il costo complessivo stimato per la realizzazione dei progetti pianificati prescinde dagli esborsi di cassa connessi con la fatturazione delle prestazioni evidenziate in bilancio. Infatti, i due profili - impegni e pagamenti - non coincidono, di norma, dal punto di vista temporale, atteso che la fase in cui sorge l’obbligazione e la fase di fatturazione possono svilupparsi in un arco temporale riferito ad anni diversi.

Nella seguente tabella sono riepilogati i dati di consuntivo dei progetti di investimento per l'anno 2020 suddivisi per le due macroaree con l'indicazione dei valori di SAC (Stato Avanzamento Costi) e SAL (Stato Avanzamento lavori) al 31 dicembre 2020; il consuntivo della spesa per investimenti dell'anno 2020 risulta pari a circa 69,3 milioni di euro, con un avanzamento costi pari a circa il 62%.

Consuntivo Investimenti – Anno 2020

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI			PROGETTI 2020		
	(Importi in €/MLN IVA inclusa)					
	Pianificato	Consuntivo	Percentuale di avanzamento	Speso	Avanzamento costi sul budget (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	59,20	56,5	95,42	56,5	95,42	76,34
Qualificazione del patrimonio	53	12,8	24,17	12,8	24,17	70,06
TOTALE	112,20	69,3	61,76	69,3	61,76	75,48

Dai dati esposti si evince che nel 2020 ADM ha realizzato gli interventi progettuali pianificati con uno stato di avanzamento dei costi pari a circa il 62% e delle attività pari a circa il 75%.

In particolare, si registra per gli investimenti ICT un avanzamento dei costi superiore al 95%, con uno stato di avanzamento dei lavori superiore al 76%, mentre per i progetti non ICT, si registrano un avanzamento costi pari a circa il 24% e delle attività pari a circa il 70%.

Lo stato di avanzamento dell'insieme dei progetti di investimento e, in particolare, il disallineamento tra costi e attività relativamente ai progetti non ICT, deve essere considerato nell'ambito del contesto emergenziale derivante dalla diffusione del virus da Covid-19. In proposito, l'Agenzia ha riferito che le attività di innovazione e sviluppo previste nel Piano pluriennale degli investimenti 2020-2022 sono state fortemente condizionate dall'emergenza sanitaria ed economica scoppiata a partire dai primi mesi del 2020. Tale situazione ha sensibilmente modificato le priorità di intervento nel corso dell'anno indirizzandole verso i

sopravvenuti impegni ritenuti indifferibili, quali, tra l'altro, gli acquisti di materiale e strumentazione volti a contrastare la diffusione del virus.

7. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Sulla base dei dati di consuntivo forniti dall'Agenzia, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi anno 2020, individuati nella Convenzione 2020-2022 firmata il 04.12.2020 (Cfr. Parte seconda, paragrafo "Quota incentivante"). Di seguito il prospetto riepilogativo dei risultati conseguiti.

Obiettivo	Denominazione obiettivo	Peso obiettivo	Risultato conseguito	Punteggio
1	Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e orientare i servizi offerti ai bisogni dei contribuenti\utenti	30%	110,4	33,12
2	Favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti	10%	115,2	11,52
3	Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria	30%	123,6	37,08
4	Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19	20%	114,7	22,94
5	Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro	10%	115,2	11,52
			totale	116,18

I livelli di performance raggiunti per ciascun obiettivo, tenuto conto dei pesi differenti ad essi attribuito, concorrono alla formazione di un punteggio finale pari a 116,18 che determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, _____

Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)

Il Direttore dell'Agenzia

(Marcello Minenna)

*Parte
seconda*

Analisi dei risultati conseguiti

PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI

8. SEZIONE 1 - ANALISI PIANO DELLA CONVENZIONE

In questa Sezione sono posti a confronto, per ciascuna area strategica di intervento, i risultati conseguiti rispetto ai valori attesi e sono analizzati i principali scostamenti.

Al riguardo, si rammenta che il 2020 si presenta come un anno del tutto "eccezionale" a causa della duplice emergenza sanitaria ed economica connessa alla pandemia tutt'ora in corso. I risultati conseguiti nel periodo oggetto di questo rapporto presentano pertanto elementi di discontinuità che rendono poco significativo il confronto con le annualità passate: alcuni valori sono ridotti a causa del blocco delle attività economiche e delle misure di contenimento del contagio, mentre altri valori sono eccezionalmente elevati perché le risorse sono state dirottate su talune attività, che si potevano svolgere da remoto, da altre che richiedevano lo svolgimento in presenza.

9. AREA STRATEGICA 1: SOSTENERE LA CRESCITA E LA COMPETITIVITA' DEL PAESE, MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI RESI E FAVORIRE LA COMPLIANCE DEI CONTRIBUENTI

Obiettivo 1-Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti

Gli indicatori di *performance* correlati all'obiettivo mettono in risalto le attività di ADM volte ad agevolare il rapporto con gli *stakeholders* attraverso iniziative di semplificazione delle procedure relative agli adempimenti richiesti e velocizzazione dell'interlocuzione istituzionale in funzione del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza, anche al fine di riconoscere agli stessi specifiche agevolazioni procedurali.

La seguente tavola n. 1a riporta i risultati conseguiti nel 2020 in merito all'obiettivo 1.

Tavola 1.a - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica 1 – Sostenere la crescita e la competitività del paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti			
Ob. 1. Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e orientare i servizi offerti ai bisogni dei contribuenti/utenti			
Indicatori di performance	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	90%	97,7%	8,6%
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)	86%	95,6%	11,2%
Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza Pago PA	3	3	0%
Percentuale di nuovi progetti avviati di digitalizzazione/istituzione di Zone Franche Doganali (ZFD)/Zone Economiche speciali (ZES)/ Zone logistiche semplificate/ Corridoi controllati/ progetti correlati allo sdoganamento in mare, attivati nei porti nell'ambito dell'accordo con l'Associazione dei porti italiani - ASSOPORTI rispetto al numero di Autorità di sistema Portuali + Autorità Portuale di Gioia Tauro	5%	87,5%	1.650%
Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti	70%	66,7%	-4,8%

Come di seguito rappresentato, nel 2020, tutti gli obiettivi pianificati sono stati conseguiti anche con risultati superiori ai *target* attesi, ad eccezione di uno relativo alle verifiche sui prodotti del tabacco. Di seguito il dettaglio dei singoli indicatori:

- *"percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza"*. L'indicatore pari al 97,7%, attesta i tempi di risposta dell'Agenzia alle istanze dell'utenza. Con 2.290 quesiti evasi entro 8 giorni a fronte dei 2.343 pervenuti in materia tributaria, ADM ha conseguito nel 2020 il risultato del 97,7%.

La tabella che segue mostra nel dettaglio i problemi risolti dall'URP (Ufficio relazioni con il pubblico) nel corso del 2020 con evidenziati i tempi medi di risoluzione.

Tabella n. 1 – Problemi risolti dall'URP dogane al 31 dicembre 2020 (Dogane ed Energie e Alcoli)

Argomento quesiti	Fascia risoluzione	N. quesiti	% sul totale
DOGANE	entro 3 giorni	83	4,84%
	entro 6 giorni	1.132	66,01%
	entro 8 giorni	455	26,53%

	entro 10 giorni	28	1,63%
	entro 15 giorni	17	0,99%
	oltre 15 giorni	0	0,00%
Totale quesiti		1.715	
Totale quesiti risolti entro 8 giorni		1.670	97,38%

Argomento quesiti	Fascia risoluzione	N. quesiti	% sul totale
ENERGIE E ALCOLI	entro 3 giorni	275	43,79%
	entro 6 giorni	270	42,99%
	entro 8 giorni	75	11,94%
	entro 10 giorni	5	0,80%
	entro 15 giorni	3	0,48%
	oltre 15 giorni	0	0,00%
Totale quesiti		628	
Totale quesiti risolti entro 8 giorni		620	98,73%

Argomento quesiti	Fascia risoluzione	N. quesiti	% sul totale
TOTALE DOGANE ED ENERGIE E ALCOLI	entro 3 giorni	358	15,28%
	entro 6 giorni	1402	59,84%
	entro 8 giorni	530	22,62%
	entro 10 giorni	33	1,41%
	entro 15 giorni	20	0,85%
	oltre 15 giorni	0	0,00%
Totale quesiti		2.343	
Totale quesiti risolti entro 8 giorni		2.290	97,74%

- *“Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)”*. Rispetto al target pianificato dell’86%, nel 2020 è stato conseguito il 95,6%. Questo risultato è connesso anche a un aumento dei controlli a *posteriori* in ragione di una parallela riduzione dei controlli fisici in linea per effetto della pandemia. Questi

ultimi sono stati mirati a garantire in modo particolare la sicurezza e la conformità dei prodotti importati.

- *“Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA”*. Il risultato atteso era quello di ampliare il portafoglio di servizi digitali per utenti esterni per il pagamento dei tributi amministrati da ADM tramite il portale OPERA. Tale strumento di pagamento affianca quelli tradizionali, come ad esempio il modello F24 utilizzato per il pagamento delle accise, il bonifico bancario per il pagamento dei diritti doganali e il pagamento dei saldi mensili di alcuni giochi. Con determinazione n. 413976 del 13/11/2020 sul portale OPERA, che comprende funzionalità della piattaforma digitale PagoPA, sono stati esposti 3 servizi telematici che riguardano rispettivamente le aree dogane, energie e alcoli, giochi.

- *“Percentuale di nuovi progetti avviati di digitalizzazione/istituzione di Zone Franche Doganali (ZFD)/Zone Economiche speciali (ZES)/ Zone logistiche semplificate/ Corridoi controllati/progetti correlati allo sdoganamento in mare, attivati nei porti nell'ambito dell'accordo con l'Associazione dei porti italiani - ASSOPORTI rispetto al numero di Autorità di sistema Portuali + Autorità Portuale di Gioia Tauro”*. Grazie al positivo riscontro ottenuto con la conclusione del progetto di digitalizzazione del Porto di Bari, è stato possibile avviare nuove e ulteriori attività progettuali. Infatti, vi è stata una adesione da parte delle Autorità portuali superiore alle aspettative sia in termini di consenso che di tempestività. Per tali ragioni, a fronte di un target del 5%, è stato conseguito un avanzamento dell'87,5%.

- *“Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti”*. Nel 2020, il risultato conseguito, pari al 66,7%, leggermente al di sotto delle aspettative, risente degli effetti dell'emergenza epidemiologica che ha comportato la sospensione delle attività, anche del laboratorio di analisi, dal 23 febbraio al 15 aprile 2020. In particolare, su un totale di 192 procedimenti di iscrizione in tariffa avviati su istanza di parte nel 2020, 128 di questi sono stati conclusi entro i 25 giorni. In ogni caso detto risultato, più che compensato dai risultati degli altri indicatori, non ha compromesso il pieno conseguimento dell'obiettivo 1.

Obiettivo 2-Favorire la compliance dei contribuenti

Gli indicatori di *performance* correlati all'obiettivo sono rappresentativi delle attività di ADM volte a facilitare il rapporto con i contribuenti, attraverso un presidio costante delle attività dei settori di imposta relativi a giochi e tabacchi.

La seguente tavola riporta i risultati conseguiti nel 2020 in merito all'obiettivo 2.

Tavola 1.b - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica 1 – Sostenere la crescita e la competitività del paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti			
Ob. 2. Favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti			
Indicatori di <i>performance</i>	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	12%	14,0%	16,3%
Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi	12%	13,8%	14,8%

Il target prefissato per l'“Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento”, pari al 12%, è stato conseguito con un risultato pari al 14% pur in presenza delle disposizioni governative volte al contenimento della pandemia che hanno portato alla chiusura temporanea degli esercizi da sottoporre a controllo. In particolare, su 70.531 esercizi censiti, ne sono stati controllati 9.847.

Nella tabella seguente sono riportati i principali controlli effettuati nel settore per tipologia di gioco confrontati agli analoghi risultati conseguiti nel 2019.

Tabella n. 2 – Controlli nel settore dei giochi

Tipologia controllo	2019	2020
Controlli su apparecchi	27.748	9.322
Controlli su scommesse	4.039	1.775
Controlli sul altri ambiti (Lotto, Lotterie, Enalotto, Bingo)	14.724	8.970
Controlli sul gioco on line	218	84
Totale	46.729	20.151

Per quanto concerne, inoltre, il divieto di gioco ai minori, nel 2020 sono stati effettuati 9.315 controlli in esercizi commerciali situati in prossimità di luoghi sensibili e sono stati contestati 26 illeciti ai sensi dell'art. 7, comma 9, D.L. 158/2012. Su tale risultato hanno influito le chiusure e le limitazioni imposte dalle misure di contenimento dell'epidemia. Sono stati inibiti altresì 297 siti internet.

- L'*Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi* è un indicatore volto a misurare la quantità di rivendite e depositi fiscali controllati in rapporto alla platea di riferimento. Per il 2020, il target prefissato, pari al 12%, è stato pienamente conseguito con un risultato del 13,8% grazie a 7.395 esercizi controllati su una platea di 53.693 esercizi.

Si riportano, di seguito, due tabelle riepilogative con l'andamento delle principali attività di controllo nei confronti dei distributori e dei rivenditori di tabacchi per il triennio 2018-2020.

Tabella n. 3 – Attività nei confronti di distributori di tabacchi

Attività nei confronti dei distributori	2018	2019	2020
Controlli effettuati	534	508	224
Maggiori diritti accertati (€)	229.833	2.914.694	538.558

Tabella n. 4 – Attività nei confronti dei rivenditori di tabacchi

Attività nei confronti dei rivenditori	2018	2019	2020
Controlli effettuati	17.453	15.499	8.866
<i>di cui sui distributori automatici</i>	6.759	6.786	5.483
Revoche	241	232	361
Sanzioni disciplinari	2.143	2.232	837
Importo delle sanzioni disciplinari (€)	250.896	294.411	121.032

Relativamente all'indicatore di impatto "Tempo medio di svincolo merci per operazioni di import/export effettuate da soggetti AEO (il tempo medio è calcolato raggruppando per tipo dichiarazione (Import, export, transito), tipo procedura (ordinaria/presso luogo), ufficio e presenza di soggetti AEO nella dichiarazione", nel 2020, si registra un risultato di 1,34 minuti a fronte di un target atteso pari a 3 minuti. La positiva riduzione dei tempi medi di svincolo merci è in parte legata alla scelta di intensificare i controlli documentali in ufficio (con conseguente riduzione dei controlli fisici allo sdoganamento), resasi necessaria anche per tutelare i lavoratori durante il periodo di emergenza epidemiologica.

Tavola 1.c - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica 1 – Sostenere la crescita e la competitività del paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti			
Indicatore di impatto	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento %
Tempo medio di svincolo merci per operazioni di import/export effettuate da soggetti AEO (il tempo medio è calcolato raggruppando per tipo dichiarazione (Import, export, transito), tipo procedura (ordinaria/presso luogo), ufficio e presenza di soggetti AEO nella dichiarazione	3 min.	1,34 min.	47,8%

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'ASI 1

Open hearing

Nel corso del 2020 l'Agenzia ha continuato a favorire il confronto con le associazioni di categoria e di settore. Nel complesso sono stati organizzati 28 *Open Hearing* di cui:

- 13 nel settore dogane sulle tematiche relative al rilancio del commercio estero, alla *Brexit*, allo sdoganamento in mare, alle prove d'esame per gli spedizionieri doganali, all'*e-commerce*, ai corridoi aerei, all'AEO, all'importazione di materiali necessari al contrasto del COVID-19 in esenzione dall'IVA, alla certificazione dei diamanti grezzi, alla reintroduzione in franchigia;
- 1 dedicato al contrasto dell'illegalità nel settore tabacchi, dei prodotti accessori per l'utilizzo dei trinciati e delle sigarette elettroniche;

- 11 nel settore energie e alcoli sui temi relativi all'applicazione del sistema INFOIL ai depositi fiscali di stoccaggio carburanti (benzina e gasolio), alla digitalizzazione della filiera della distribuzione dei prodotti energetici (*e-das*), alla *plastic tax*, alla *sugar tax*, alla digitalizzazione dei registri di distributori di carburanti, agli oli minerali e alle nuove comunicazioni obbligatorie in materia di energia elettrica e gas naturale;
- 3 nel settore dei giochi sulle nuove regole tecniche di produzione degli apparecchi senza vincita in denaro e dei parametri numerici per l'installazione di detti apparecchi nei punti di offerta del gioco pubblico, sulle modifiche apportate al regolamento del Bingo e sulla riforma dei concorsi pronostici sportivi con un focus sul Totocalcio.

AEO

Nell'ambito della ASI 1, e in particolare della *compliance* nel settore doganale, la figura dell'AEO riveste un ruolo centrale. Si tratta di un operatore che in virtù di una autorizzazione doganale può accedere a un trattamento differenziato, anche in termini di minori controlli (art. 38 comma 6 del Reg.to 952/13), nonché beneficiare delle semplificazioni previste dal nuovo Codice Doganale dell'Unione. La logica e i criteri unionali in termini di monitoraggio di tali autorizzazioni, non prescrivono scadenze annuali, ma suggeriscono il criterio della sorveglianza costante dell'AEO nel tempo.

Nel corso del 2020, nonostante l'emergenza pandemica, ADM ha garantito il supporto agli operatori economici, in particolare attraverso il rilascio delle autorizzazioni AEO secondo le tempistiche previste dal Codice Doganale dell'Unione. Sulla base dell'indicazione della Commissione europea contenuta nelle linee guida dedicate all'emergenza, in ottemperanza all'art. 22.3, terzo sotto paragrafo, del CDU, sono state presentate nel portale AEO da parte degli operatori numerose istanze di proroga delle autorizzazioni concesse.

Si riporta di seguito un riepilogo delle attività legate agli operatori AEO svolte nel 2020.

Tabella n. 5 – Riepilogo complessivo delle attività AEO

	2019	2020
Istanze presentate	171	87
Autorizzazioni rilasciate	152	108*

Provvedimenti di sospensione	18	-
Provvedimenti di revoca	4	7
Riesami	350	4
Ritiri certificati (su richiesta dell'operatore)	36	27

* Parte delle autorizzazioni rilasciate sono relative a istanze prodotte nell'esercizio precedente.

Come noto, ADM è inoltre competente all'adozione dei provvedimenti autorizzativi e/o al rilascio del parere obbligatorio nell'ambito dei procedimenti di competenza di altri Stati membri UE o Paesi EFTA/Transito comune. In particolare, per quanto riguarda le autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali rilasciate nel 2020, si riporta di seguito un'elencazione di dettaglio delle attività svolte.

Tabella n. 6 – Autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali - 2020

Procedimento	Autorizzazioni	Consultazioni*
Autorizzazioni al regime di perfezionamento attivo, passivo e di ammissione temporanea	13 (2 rigettate)	73 da altri Stati Membri
Autorizzazioni all'utilizzo del regime TIR**	3	3
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata ferroviaria	-	-
Autorizzazioni al Servizio Regolare trasporto marittimo	-	13
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata aerea	-	-
Autorizzazioni all'Importazioni in franchigia	1.446	-
Autorizzazioni all'utilizzo del Documento di trasporto elettronico	-	1
Autorizzazioni al TORO ¹² su merci importate in regime di uso finale	1	1
Totale	1.463	91

* Quando necessario, le autorità doganali possono consultare altre autorità nazionali o unionali competenti, al fine di rilasciare una determinata autorizzazione (art. 38 del CDU).

** Il regime TIR (Transport International Routiers) è un sistema di transito doganale internazionale applicato al trasporto di merci, senza ricarico intermedio, tra un ufficio doganale di partenza e un ufficio di destinazione, a condizione che parte del viaggio avvenga su strada ("en route"). Il regime consente il trasporto di merci attraverso

i confini internazionali senza il pagamento dei dazi e delle imposte che normalmente sarebbero dovute per l'importazione o l'esportazione.

10. AREA STRATEGICA 2: CONTRASTARE L'EVASIONE, ASSICURARE LA LEGALITA' NEGLI AMBITI DI COMPETENZA E CONCORRERE ALLA SICUREZZA E ALLA TUTELA DEI CITTADINI E DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Obiettivo 3 -Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria

Gli indicatori di *performance* di questo obiettivo sono volti a misurare l'efficacia dell'azione di ADM nel contrasto all'evasione tributaria.

Tavola 2.a - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica "Contrastare l'evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici"			
Ob. 3. Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria			
Indicatori di <i>performance</i>	Target	Consuntivo	Scostamento %
Numero dei controlli doganali	450.000	974.617	116,6%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica	30%	46%	53,3%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale	45%	62%	37,8%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani	73%	76%	4,1%
Percentuale di controllo delle dichiarazioni di energia elettrica dei venditori ai clienti finali	65%	68%	4,6%
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	60%	83,9%	39,9%
Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	40%	70,4%	76%
Accertamenti confermati in sede giurisdizionale	50%	69,76%	39,5%

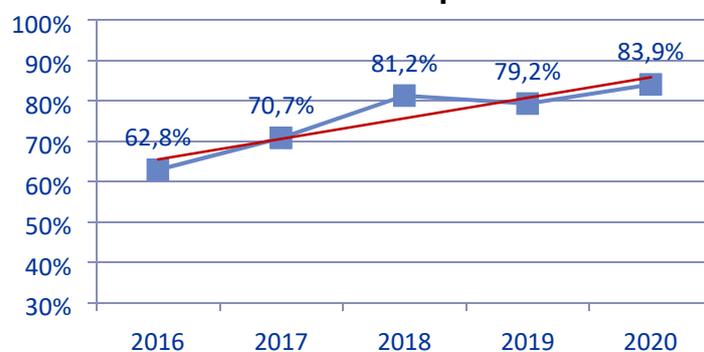
Gli indicatori relativi a tale obiettivo sono rappresentativi della consolidata strategia volta a contrastare le violazioni in materia tributaria, con l'obiettivo di assicurare un adeguato livello di vigilanza e di presidio nel settore doganale, delle accise e dei tabacchi. A consuntivo, gli obiettivi prefissati sono stati conseguiti anche con risultati superiori rispetto a quelli individuati in sede di pianificazione.

Per quanto riguarda il "Numero dei controlli doganali", nel 2020 ne sono stati effettuati complessivamente 974.617, a fronte di un target fissato in sede di pianificazione pari a 450.000. L'ampio scostamento registrato rispetto al target è da attribuirsi a una intensificazione dei controlli documentali in ufficio (sia in linea sia a *posteriori*) superiore alla riduzione dei controlli fisici dovuta all'emergenza epidemiologica.

Per quanto riguarda i risultati degli indicatori relativi alle *percentuali di controllo delle dichiarazioni*¹³ i risultati registrati, sopra le attese, sono stati conseguiti grazie ad un maggior numero di controlli effettuati in ufficio a causa dell'emergenza sanitaria.

Il target prefissato per il "Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi" pari al 60%, è stato conseguito con un risultato dell'83,9%, in virtù della diminuzione del numero dei controlli effettuati a causa della pandemia e dell'accurata attività di selezione operata in sede di analisi dei rischi che ha permesso una più mirata individuazione delle operazioni e dei soggetti da controllare. Nel successivo grafico viene evidenziato il *trend* per l'indicatore in questione riferito agli ultimi 5 anni.

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



¹³ Si tratta, in particolare, sei seguenti indicatori:

- Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica;
- Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale;
- Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani;
- Percentuale di controllo delle dichiarazioni di energia elettrica dei venditori ai clienti finali.

Nella successiva tabella sono riepilogati i risultati conseguiti nel 2020 relativamente alle attività di controllo nel settore accise, posti a confronto con gli analoghi dati del 2019.

Tabella n. 7 - Controlli nel settore delle accise (verifiche equivalenti)¹⁴

Tipologia indicatore	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Scostamento	
			Assoluto	%
Numero dei controlli	50.462	45.538	-4.924	-9,8%
Tasso di positività	79,2%	83,9%	4,75%	6,0%
MDA (€/mg)	348.034	249.089	-98.945	-28,4%

- Il target prefissato per il “*Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)*”, pari al 40%, è stato pienamente conseguito con un risultato del 70,4% tenuto conto sia dell’affinamento delle procedure di analisi delle posizioni da sottoporre a controllo sia dell’esiguo numero di controlli effettuati a causa della pandemia. Per un’analisi di dettaglio delle attività connesse alle verifiche Intra e Plafond, si riportano, nella successiva tabella, i dati riguardanti il numero dei controlli, il tasso di positività, i maggiori diritti accertati e la relativa remuneratività media, posti a confronto con i dati di consuntivo del 2019.

Tabella n. 8 - Verifiche IVA – Intra e Plafond

Tipologia verifica	Tipologia indicatore	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Scostamento 2020/2019	
				Assoluto	%
Verifiche intra	Numero dei controlli	1.772	715	-1.057	-60%
	Tasso di positività	62,70%	69,09%	6%	10%
	MDA (€/mg)	1.125.259	849.613	-275.646	-24%
	Remuneratività media (€/mg)	995	1.720	725	73%
Verifiche Plafond	Numero dei controlli	275	125	-150	-55%
	Tasso di positività	76,73%	77,60%	0	1%

¹⁴ Alle verifiche accise viene attribuito un peso diverso, definito a priori, in base alle operazioni che vengono eseguite in ciascuna di essa. Il peso associato a ciascuna verifica può essere maggiore o inferiore a 1. I dati della tabella fanno riferimento quindi non al numero assoluto di verifiche svolte, ma al valore equivalente.

	MDA (€/mgl)	195.327	379.748	184.421	94%
	Remuneratività media (€/mgl)	926	3.915	2.989	323%
Totale Intra + Plafond	Numero dei controlli	2.047	840	-1.207	-59%
	Tasso di positività (media ponderata)	64,6%	70,4%	5,8%	9,0%
	MDA (€/mgl)	1.320.586	1.229.361	-91.225	-6,9%
	Remuneratività media €/mgl)	999	2.080	1.081	108,2%

- L'indicatore "*Accertamenti confermati in sede giurisdizionale*" rappresenta un parametro sintetico di misurazione così calcolato: Indice numerico (peso 40%) + Indice per valore (peso 60%) = Indicatore (peso 100%)¹⁵.

Nel 2020 si registrano 1.065 sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli rispetto a un totale di 1.362 sentenze definitive. Inoltre, nel 2020 si registrano € 190.303.320,99 definitivamente riconosciuti all'erario rispetto a un valore totale in contestazione pari ad € 296.682.117,87. Pertanto, a fronte di un target del 50%, nel 2020, anno di prima introduzione dell'indice, il risultato è stato pari al 69,76%.

Nella successiva tabella sono invece riportati gli elementi informativi in ordine all'andamento del contenzioso tributario del 2020 con il numero dei ricorsi e degli esiti di tutte le sentenze pronunciate nelle Commissioni Tributarie Provinciali, Commissioni Tributarie Regionali e in Cassazione. Viene, inoltre, riportato il valore delle sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza relativamente al primo ed al secondo grado di giudizio.

Tabella n. 9 – Monitoraggio complessivo sull'attività del contenzioso

Descrizione	I grado (CTP)	II grado (CTR)	Corte di cassazione
Ricorsi pervenuti	1.531	953	420
Ricorsi in carico al 31/12	4.710	4.556	2.136

¹⁵ Per Indice numerico si intende il numero di vittorie in giudizio, totali e parziali, divenute definitive rispetto al numero delle liti decise in via definitiva nell'anno (peso 40%); l'Indice per valore rappresenta, invece, i valori monetari definitivamente riconosciuti all'erario nell'anno rispetto ai valori in contestazione (peso 60%).

Sentenze pronunciate		1.210		837		622	
<i>di cui:</i>	<i>numero vittorie</i>	838	69,3%	549	65,6%	403	64,8%
	<i>vittorie parziali</i>	46	3,8%	35	4,2%	23	3,7%
	<i>numero soccombente</i>	219	18,1%	173	20,7%	162	26,0%
	<i>altri esiti</i>	107	8,8%	80	9,6%	34	5,5%
Numero sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		6	0,50%	11	1,31%	-	-
Valore in contestazione nelle sentenze pronunciate		€ 310.483.651,05		€ 217.029.762,32		€ 184.547.214,70	
<i>di cui:</i>	<i>vittorie</i>	€ 239.052.670,50	77,0%	€ 135.208.421,98	62,3%	€ 100.238.633,36	54,3%
	<i>vittorie parziali</i>	€ 11.305.622,98	3,6%	€ 18.844.083,31	8,7%	€ 6.251.103,09	3,4%
	<i>soccombente</i>	€ 40.488.762,24	13,0%	€ 53.743.229,10	24,8%	€ 70.785.433,19	38,4%
	<i>altri esiti</i>	€ 19.636.595,33	6,3%	€ 9.234.027,93	4,3%	€ 7.272.045,06	3,9%
Valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		€ 79.112,47	0,03%	€ 394.749,89	0,18%	-	-

Con riguardo all'autotutela, relativamente al settore dogane, come si evince dalla tabella seguente, a fronte di 30.082 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 150 sono stati annullati in autotutela (0,50%). Tra questi 78 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 98 istanze di annullamento presentate dai contribuenti, con una percentuale di accoglimento del 79,6%.

Nel settore accise, a fronte di 26.716 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 639 sono stati annullati in autotutela, ossia il 2,4%. Tra questi, 404 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 554 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 72,9%. Il maggior numero degli atti annullati in autotutela nel settore delle accise è dovuto – oltre che al numero di istanze di annullamento presentate dai contribuenti, considerevolmente più alto degli altri settori – alle modalità di accertamento tributario che risentono della particolare natura della merce (oli combustibili, gas, energia elettrica, prodotti alcolici, ecc.), la cui misurazione può essere soggetta ad errori. Inoltre, una parte delle fattispecie, maggiore rispetto agli altri settori impositivi, riguardano recupero ad esazione di impieghi

agevolati o esenti, o diniego di rateizzazioni, i cui presupposti oggettivi e soggettivi vengono ritenuti dimostrati dal contribuente solo successivamente all'iniziale provvedimento di diniego¹⁶.

Per quanto riguarda il settore tabacchi e giochi, a fronte di 5.369 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 21 sono stati annullati in autotutela, ossia lo 0,4%. Tra questi, 5 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 9 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 55,6%. Il ricorso a tale istituto, per quanto riguarda gli ambiti dei monopoli, risente del particolare contesto caratterizzato dalla presenza della liquidazione automatica dei tributi e da una normativa più dettagliata nella definizione di tributi e sanzioni in fase di accertamento.

Tabella n. 10 – Atti annullati in autotutela

Settore	Totale atti diretti al contribuente emanati dall'ufficio	N. istanze di annullamento presentate dai contribuenti	Tipologia di annullamenti			Totale atti annullati in autotutela	Atti annullati in autotutela (%)	
			Atti annullati su istanza di parte e percentuale di accoglimento	Atti annullati d'ufficio	Atti annullati in pendenza di giudizio			
Dogane	30.082	98	78	79,59%	72	40	150	0,50%
Energie e alcoli	26.716	554	404	72,92%	235	38	639	2,39%
Tabacchi e giochi	5.369	9	5	55,56%	16	7	21	0,39%
Totale	62.167	661	487	73,68%	323	85	810	1,30%

Obiettivo 4 - Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19

¹⁶ Negli altri settori, tale problematica sussiste in misura minore: per l'ambito dogane, l'accertamento è collegato al valore della merce, risultante da bolletta doganale, documentazione commerciale o da sequestro; inoltre, la responsabilità per la messa a disposizione delle risorse proprie genera una sostanziale impossibilità di annullare in autotutela una volta emesso l'atto impositivo ed iscritto in contabilità separata. Per l'ambito tabacchi, la liquidazione e l'accertamento godono della tariffa di vendita che offre un dato sicuro per determinare il valore della merce. Per l'ambito giochi, l'accertamento gode di presunzioni stabilite normativamente e la liquidazione avviene automaticamente grazie al totalizzatore nazionale ed alla rete telematica.

Gli indicatori di *performance* sono rappresentativi della strategia di azione dell’Agenzia diretta ad assicurare la pretesa tributaria nei settori di competenza e a proteggere nel campo extra-tributario i cittadini e gli operatori economici, da minacce che riguardano, soprattutto, la salute pubblica e il *Made in Italy*. Inoltre, viene rappresentato il ruolo attivo di ADM nel periodo di emergenza sanitaria.

Si evidenziano, di seguito, i risultati conseguiti per gli indicatori di *performance*.

Tavola 2.b - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica “Contrastare l’evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici”			
Ob. 4. Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19			
Indicatori di <i>performance</i>	Target	Consuntivo	Scostamento %
Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19	30%	43,4%	44,7%
Tasso di positività degli interventi attuativi concernenti il divieto di esportazione di dispositivi di protezione individuale e di quelli di ventilazione invasivi e non invasivi	2,2%	2,21%	0,3%
Numero di provvedimenti di requisizione in uso o in proprietà da ogni soggetto pubblico o privato di presidi sanitari e medicochirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020	160	161	0,6%
Numero operazioni di sdoganamento di strumenti e materiale medico-sanitario, nonché di dispositivi medici e di protezione individuale connessi all'emergenza epidemiologica (in miliardi di pezzi sdoganati)	3	7,7	156,7%
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	20%	27,1%	35,6%
Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	27%	25,4	-6,0%

- *“Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19”*. Il risultato a consuntivo, pari al 43,4% (52,7% nel 2019) a fronte di un risultato atteso pari al 30%, è stato conseguito sulla base di 1.341 controlli. Si riporta, di seguito, la tabella con i principali risultati conseguiti nel triennio 2018-2020 nel settore della sicurezza dei prodotti nella quale si dà altresì evidenza del confronto tra il consuntivo 2020 e i corrispondenti valori del 2019.

Tabella n. 11 – Risultati nel settore della sicurezza dei prodotti

Sicurezza dei prodotti	2018	2019	2020	Var. 2020/2019
Controlli effettuati	1.239	1.565	1.341	-14,31%
Positività dei controlli	46,60%	52,7%	43,40%	-17,65%

- *“Tasso di positività degli interventi attuativi concernenti il divieto di esportazione di dispositivi di protezione individuale e di quelli di ventilazione invasivi e non invasivi”.* Il risultato atteso, pari al 2,2%, è stato raggiunto (il dato di consuntivo è pari al 2,21%). Il tasso di positività, tratto dal sistema informativo doganale, viene calcolato tenuto conto di una qualsiasi difformità rilevata nella dichiarazione, a fronte dello specifico profilo (divieto di esportazione).

- *“Numero di provvedimenti di requisizione in uso o in proprietà da ogni soggetto pubblico o privato di presidi sanitari e medico-chirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020”.* Anche per tale indicatore l'obiettivo è stato raggiunto: rispetto ai 160 provvedimenti stimati in fase di pianificazione, sono state disposte 161 requisizioni.¹⁷

- *“Numero operazioni di sdoganamento di strumenti e materiale medico-sanitario, nonché di dispositivi medici e di protezione individuale connessi all'emergenza epidemiologica (in miliardi di pezzi sdoganati)”.* Nel corso del 2020 sono state effettuate operazioni di sdoganamento per circa 7,7 miliardi di pezzi relativi al materiale connesso all'emergenza epidemiologica, a fronte di 3 miliardi di pezzi stimati in sede di pianificazione. L'ondata pandemica ha causato una crescita esponenziale del traffico di materiale sanitario, di cui è stato possibile sdoganare grandi quantità anche grazie alla Decisione n. 491 del 3 aprile 2020 della Commissione europea, che ha consentito l'importazione in franchigia dai dazi all'importazione e in esenzione dall'IVA di merci necessarie a fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19. I beni ammessi in esenzione sono quelli oggetto

¹⁷ Il dato consuntivo corrisponde alle requisizioni disposte dal Commissario straordinario per l'emergenza Covid-19. L'Agenzia ha provveduto prontamente a effettuare le segnalazioni al Commissario straordinario per l'emergenza epidemiologica Covid-19 per eventuali provvedimenti di requisizione di presidi sanitari e medico-chirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020.

di distribuzione gratuita alle persone a rischio contagio o coinvolte nella lotta contro focolai del virus e sono elencati in una lista fornita dalla Commissione europea, che gli Stati Membri possono integrare secondo specifiche esigenze nazionali. Oltre a un rapido sdoganamento di elevate quantità di prodotti utili a contrastare la pandemia, si è registrato nel periodo gennaio-dicembre 2020 un alto numero di sequestri di merce non ammessa.

La tabella che segue riporta il dettaglio della merce oggetto di violazione e le relative quantità sequestrate in materia di dispositivi connessi al Covid-19. I dati riportati danno evidenza del fatto che su un totale di sequestri pari a circa 23 milioni di pezzi, l'80% è rappresentato dalla categoria delle mascherine, seguita dalla categoria dei guanti per il 17,13%.

Tabella n. 12 - Sequestri in materia di dispositivi connessi al COVID-19

Descrizione merce oggetto di violazione	Numero pezzi sequestrati	Percentuale sul totale
Mascherine	18.407.445	80,16%
Guanti	3.933.880	17,13%
Protezione corpo	334.292	1,46%
Protezione volto	154.600	0,67%

Descrizione merce oggetto di violazione	Numero pezzi sequestrati	Percentuale sul totale
Alcole	130.712 (6.536 litri)	0,57%
Strumenti di terapia intensiva (dispositivi ventilazione etc)	1.840	0,01%
Totale	22.962.769	100,00%
<i>Fonte: elaborazione dati ADM su banca dati Antifrode</i>		<i>Valori espressi in unità (numero pezzi)</i>

I flussi illeciti di materiale Covid-19, intercettati principalmente sulle rotte che dai paesi asiatici, avevano lo scopo di trasferire in Italia prodotti non conformi, poco sicuri e potenzialmente dannosi per la salute dei cittadini. Tra tutti i paesi oggetto di indagine, la Cina figura come

capolista, seguono poi Thailandia e le regioni che si affacciano sul golfo bengalese. Tra i paesi coinvolti nei sequestri si evidenzia anche l'Olanda che tuttavia risulta essere il paese di provenienza, mentre il relativo paese di origine è la Cina, dal quale provengono principalmente mascherine e guanti monouso.

- *"Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione"*. A fronte del valore annuale programmato del 20%, è stato conseguito il risultato del 27,1%. In particolare, sono stati effettuati 22.091 controlli che hanno condotto al sequestro di complessivi 12.972.474 pezzi con un incremento di oltre il 262% rispetto al precedente esercizio e con un valore accertato pari a 5.137.588 euro.

- *"Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici"*. Nel 2020 è stato conseguito un risultato pari al 25,4% a fronte di un obiettivo atteso del 27%. Il protrarsi della situazione emergenziale relativa al COVID-19 - che ha richiesto l'emanazione di specifici provvedimenti restrittivi ai fini del contenimento della diffusione del virus - ha inevitabilmente inciso anche sull'azione di presidio espletata sul territorio da parte dell'Agenzia, la quale, di conseguenza, ha scelto di dare la priorità ad altre tipologie di controlli finalizzati alla tutela della salute e alla protezione dei cittadini. In particolare, a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia da COVID-19, è stato possibile effettuare 5.529 controlli sui distributori automatici su un totale di 21.782 distributori gestiti.

Infine, si riportano i risultati conseguiti per **gli indicatori di impatto** previsti per l'ASI 2.

Numero di verbali inerenti il sequestro di stupefacenti. Nel corso del 2020, con 2.126 verbali emessi, ADM ha sequestrato stupefacenti per complessivi 28.967,84 kilogrammi con un aumento rispetto al 2019 delle quantità sequestrate del 204,53%.

Tabella n. 13 – Quantità sequestrate e stima dei valori per tipologia di stupefacenti

Tipologia	Anno 2019			Anno 2020		
	Numero schede	Quantità sequestrata (pezzi)	Quantità sequestrata KGM/LTR	Numero schede	Quantità sequestrata (pezzi)	Quantità sequestrata KGM/LTR
Marijuana	703	162	422,95	495	35	380,488
Hashish	1.023	17	231,77	478	7	2.893,62
Eroina	46	26	109,39	41	54	48,827
Cocaina	199	-	3.852,35	206	-	10.543,66
Anfetaminici	90	303	5,19	192	-	14.205,02
Kat	17	-	529,77	25	-	853,972
Oppio	3	-	0,18	4	-	0,62
Psicofarmaci	2	350	0,4	1	-	0,365
Altre droghe	74	802	4.261,11	172	2.298	27,051
Eroina bianca	1	-	-	1	-	0,911
Eroina brown	19	-	9,13	109	-	0,893
Metanfetaminici	64	14	19,15	69	-	8,864
Ecstasy	56	320	70,76	148	257	2,786
LSD	63	1.884	0,06	185	72	0,755
Totale	2.360	3.878	9.512,21	2.126	2.723	28.967,84

Tra le tipologie di sostanze stupefacenti, gli anfetaminici rappresentano la categoria prevalente di stupefacenti sequestrati, per un totale di 14.205 kilogrammi, seguiti da cocaina (10.543,7 kg) e hashish (2.893,6 kg), mentre il maggior numero di schede registrate riguarda la marijuana (495). Analizzando i principali dati sui sequestri, emerge che la maggior parte della quantità di cocaina sequestrata proviene dal Sud America (Colombia, Costa Rica, Brasile, Cile e Guatemala), gli anfetaminici e l'*hashish* prevalentemente dalla Siria.

I principali paesi di destinazione coinvolti nel traffico di sostanze stupefacenti, per il periodo analizzato, risultano essere Croazia, Slovenia, Spagna e Montenegro. In questi casi l'Italia

rappresenta soltanto un corridoio di transito delle merci, destinate principalmente ai mercati dell'est.

"Sequestri per contrabbando". L'analisi dei sequestri nel settore dei tabacchi in ambito doganale può fare riferimento a tre principali categorie di prodotti ovvero: sigarette, sigari e tabacco sfuso. La quantità di tabacchi sequestrati nel periodo gennaio-dicembre 2020 è pari a 45.589,46 kilogrammi per il tabacco sfuso, mentre per le sigarette e i sigari sono stati sequestrati 2.846.267 pezzi.

In totale sono stati effettuati 565 sequestri a fronte dei quali sono state comminate sanzioni per 23,32 milioni di euro. Rispetto al 2019, sia per le quantità di prodotto sottoposte a sequestro sia per il numero di schede BDA, si registra un netto decremento.

Su scala internazionale, i principali sequestri di tabacchi sono stati intercettati su flussi che provengono principalmente dai paesi che si affacciano sulle coste mediterranee, ovvero da Turchia, Tunisia, Egitto e Albania.

"Sequestri per contraffazione, Made in Italy e sicurezza dei prodotti (esclusi DPI e materiale sanitario di contrasto al Covid-19)". Nel 2020 sono stati effettuati 4.922 sequestri per contraffazione, 89 in materia di tutela del *Made in Italy* e 775 in materia di sicurezza dei prodotti per un totale di 5.786 sequestri.

Si riportano di seguito gli elementi principali dei sequestri in questione.

Tabella n. 14 – Sequestri per contraffazione, made in Italy e sicurezza dei prodotti

Tipologie di sequestri	Quantità sequestrata (KGM/LTR)	Quantità sequestrata (articoli)	Valore accertato merce sequestrata	Valore di mercato stimato	MDA (migliaia)	Importo sanzione
Contraffazione	-	12.972.474	5.305.506	7.036.832	30.062,8	220.687
Made in Italy	163.584	6.379.323	1.916.305	3.601.360	35,8	607.103
Sicurezza prodotti	277.408	14.838.858	6.954.381	9.606.578	212,5	843.782
Totale	440.992	34.190.655	14.176.192	20.244.770	30.311	1.671.572

In tema di *contraffazione*, come riportato nella successiva tabella basata sulla classificazione delle categorie merceologiche TAXUD, i maggiori quantitativi di prodotti contraffatti sequestrati riguardano la categoria "Altre merci", che copre il 96,14 per cento e comprende ad esempio

macchine ed utensili, veicoli e loro parti, cancelleria, accendini, etichette, tessili, materiali di imballaggio e altro, per un totale di 12.471.758 pezzi. Seguono le categorie: "Abbigliamento e accessori" (232.900 pezzi), "Calzature e loro parti" (128.748 pezzi) e "Giocattoli, giochi e articoli sportivi" (83.441 pezzi).

I maggiori quantitativi di merci contraffatte risultano provenire dalla Grecia con l'80,06% dei pezzi, dalla Bulgaria con il 15,18% ed infine dalla Cina con il 3,20%.

Per quanto riguarda la sicurezza dei prodotti, si rimanda a quanto scritto a commento dell'indicatore relativo al *tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19*.

Tabella n. 15 – Categorie e valore delle merci contraffatte

Categoria TAXUD	N. pezzi	Valore accertato	Valore stimato
1) Prodotti alimentari e bevande	1.081	43.284	43.284
2) Prodotti per la cura del corpo	2.982	38.485	38.508
3) Abbigliamento ed accessori	232.900	1.714.581	2.447.720
4) Calzature e loro parti	128.748	1.274.863	1.352.449
5) Accessori personali	36.030	1.041.816	1.172.269
6) Telefoni cellulari e loro parti	11.435	264.287	317.636
7) Apparecchi elettronici ed informatici	4.096	8.888	26.680
8) CD, DVD, cassette, cartucce per giochi	-	-	-
9) Giocattoli, giochi e articoli sportivi	83.441	198.254	591.855
10) Tabacchi	-	-	-
11) Medicinali	3	30	30
12) Altre merci	12.471.758	721.018	1.046.401
Totale contraffazione	12.972.474	5.305.506	7.036.832

Il traffico di prodotti *Made in Italy* in termini di kilogrammi riguarda principalmente merce proveniente da Malesia, Cina e India, nonché quella entrata dai Paesi Bassi.

La violazione della normativa *Made in Italy* riguarda principalmente, dopo la categoria "27 altro" (che comprende i prodotti non classificati), la classe dei farmaci, che assorbe il 12,59% del totale, seguita da camicie, camicette e *t-shirt*, materiale elettrico, prodotti per la casa e materiali da imballaggio. Il gruppo "Altre categorie" comprende invece le categorie meno numerose, ovvero cappelli, minuterie, elettrodomestici, marchi (etichette e adesivi), tessuti cotone, autoveicoli, maglioni-pullover, calzature in pelle, lampadari, ecc.

Gli indicatori di impatto relativi all'ASI 2 misurano gli effetti della lotta al traffico di sostanze stupefacenti, del contrasto alla contraffazione e dell'azione volta alla tutela della salute pubblica.

Tavola 2.c - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2020

Area Strategica "Contrastare l'evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici"			
Indicatori di impatto	Target	Consuntivo	Scostamento %
Numero di verbali inerenti il sequestro di stupefacenti	1.500	2.126	41,7%
Sequestri per contrabbando	600	565	-5,8%
Sequestri per contraffazione, <i>made in Italy</i> e sicurezza dei prodotti (esclusi DPI e materiale sanitario di contrasto al Covid-19)	3.400	5.786	70,2%

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'ASI 2

Ai fini di una valutazione della complessiva attività svolta dall'Agenzia in merito al miglioramento del presidio e dell'efficacia dell'azione di contrasto dell'evasione tributaria, si riportano, di seguito, alcune informazioni di carattere generale relative all'esercizio 2020.

Nelle successive tabelle 16.a) e 16.b) sono riepilogate le dichiarazioni trattate nel 2020 in ambito dogane e accise (energie e alcoli) poste a confronto con i risultati conseguiti nell'esercizio precedente.

Tabella n. 16.a – Dichiarazioni doganali e articoli (2018-2020)

Dichiarazioni/Singoli	2018	2019	2020
Numero dichiarazioni doganali (in milioni):	21,5	22,2	27,2
di cui: Importazioni	6,1	6,0	11,2
Esportazioni	14,2	14,9	14,9
Transito	1,1	1,1	1,0
introduzione in deposito	0,12	0,12	0,11

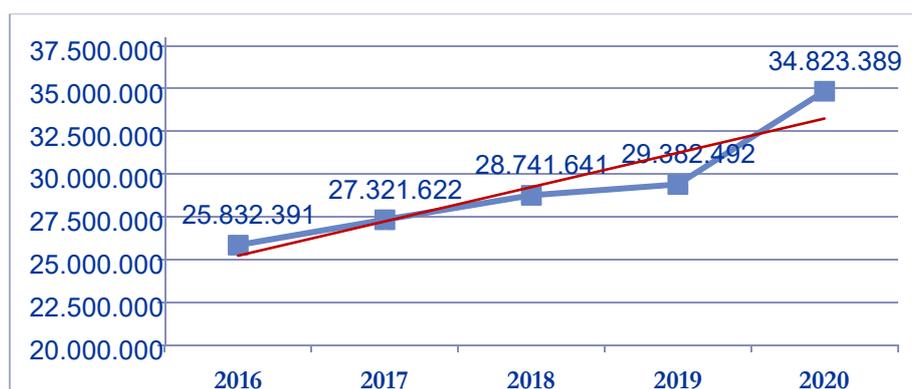
Numero di singoli dichiarati (<i>in milioni</i>):	35,5	37,2	41,6
di cui: Importazioni	9,4	9,6	15,0
Esportazioni	23,2	24,7	24,0
Transito	2,7	2,6	2,4
introduzione in deposito	0,18	0,18	0,16

Con specifico riguardo al **settore Dogane**, la successiva tabella e il relativo grafico riportano i dati di consuntivo delle operazioni connesse alle attività di sdoganamento per il quinquennio 2016-2020 e le variazioni 2020 sul 2019.

Tabella n. 16.b – Operazioni connesse allo sdoganamento (2016-2020)

Operazioni connesse allo sdoganamento	2016	2017	2018	2019	2020	Scostamento 2020/2019
Dichiarazioni doganali (DAU)	19.038.827	20.335.913	21.578.763	22.238.121	27.244.616	22,5%
Manifesti merci in arrivo	153.396	150.621	159.303	158.982	98.446	-38,1%
Manifesti merci in partenza	148.545	138.735	142.275	144.502	79.048	-45,3%
Partite di merce in temporanea custodia	6.491.623	6.696.353	6.861.300	6.840.887	7.401.279	8,2%
Totale operazioni	25.832.391	27.321.622	28.741.641	29.382.492	34.823.389	18,5%

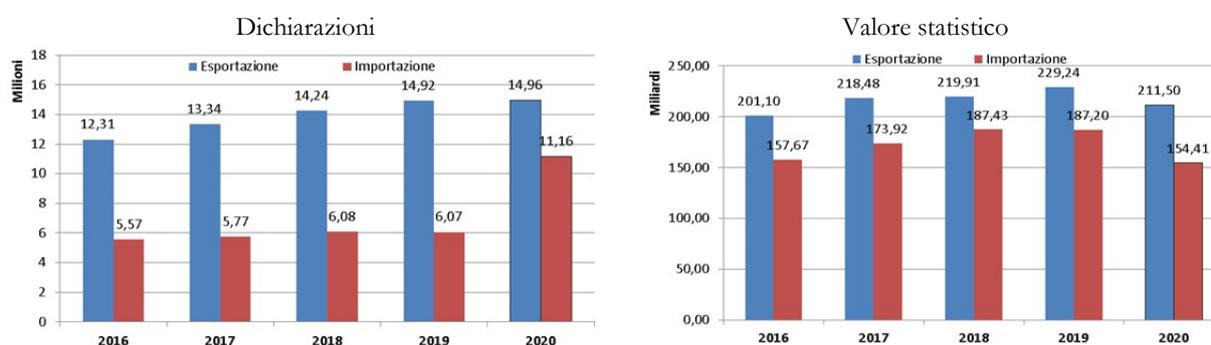
Grafico n. 2 – Andamento delle operazioni di sdoganamento – (2016-2020)



Rispetto al previsto calo delle operazioni doganali associato al diffondersi della pandemia, il 2020 ha visto un incremento del numero di dichiarazioni doganali di importazione che fanno in buona parte riferimento alla presenza sul territorio di un nuovo operatore (Premiere Cargo & Logistics

srl) che ne ha presentato nel corso dell'anno un numero tale (pari a 4.659.003) da generare un impatto considerevole sull'intero sistema telematico dell'Agenzia. Si tratta di un *player*, assimilabile per volumi di produzione, a una grande piattaforma di *e-commerce*, che pur operando su di una tipologia di merce di basso valore doganale genera un peso gestionale considerevole sul piano degli adempimenti doganali o comunque connessi alla presentazione di una dichiarazione doganale. Come evidenziato nei successivi due grafici relativi all'andamento della quantità e del valore statistico delle dichiarazioni nel periodo 2016-2020, il 2020 ha fatto registrare una diminuzione del valore in controtendenza con gli anni precedenti.

Grafici n. 3 e 4 – Andamento delle dichiarazioni 2016-2020



Nella tabella che segue vengono riportati i dati di consuntivo per le principali tipologie di controlli e le relative variazioni rispetto all'anno precedente.

Tabella n. 17 – Principali tipologie di controlli (2019-2020)

Principali tipologie di controlli	2019	2020	Variazione	%
Verifiche Intra	1.772	715	-1.057	-59,7%
Verifiche Plafond	275	125	-150	-54,5%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.569	1.711	-1.858	-52,1%
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	221.108	194.041	-27.067	-12,2%
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento ¹⁸	278.794	300.238	21.444	7,7%
Controlli scanner	49.644	45.337	-4.307	-8,7%
Verifiche ordinarie	70.691	18.621	-52.070	-73,7%

Principali tipologie di controlli	2019	2020	Variazione	%
Revisioni di accertamento in ufficio	94.668	101.877	7.209	7,6%
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	644	325	-319	-49,5%
Post-clearance audit (PCA)	432	98	-334	-77,3%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise comprese quelle di primo impianto	50.462	45.538	-4.924	-9,8%
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	243.269	198.676	-44.593	-18,3%
TOTALE	1.015.328	907.302	-108.026	-10,6%

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

Tabella n. 18 – Controlli allo sdoganamento (2019-2020)

Controlli allo sdoganamento	Tipologia di controllo	2019	2020	Variazione	%
Controlli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo (CDC)	controlli fisici ¹⁹	221.108	194.041	-27.067	-12,2%
	controlli documentali ²⁰	278.794	300.238	21.444	7,7%
	controlli scanner	25.635	16.906	-8.729	-34,1%
Totale controlli derivanti dal CDC		525.537	511.185	-14.352	-2,7%
Controlli di iniziativa	controlli fisici	23.473	18.856	-4.617	-19,7%
	controlli documentali	46.541	33.700	-12.841	-27,6%
	controlli scanner	24.009	28.431	4.422	18,4%
Totale controlli di iniziativa		94.023	80.987	-13.036	-13,9%
Totale controlli su dichiarazioni sommarie di prearrivo		243.269	198.676	-44.593	-18,3%
Totale controlli allo sdoganamento		862.829	790.848	-71.981	-8,3%

¹⁹ Il dato fa riferimento al n. di dichiarazioni controllate.

²⁰ Il dato fa riferimento al n. di dichiarazioni controllate.

Rispetto al 2019, il livello complessivo dei controlli allo sdoganamento nel 2020 ha subito una diminuzione dell'8,3%, in linea con la generale strategia unionale e nazionale in materia che, soprattutto per il 2020, ha privilegiato una diversa modulazione di controlli.

La tabella seguente fornisce i dati dei tassi di positività conseguiti dall'Agenzia nel 2020 per ciascuna tipologia di controllo ed il relativo raffronto con il 2019.

Tabella n. 19 – Tasso di positività dei controlli allo sdoganamento (2019-2020)

Controlli allo sdoganamento	Tipologia di controllo	2019	2020	Variazione assoluta
Tasso di positività	controlli fisici	4,7%	3,4%	-1,3%
	controlli documentali	2,6%	2,6%	0
	controlli scanner *	1,5%	1,2%	-0,3%
Tasso di positività (media ponderata)		3,5%	2,9%	-0,6%

* Nel calcolo non sono compresi i controlli scanner effettuati a supporto delle visite merci (VM)

Nell'ambito della strategia volta a ridurre l'invasività dei controlli, nel 2020 è stato, tra l'altro, curato il potenziamento e la piena efficienza delle apparecchiature scanner in dotazione, installate nei maggiori porti, interporti e punti di confine terrestre del territorio nazionale (potenziamento logistico dei siti di ubicazione, interventi per il mantenimento in esercizio dei macchinari, ecc.).

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

Tabella n. 20 – Tassi di positività dei controlli da CDC (2019-2020)

Tassi di positività rilevati nel CDC	2019	2020
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione	4,3%	3,4%
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione	2,1%	1,9%

La diminuzione della positività del 2020 per i controlli effettuati sulle merci in importazione è dovuta all'aumento delle dichiarazioni *import* di un solo operatore, come sopra riportato.

Per quanto riguarda il circuito doganale di controllo, al 31 dicembre 2020 risultavano attivi 11.180 profili a fronte di 8.385 profili al 31 dicembre 2019; sulla base delle analisi e valutazioni effettuate nel corso del 2020, sono stati istituiti, annullati, messi in scadenza o modificati 17.166 profili in totale.

Nella tabella seguente sono riportati il numero dei controlli *a posteriori* svolti dall'Agenzia nell'anno 2020, confrontati con i dati dell'anno precedente.

Tabella n. 21 – Controlli successivi allo sdoganamento (2019-2020)

Principali tipologie di controlli	2019	2020	Variazione 2020/2019
Verifiche Intra	1.772	715	-1.057
Verifiche Plafond	275	125	-150
Revisioni d'accertamento con accesso	3.569	1.711	-1.858
Verifiche ordinarie	70.691	18.621	-52.070
Revisioni di accertamento in ufficio	94.668	101.877	7.209
Audit AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	644	325	-319
Post-clearance audit (PCA)	432	98	-334
TOTALE	171.619	123.374	-48.245

I risultati operativi illustrati nelle precedenti tabelle mettono in evidenza gli effetti della strategia di azione orientata a facilitare gli adempimenti a carico degli operatori economici a vantaggio del sistema Paese. Tale strategia punta a coniugare l'incremento della *compliance* e la qualificazione delle attività di controllo. Infatti, in campo doganale, l'impegno dedicato alla diffusione della certificazione AEO fa sì che la dogana si trovi a interagire con un numero di operatori certificati che sono sottoposti a un costante monitoraggio, mirato al mantenimento degli standard qualitativi richiesti per il tipo di autorizzazione.

Nel **settore accise**, è stata accentuata l'azione di controllo propedeutica al rilascio di autorizzazioni e licenze, mediante una approfondita analisi dei requisiti oggettivi e soggettivi dei richiedenti, in modo da avere una preventiva valutazione di affidabilità degli stessi. In entrambi i

casi si tratta di valorizzare un'attività preventiva, in una logica tesa a ridurre l'invasività dei controlli (anche in termini quantitativi) e a rafforzarne l'efficacia.

In materia di contrasto al fenomeno della *sottofatturazione*, nel 2020 sono stati effettuati 3.869 controlli, dei quali 2.735 hanno fatto rilevare irregolarità. L'attività di contrasto alla sottofatturazione ha determinato un ammontare di sanzioni pari a circa 9,94 milioni di euro e maggiori diritti accertati (MDA) per circa 4,74 milioni di euro. Le violazioni riguardano principalmente la violazione dell'Art. 303 del TULD²¹, il contrabbando penale e il contrabbando amministrativo. La tabella di seguito riportata il consuntivo dei controlli in termini di quantità e di positività posti a confronto con gli analoghi risultati del 2019.

Tabella n. 22 – Controlli in materia di sottofatturazione (2019-2020)

Tipologia indicatore	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Scostamento	
			Assoluto	%
Numero dei controlli	5.053	3.869	-1.184	-23,4%
Tasso di positività	67,8%	70,7%	2,9	4,3%

Di seguito vengono, invece, riepilogati gli **importi accertati e introitati da ADM nel 2020**, suddivisi per settore di competenza, posti a confronto con gli analoghi risultati conseguiti nel biennio precedente.

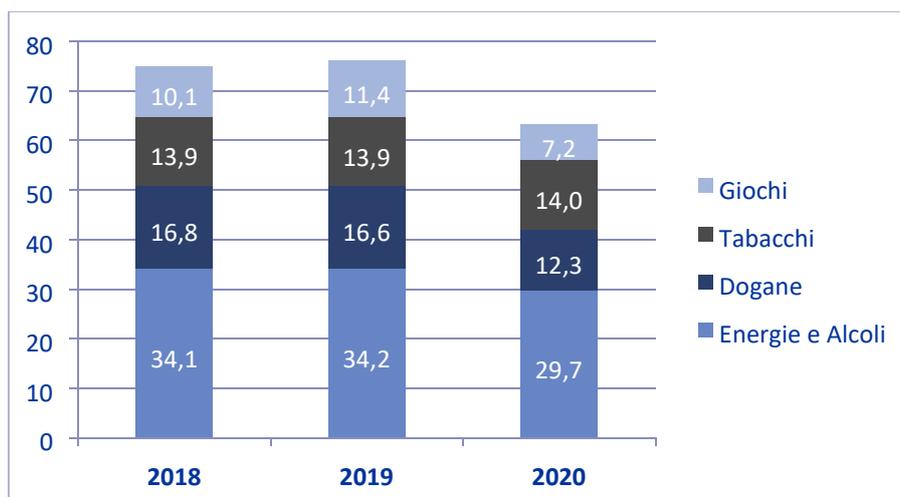
Tabella n. 23 – Importi introitati dall'Agenzia (2018 - 2020)

Introiti accertati	2018	2019	2020
Totale Agenzia (miliardi di Euro)	74,9	76,1	63,2
Energia e alcoli	34,1	34,2	29,7
Diritti doganali	16,4	16,2	12,0
di cui: dazi	2,3	2,3	1,9
di cui: IVA all'importazione	14,2	13,9	10,0
Accise sui tabacchi (+IVA)	13,9	13,9	14,0
Giochi	10,4	11,4	7,2
Altro	0,4	0,4	0,3

²¹ L'articolo 303 del TULD che prevede le sanzioni per le irregolarità commesse nella presentazione delle dichiarazioni doganali per merce destinata ad essere introdotta nel mercato nazionale.

Come mostrato nel successivo grafico, fatta eccezione per il settore dei tabacchi, vi è stato una diminuzione generalizzata e significativa degli introiti da ricondurre agli effetti prodotti nel mondo produttivo e nella società dalla pandemia da COVID-19.

Grafico n. 5 – Andamento degli introiti accertati in miliardi di euro (2018-2020)



Per quanto riguarda il **settore dei giochi**, e in particolare la "Raccolta", ovvero il totale delle somme giocate in una certa unità di tempo, nel 2020, il volume complessivo è stato di 88,4 miliardi di euro, con una riduzione rispetto all'anno precedente del 20%. La "Spesa" per il gioco – che corrisponde al ricavato (o "Volume d'affari") della filiera ottenuto sottraendo le "Vincite" realizzate nel periodo (75,37 miliardi di euro) dalla "Raccolta" – nel 2020 è stata pari a 13,03 miliardi di euro, con una riduzione del 33,3% rispetto al precedente anno.

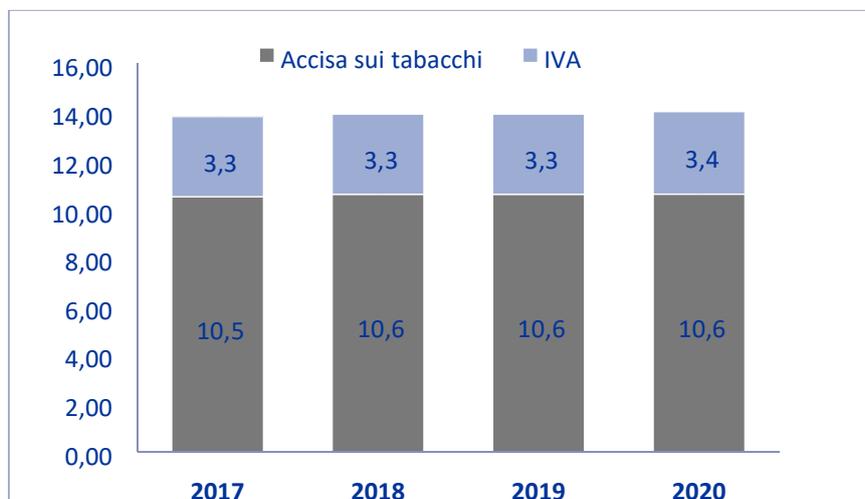
Come evidenziato dalla successiva tabella, il 2020 ha fatto registrare una diminuzione di oltre il 36% rispetto al 2019 in tema di entrate erariali del settore giochi a fronte di una riduzione della spesa dei giocatori di poco superiore al 33% rispetto allo stesso anno.

Tabella n. 24 – Entrate erariali del settore giochi (2018-2020)

Totale	Speso (dati in milioni)				Entrate erariali (dati in milioni)			
	2018	2019	2020	Var. 2020/2019	2018	2019	2020	Var. 2020/2019
Apparecchi	7.184	7.130	3.555	-50,1%	4.596	4.914	2.540	-48,3%
Betting Exchange	8	9	11	22,2%	2	2	2	0,0%
Bingo	489	486	242	-50,2%	190	191	98	-48,7%
Comma 7	64	60	55	-8,3%	5	5	4	-20,0%
Giochi di carte organizzata in forma diversa dal torneo e giochi di sorte a quota fissa	710	831	1.218	46,6%	143	210	305	45,2%
Giochi numerici a totalizzatore	606	703	528	-24,9%	439	513	358	-30,2%
Gioco a base ippica	138	125	80	-36,0%	22	19	12	-36,8%
Gioco a base sportiva	1.489	1.598	1.580	-1,1%	297	350	356	1,7%
Lotterie	2.426	2.483	2.114	-14,9%	1.311	1.370	1.132	-17,4%
Lotto	2.363	2.369	1.905	-19,6%	1.135	1.120	921	-17,8%
Poker Cash	65	60	83	38,3%	13	15	21	40,0%
Scommesse Virtuali	267	307	245	-20,2%	53	68	54	-20,6%
Torneo	82	78	124	59,0%	16	19	31	63,2%
VLT	3.018	3.181	1.216	-61,8%	1.493	1.833	695	-62,1%
Prelievo 6%					654	720	705	-2,1%
Prelievo conti dormienti					2	4	3	-25,0%
Totale	18.909	19.420	12.956	-33,3%	10.371	11.353	7.237	-36,3%

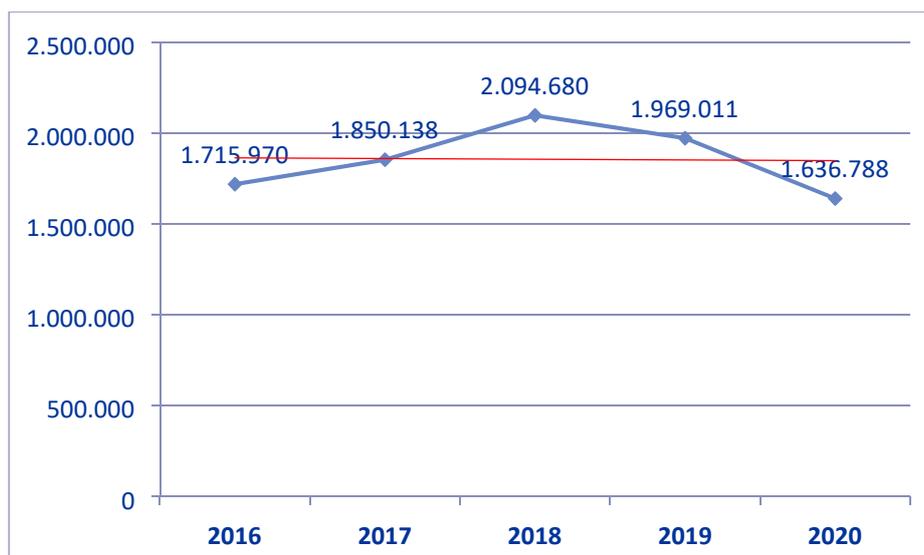
Per quanto riguarda le **accise relative al settore tabacchi**, nel 2020 gli introiti sono stati pari a circa 10,6 miliardi di Euro e la relativa IVA è stata pari a 3,4 miliardi di Euro, per un totale di circa 14 miliardi di Euro. Nel successivo grafico è mostrato l'andamento del gettito nel settore dei tabacchi, sostanzialmente stabile nel periodo 2017-2020, con l'evidenziazione delle componenti accise e IVA.

Grafico n. 6 - Andamento del gettito settore tabacchi in miliardi di euro (2017-2020)



Relativamente ai **Maggiori Diritti Accertati (MDA)** in conseguenza dell'attività di controllo e antifrode nei settori dogane e accise (energie e alcoli), svolta prevalentemente attraverso un'accurata metodologia di analisi applicata per l'accertamento delle frodi, il grafico che segue mostra l'andamento nel periodo 2016-2020.

Grafico n. 7 – Andamento dei maggiori diritti accertati (MDA) in migliaia 2016-2020



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

Tabella n. 25 – MDA per tipologia di controllo (2020)

TIPOLOGIE DI CONTROLLI	2020	
	MDA (Euro)	Incidenza sul totale
IVA intra	849.612.829	51,9%
Plafond	379.747.703	23,2%
Revisioni d'accertamento con accesso presso le aziende	6.968.054	0,4%
Controlli ai depositi	13.112	0,0%
Altre verifiche ordinarie con accesso	7.949.911	0,5%
Altri controlli in ufficio	143.407.813	8,8%
Verifiche accise	249.089.012	15,2%
MDA Totali	1.636.788.434	100%

I maggiori diritti che derivano dalle verifiche sugli scambi intracomunitari (verifiche INTRA) costituiscono oltre la metà del totale realizzato nell'anno (il 51,9%) mentre le verifiche IVA nel loro complesso (Intra e Plafond) superano il 75% degli MDA.

L'importo dei *Maggiori Diritti Riscossi* (MDR) nell'anno 2020 è stato pari a € 218.686.623.

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

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i Maggiori diritti riscossi in ambito doganale e accise (energia e alcoli) nell'anno 2020 e l'andamento degli accertamenti e della riscossione derivanti dalla lotta all'evasione dei tributi gestiti dall'Agenzia.

Tabella n. 26 – Maggiori diritti riscossi nell'anno 2020

DESCRIZIONE	IMPORTO
Maggiori diritti riscossi da rettifica	116.313.349
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito accise	59.458.351
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito doganale	42.914.923
Totale	218.686.623

Tabella n. 27 – Accertamenti e riscossione da lotta all'evasione – 2016-2020

DESCRIZIONE	2016	2017	2018	2019	2020	TOTALE
MDA (mln di euro)	1.716	1.850	2.095	1.969	1.637	9.266
MDA Dogane e Accise - energia e alcoli - (escluso IVA da Intra e Plafond) – (mln di euro)	543	652	613	648	407	2.864
MDR (mln di euro)	222	349	260	327	219	1.337

Dalla precedente tabella emerge che nei cinque anni considerati, a fronte di Maggiori Diritti Accertati del settore Dogane e Accise per 2.864 €/mln (esclusi quelli IVA), i corrispondenti maggiori diritti riscossi ammontano complessivamente a 1.337 €/mln, pari al 48,1%.

Il risultato raggiunto dall'indicatore relativo ai MDR non dipende esclusivamente dall'attività dell'Agenzia, ma è influenzato anche da fattori esogeni - quali la solvibilità dell'operatore/contribuente, l'intervento del concessionario della riscossione, l'esito di procedure contenziose - che in certa misura esulano dal dominio e dalla responsabilità diretta dell'Agenzia.

Relativamente alla produzione, distribuzione e circolazione dei prodotti da fumo, sono state condotte, nel corso dell'anno, presso il Laboratorio, di cui al decreto del Ministro delle finanze del 31 agosto 1994, verifiche su campioni di prodotto prelevati periodicamente dalla rete distributiva, ovvero, presentati in occasione dell'iscrizione in tariffa.

Nello specifico, considerate le tipologie di analisi effettuate sulla **conformità dei prodotti da fumo** in base ai parametri fissati dalla normativa ISO internazionale, sono state condotte 750 analisi di cui:

- 49 relative alla verifica dei livelli massimi di emissioni di nicotina, catrame e monossido di carbonio delle sigarette effettuate secondo le norme ISO 4387 per il catrame, ISO 10315 per la nicotina e ISO8454 per il monossido di carbonio. L'esattezza delle misurazioni è verificata in base alla norma ISO 8243;
- 48 verifiche di conformità ai requisiti di sicurezza antincendio delle sigarette;

- 240 per quanto riguarda la verifica di campioni di prodotto prelevati dai depositi di produzione, ai fini del monitoraggio sulla permanenza dei requisiti di conformità alla normativa vigente durante la fase di commercializzazione (verificare il mantenimento dei parametri dichiarati dal produttore al momento dell'immissione in commercio);
- 121 verifiche di conformità ai requisiti di sicurezza antincendio delle sigarette, per quanto riguarda i campioni di prodotto prelevati dai depositi di produzione e di distribuzione;
- 292 controlli effettuati dal laboratorio nell'ambito del procedimento di iscrizione in tariffa di vendita di alcune marche di tabacchi lavorati: sigari, trinciato per sigarette-RYO, trinciati per pipa, altri tabacchi da fumo, tabacchi da inalazione senza combustione.

Nell'ambito dell'azione di **prevenzione e repressione alle violazioni in materia valutaria** di particolare rilievo è risultata l'attività di intelligence volta a porre in correlazione i flussi merceologici a rischio (per contrabbando, contraffazione, traffici di rifiuti, traffici di droga) con i flussi finanziari e valutari sospetti. Nel corso del 2020 sono state accertate 3.241 violazioni alle norme valutarie che hanno portato a sequestrare valuta per 6.683.942 euro con una diminuzione del 58,69% rispetto al 2019. I principali sequestri di denaro, riguardano la tratta Roma-Hong Kong (61,07%), la tratta Italia-Grecia (22,87%), la tratta Cina-Italia (10,11%).

In materia di **tutela della proprietà intellettuale** ai sensi degli artt. 9 e 14 del Reg. n. 608/2013, le istanze per l'applicazione dei diritti dell'Unione affinché i diritti di proprietà intellettuale siano tutelati in tutto il territorio unionale sono presentate ad ADM che adotta le decisioni di accoglimento/rigetto della domanda, di revoca/modifica di precedenti decisioni di accoglimento e di proroga del periodo di intervento. ADM riveste anche il ruolo di punto di contatto con gli omologhi servizi istituiti presso i competenti servizi doganali degli altri Stati membri per gli scambi informativi relativi alla gestione delle istanze di tutela come sopra specificato. In tale contesto operativo, nel 2020 si è provveduto a effettuare gli adempimenti, sia di natura tecnica che amministrativa, connessi alla gestione del Regolamento UE 608/2013, che disciplina la tutela dei Diritti di Proprietà Intellettuale e l'intervento delle Autorità doganali nel caso di merci sospettate di contraffazione. ADM ha adottato le decisioni di accoglimento, di respingimento, di modifica e di proroga delle istanze entro i termini previsti dal regolamento (30 giorni), nonché le decisioni

riguardanti le domande *ex officio* (5 giorni), in merito a richieste urgenti di tutela da parte dei titolari dei diritti, effettuate nei casi di merce già bloccata in dogana per sospetta contraffazione. L'attuale quadro giuridico per la richiesta della tutela doganale dei diritti di proprietà intellettuale è costituito dal Regolamento UE 608/13 nonché dal Regolamento di applicazione UE 1352/13 che stabilisce i formulari da utilizzare per la richiesta di tutela dei Diritti di Proprietà Intellettuale. Sulla base di tale normativa, le attività svolte dall'Agenzia hanno riguardato:

- il controllo formale delle istanze unionali presentate nella banca dati comunitaria COPIS in altri Stati membri e delle proroghe, con richiesta di tutela anche in Italia, che confluiscono nella banca dati nazionale *Falstaff*;
- l'accettazione, al termine della relativa fase istruttoria, delle istanze nazionali e unionali e delle proroghe presentate in Italia attraverso il sistema nazionale Falstaff e AIDA Servizi per l'interoperabilità, che vanno ad alimentare la banca dati comunitaria Copis.

Nel 2020 sono stati trattati complessivamente 4.584 diritti di proprietà intellettuale. A tal proposito, si può evidenziare che con una singola istanza possono essere tutelati più diritti di proprietà intellettuale, anche di diverse tipologie, che richiedono specifiche verifiche in fase di richiesta di accoglimento, di proroga e/o di modifica. Di seguito si riportano le tabelle di sintesi relative alle istanze di tutela.

Tabella n. 28 – Riepilogo attività su istanze di tutela presentate in Italia nel 2020

Reg. 608/13	Unionali	Nazionali	Totale
Istanze presentate	19	17	36
Istanze di modifica	74	21	95
Istanze prorogate	100	75	175

Tabella n. 29 - Istanze presentate negli altri Stati membri nel 2020

Reg. 608/13	Unionali
Istanze presentate	278
Istanze prorogate	1.011

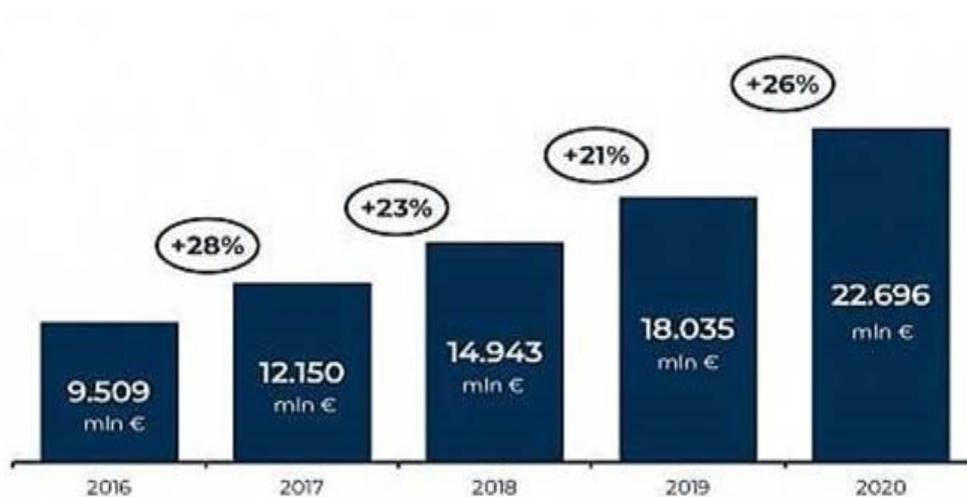
Nel 2020 ADM ha continuato l'attività di **monitoraggio e contrasto del fenomeno del traffico transfrontaliero di rifiuti**, al fine di verificare il rispetto della vigente normativa nazionale e comunitaria. L'operato si è concentrato sul contrasto dei traffici commerciali transfrontalieri di rifiuti falsamente dichiarati come materie prime - che possono nascondere sostanze chimiche, materie radioattive, carichi di rottami metallici contaminati da sostanze radioattive - con l'obiettivo di contrastare gli illeciti ambientali e prevenire, con il supporto delle autorità preposte, le infiltrazioni da parte della criminalità organizzata. Nel 2020 ADM ha sequestrato 7.312.758 kilogrammi di rifiuti con un incremento del 224,82% rispetto al precedente anno. I rifiuti sequestrati hanno un valore di mercato stimato complessivo di 2.052.521 euro e un valore accertato di 1.981.993 euro. Nello specifico, come mostrato nella successiva tabella, tra le tipologie di rifiuti emerge che il maggior quantitativo sequestrato comprende la plastica con 4.481.260 kilogrammi (61,28%), seguono i rifiuti elettrici e elettronici con 962.248 kilogrammi (13,16%). Per questa ultima categoria si registra anche il maggior numero di schede verbalizzate pari a 214.

Tabella n. 30 - Rifiuti - Schede e quantità sequestrate per tipologia

Tipologia	Quantità sequestrata KGM	Valore accertato merce sequestrata	Valore di mercato stimato	Numero schede
Carta e cartone	77.980	10.712	9.512	4
Cuoio e pelli	-	-	-	-
Gomma (pneumatici)	166.690	40.628	52.307	38
Metalli	82.000	146.900	146.900	1
Plastica	4.481.260	633.409	655.409	13
Ritagli tessili	112.310	17.691	17.691	4
Veicoli, motori e loro parti	683.291	269.145	278.932	164
Tipologia	Quantità sequestrata KGM	Valore accertato merce sequestrata	Valore di mercato stimato	Numero schede
Vetro	-	-	-	-
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	962.248	561.408	587.620	214
Altri rifiuti	746.979	302.100	304.150	103
Totale	7.312.758	1.981.993	2.052.521	541

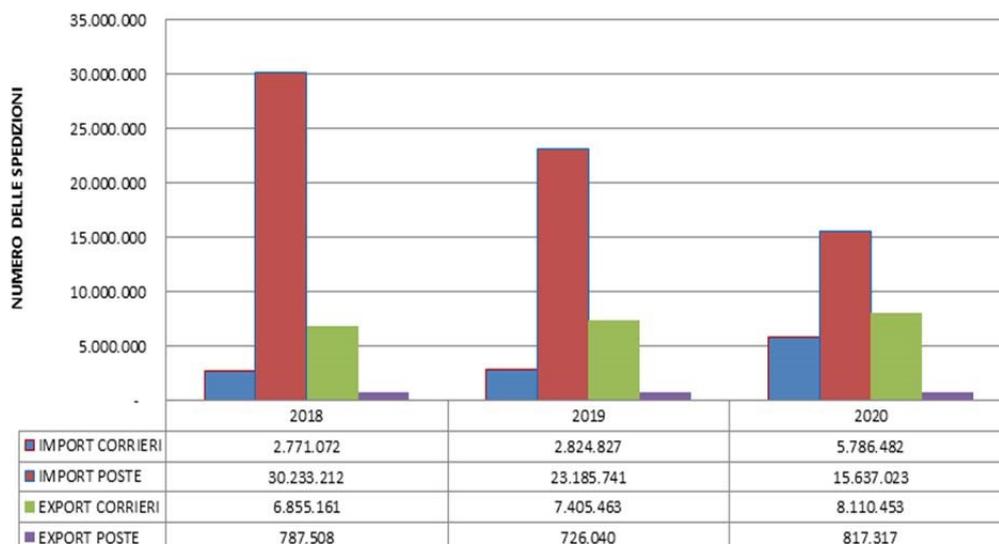
Negli ultimi anni il settore dell'**e-commerce** ha registrato notevoli incrementi, sia relativi al numero delle spedizioni trattate, sia alla gamma dei prodotti, con evidenti ripercussioni nell'ambito dei controlli doganali, afferenti al settore tributario ed extratributario. Si riportano di seguito i dati generali e gli esiti dei controlli nel settore dell'*e-commerce*.

Grafico n. 8 – Andamento degli acquisti e-Commerce B2C in Italia (2016-2020)



Le variazioni registrate negli ultimi anni non hanno interessato nello stesso modo i principali mezzi di trasporto, come evidenzia il grafico seguente.

Grafico n. 9 – Andamento numero delle spedizioni 2018-2020



Per quanto riguarda il 2020, le variazioni registrate sono riconducibili soprattutto ai seguenti fattori:

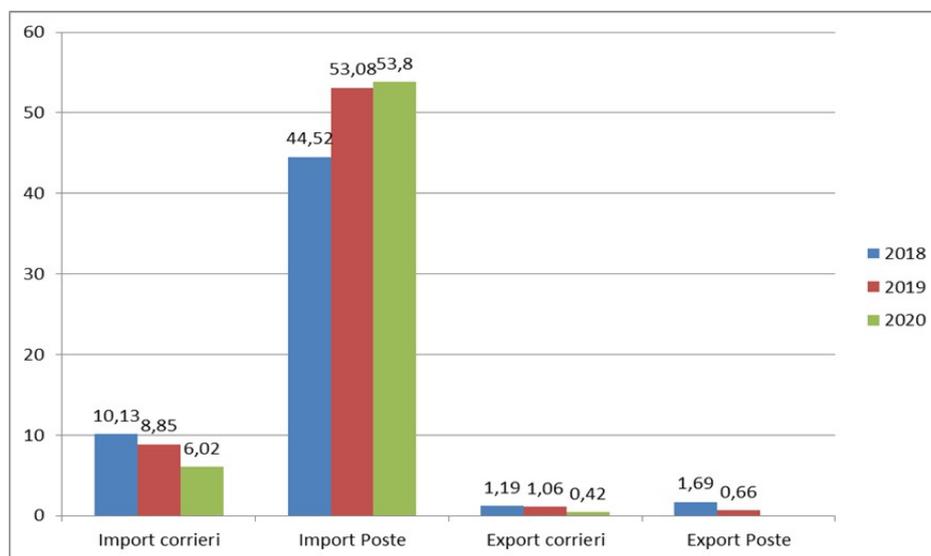
- revisione del modello di *business* di Poste italiane, che a fronte di una registrata diminuzione dei flussi tradizionali, ha programmato un nuovo incremento dei flussi a partire dal 2021, anche in virtù della prossima attivazione di un nuovo polo logistico dedicato;
- incremento dei flussi associati ai corrieri espresso, come aumento delle transazioni legate all'inizio della pandemia da COVID-19;
- ingresso sul mercato di 2 soggetti, quali destinatari di flussi *e-commerce* derivanti da contratti stipulati con consolidatori cinesi, legati a talune piattaforme digitali (tali flussi sono registrati nel computo delle complessive operazioni doganali, in ragione del DAU presentato anche per importi inferiori a 22 euro).

L'esame del numero dei controlli e dei relativi esiti nel settore delle spedizioni postali e dei corrieri espresso, suddiviso per *import* ed *export*, costituisce il fondamentale elemento di valutazione in termini di efficacia dell'azione ad oggi svolta. L'esito dell'azione di controllo evidenzia che le *performance* registrate nel settore delle spedizioni postali risultano superiori a quelle registrate nel settore delle spedizioni trasportate dai corrieri. Tali risultati sono stati conseguiti attraverso:

- un minore numero di controlli in termini percentuali, anche sulla base di minori elementi d'informazione per ogni spedizione, ma una maggiore selettività delle spedizioni a rischio;
- un maggiore tasso di positività (tendenzialmente superiore al 50%);
- una minore interferenza nel flusso delle spedizioni, con immediato beneficio sui tempi di consegna, in un contesto generale che ha consentito l'enorme incremento dei flussi negli anni, a beneficio dell'operatore postale nazionale e del settore economico indotto;
- un impiego di risorse limitate (note metodologiche), soprattutto se considerato rispetto al settore dei corrieri espresso presidiato dal CDC e da un Gruppo di lavoro ad hoc.

Peraltro, l'andamento dei tassi di positività, registrato nel periodo 2018-2020 evidenzia quanto appena illustrato.

Grafico n. 10 – Andamento delle positività % nei controlli



Si precisa, infine, che nel settore Poste e Corrieri, per le operazioni rappresentate da dichiarazioni doganali, sono state operate nel CDC le opportune profilazioni, in relazione ad uno o più dei seguenti inneschi:

- segnalazioni OLAF/INF AM;
- attività di contrasto al fine di evitare indebiti benefici delle misure COVID-19;
- segnalazioni organi di PG;
- altre tipologie di segnalazione.

11. AREA STRATEGICA 3: VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE

Nell'ambito dell'ASI 3 è stato individuato l'obiettivo 5 "Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro".

Gli indicatori dell'obiettivo 5 sono rappresentativi, da un lato, della capacità di ADM di garantire nel periodo di emergenza sanitaria i normali *standard di performance* lavorativa dei dipendenti,

garantendo al contempo da un lato la sicurezza dei lavoratori e, dall'altro, di formare adeguatamente, mediante percorsi indirizzati, sia il personale in servizio sia quello neo-assunto.

Obiettivo 5 - Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro

Tavola 3.a - Risultati quali-quantitativi della produzione - Anno 2020

Area Strategica "Valorizzare le risorse a disposizione"			
Ob. 5. Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro			
Indicatori di <i>performance</i>	Target	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale di personale in smart working con accesso da remoto (V-APP)	80%	94%	14%
Ore medie pro-capite di formazione a distanza	$4 \leq x \leq 6$	5,7	-

- *"Percentuale di personale in smart working con accesso da remoto (V-APP)"*. Per il 2020 è stato conseguito un risultato pari a circa il 94% a fronte di un target pianificato dell'80%. Nello specifico, sono stati abilitati alla connessione remota tramite V-APP 9.140 utenti a fronte di 9.720 dipendenti presenti in servizio a fine anno.

- *"Ore medie pro-capite di formazione a distanza"*. Il target pianificato, come valore compreso tra le 4 e le 6 ore medie *pro-capite*, è stato pienamente conseguito con un risultato pari a 5,7.

L'impossibilità di realizzare corsi in aula ha agito da *spin off* per l'introduzione e lo sviluppo dell'attività formativa a distanza che ha totalmente sostituito la tradizionale attività d'aula.

Con la creazione di aule virtuali o in modalità videoconferenza è stato possibile beneficiare di tutti i vantaggi di un incontro faccia a faccia, come vedere ed ascoltare le reazioni degli interlocutori, condividere presentazioni, strumenti e documenti al pari di un tradizionale *meeting "locale"*, creando un *"effetto presenza"*.

La formazione a distanza, realizzata in ADM preferenzialmente con la piattaforma *Zoom* ed in videoconferenza, rappresenta una *"second best solution"*, in quanto elementi fondamentali della comunicazione, quali quello del linguaggio non verbale (contatto visivo, gestualità, prossemica), vengono ad essere necessariamente sacrificati.

Tale indicatore è volto a misurare la capacità di organizzare corsi che garantiscano un apprendimento in sincrono mediante l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali che consentono la creazione di una relazione discente-docente.

È pertanto esclusa da tale indicatore la formazione *e-learning* che - seppur erogata *a distanza* - è una forma di autoapprendimento asincrono mediante la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili sulla piattaforma di erogazione *E-Learning Academy*.

Il numero di ore realizzate in formazione a distanza (FAD) risulta essere pari a **55.725**. Tale dato non può considerarsi definitivo, in quanto non sono stati inseriti in Piattaforma tutti i dati di fruizione relativi ai corsi realizzati presso la SNA per i quali non sono stati ancora trasmessi gli attestati di presenza. L'indicatore è stato ottenuto dal rapporto tra il numero di ore FAD realizzato e la semisomma del personale al 01/01/2020 (9.906) e al 31/12/2020 (9.720), pari a 9.813 unità.

Per quanto riguarda la percentuale di *"Employee satisfaction in ambito della formazione a distanza"*, il target individuato era pari al 60%. Come evidenziato dalla successiva tabella di dettaglio, il gradimento dei corsi erogati è stato pari al 93%. Tale percentuale è stata calcolata come segue: il questionario proposto ai discenti comprende 5 domande che misurano, in una scala parametrica da 1 a 10, il grado di consenso ovvero la valutazione in merito ai molteplici aspetti di un corso di formazione e ai suoi effetti sulla prestazione lavorativa. È quindi stata calcolata prima la media dei parametri di ogni questionario e infine la percentuale di questionari (sui 3.317 compilati) recanti una media uguale o superiore a 6/10. Il voto medio attribuito ai corsi è stato pari a 7,8.

Tabella n. 31 – Outcome “Questionario employee satisfaction”

Voto medio parametri corsi videoconferenza/FAD	N. discenti che hanno compilato i questionari
Voto medio inferiore a 6	234
Voto medio superiore/uguale a 6	3083
Totale	3317
Percentuale di giudizi corsi videoconferenza/FAD superiore/uguale a 6	93%

L'indicatore di impatto associato a tale obiettivo intende misurare la soddisfazione del personale che partecipa ai percorsi formativi a distanza.

Tavola 3.b - Risultati quali-quantitativi della produzione - Anno 2020

Area Strategica “Valorizzare le risorse a disposizione”			
Indicatori di impatto	Target	Consuntivo	Scostamento %
Percentuale di "Employee satisfaction" in ambito della formazione a distanza (individuata tramite questionario)	60%	93%	33%

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'ASI 3

Gestione dell'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia da COVID-19

Le attività gestionali inerenti alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro nell'anno 2020 sono state fortemente influenzate dalla situazione di emergenza sanitaria determinata dalla pandemia da COVID-19 che ha portato a indirizzare energie e risorse alla definizione e applicazione di misure di contenimento del contagio.

Tra le misure attivate dall'Agenzia per dare compiutamente attuazione alle prescrizioni del “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID19 negli ambienti di lavoro”, si cita, in particolare, la costituzione di una **task force medica** incaricata di fornire l'assistenza medica necessaria per ridurre i rischi di

contagio e di esposizione al contagio dei dipendenti, anche attraverso l'effettuazione di test sierologici, di test antigenici e test molecolari al personale dipendente.

Al riguardo, è stata assicurata una costante interazione con gli Uffici territoriali per organizzare al meglio il servizio e contenere lo stato di emergenza nell'ambito lavorativo, anche assicurando la fornitura dei necessari DPI e del materiale sanitario necessario. È stato inoltre fornito costante supporto alla predetta *task force* e, in particolare, al coordinatore della stessa, relativamente alla gestione in tempo reale delle segnalazioni di casi positivi o di potenziali contagi avvenuti all'interno o all'esterno del luogo di lavoro, nell'ottica di prevenzione e contenimento del contagio (realizzazione e gestione del report tracciamento contatti stretti) nonché per l'esecuzione del vaccino antinfluenzale.

In proposito, si è, tra l'altro, provveduto alla rilevazione dei fabbisogni, sia per le strutture centrali che periferiche, e alla definizione delle specifiche tecniche per la fornitura dei test sierologici e antigenici e dei tamponi molecolari.

In corso d'anno, nel rispetto delle misure di contenimento dell'emergenza pandemica, sono stati comunque assicurati gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Tra l'altro, sono state svolte attività per la messa in sicurezza degli immobili, il miglioramento logistico e ambientale delle strutture sedi dell'Agenzia, il potenziamento e la messa a norma di impianti (elettrici, antincendio, condizionamento, allarme).

Tra le azioni, identificabili anche come azioni positive, poste in essere per garantire l'uniformità dell'interpretazione e dell'applicazione della norma e degli adempimenti ad essa connessi, si citano:

- l'elaborazione e diffusione di un protocollo ADM di gestione, prevenzione e contenimento Covid-19;
- l'aggiornamento e diffusione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con particolare riguardo alla scheda "Agenti Biologici" con l'indicazione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) specifici per garantire il contenimento del rischio e delle relative modalità d'uso corrette;

- l'acquisizione e distribuzione di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, occhiali);
- l'emanazione di direttive, linee guida e istruzioni volte a:
 - richiamare la cogenza delle disposizioni recate dai DPCM emanati in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid 19;
 - diffondere le misure relative ai comportamenti da seguire da parte dei dipendenti e del personale esterno di supporto nei locali dell'Agenzia;
 - regolamentare le modalità d'ingresso in Agenzia, per il personale, gli utenti e i fornitori;
 - rafforzare il servizio giornaliero di pulizia dei locali e delle postazioni di lavoro;
 - diffondere le disposizioni in materia di sicurezza con riferimento allo *smartworking*;
- l'aggiornamento del sito intranet di ADM nella sezione dedicata alla salute e sicurezza al fine di dare sistematicità ai contenuti già esistenti, per una migliore fruizione degli stessi e per diffondere gli standard procedurali in precedenza elaborati e condivisi con le strutture territoriali.

Smart working

In applicazione della normativa correlata all'emergenza epidemiologica, sono state emanate direttive e note esplicative concernenti lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile (***smart working***²²).

Sono stati, inoltre, condotti i dovuti confronti con le organizzazioni sindacali nazionali al fine di individuare opportune linee guida in materia di lavoro agile connesso allo stato emergenziale, e sono state siglate intese con le OO.SS. territoriali e le RSU sulla modalità di attuazione dello stesso.

²² Direttive prot. n. 81598/RU del 06/03/2020 e prot. n. 84955/RU del 10/03/2020. Note esplicative prot. n. 89685/RU del 13/03/2020 e prot. n. 89963/RU del 13/03/2020.

Altre circolari hanno riguardato istituti di tutela dei dipendenti disabili o affetti da particolari patologie, ovvero forme di tutela della genitorialità.

Le modalità di rendicontazione delle attività svolte in lavoro agile sono correlate alle modalità operative adottate: poiché il personale è stato dotato delle V-APP per l'accesso ai sistemi informatici di ADM con le stesse credenziali dell'ufficio, essi possono produrre al Responsabile dell'ufficio gli esiti del proprio lavoro in tempo reale.

In relazione al telelavoro, l'Agenzia, in attuazione dell'art. 14 della Legge n. 124/2015 e in coerenza con il Piano per l'utilizzo del telelavoro 2016/2018, aveva avviato nel 2017²³ una ricognizione volta a verificare l'interesse dei dipendenti ad accedere al telelavoro, nelle sue diverse modalità di attuazione ovvero delocalizzato (ossia svolto in una sede dell'Amministrazione diversa da quella in cui il dipendente presta servizio) e domiciliare.

All'inizio del 2020, 89 dipendenti sono stati autorizzati a svolgere prevalentemente l'attività lavorativa in telelavoro delocalizzato.

Il successivo insorgere dell'emergenza sanitaria ha, tuttavia, imposto il ricorso generalizzato al lavoro agile, anche a detrimento di quello delocalizzato.

In linea con quanto disposto dalla normativa emergenziale e dalla circolare n. 3 del Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 luglio 2020, sono state individuate le attività da prestare necessariamente in presenza e introdotte alcune deroghe per i dipendenti in particolari condizioni e/o in situazioni di criticità dovute alla pandemia²⁴.

	<u>Gen-Feb</u>	<u>Mar-Apr</u>	<u>Mag-Giu</u>	<u>Lug-Ago</u>	<u>Set-Ott</u>	<u>Nov-Dic</u>
% di personale in SW	0%	89,67%	89,91%	80,76%	68,48%	74,64%
Numero medio di giornate SW	0	21	23	15	15	16
% di personale che ha fatto ricorso al telelavoro (su totale dipendenti)	14,79%	15,07%	12,63%	11,16%	13,18%	12,72%

²³ Nota prot. n. 136014/RU del 07/12/2017.

²⁴ LIUA-Dir prot. n. 280220/RU del 13 agosto 2020 e prot. n. 382230/RU del 29/10/2020.

Per quanto riguarda il ricorso al lavoro agile e le modalità con le quali quest'ultimo viene attuato, l'Agenzia nel corso dell'anno ha adottato numerose direttive, in recepimento delle direttive nazionali, per consentire il ricorso a forme di telelavoro e lavoro agile.

L'Amministrazione ha messo i dipendenti nelle condizione di lavorare in modalità agile, mettendo a disposizione sia le apparecchiature (*pc portatili o tablet*) sia l'utilizzo delle "VAPP", vale a dire l'utilizzo di una piattaforma di Virtual Computing che permette loro di collegarsi da casa al proprio PC sito in ufficio ed usufruire quindi degli stessi servizi con le modalità di autenticazione utente, *password e token OTP SMS*.

La piattaforma di *Virtual Computing*, utilizza tecnologie *Citrix XenApp e XenDesktop*, consente di offrire agli utenti abilitati un accesso remoto sicuro e da qualsiasi luogo alle applicazioni distribuite (es. pacchetto *Microsoft Office*) e al proprio desktop virtuale o fisico (PC della postazione di lavoro aziendale).

All'utilizzo della piattaforma è stato abilitato circa il 95% del totale dei dipendenti.

Con nota direttoriale prot. n. 280220 del 13 agosto 2020 sono state individuate le attività da svolgersi in presenza.

La seguente tabella mostra l'incidenza totale di ciascuna attività sul totale del personale dell'amministrazione. Si precisa che si tratta di una stima effettuata sulla base dei dati ricavati dal sistema di consuntivazione di ADM. In ogni caso anche per le attività che necessariamente dovevano essere svolte in presenza, ADM ha cercato di adottare un sistema di rotazione del personale in modo da consentire la tutela del benessere dei dipendenti preservando al tempo stesso l'operatività dell'Agenzia.

Quota % Settore No SW	2020
Attività di polizia giudiziaria e tributaria	1,50%
Sdoganamento merci	3,98%
Controlli allo sdoganamento	8,09%
Controllo e presidio dei valichi, inclusi i servizi ai viaggiatori	6,59%
Verifiche necessarie per garantire la produzione di beni da assoggettare al regime delle accise e vigilanza fiscale presso gli impianti di produzione, lavorazione e stoccaggio dei predetti beni	2,97%
Attività estrazionali dei giochi pubblici; attività di supporto e analisi del settore dei giochi	1,27%

Ricezione e protocollazione campioni da analizzare	0,32%
Attività di analisi dei laboratori chimici	1,64%
Attività sale analisi	0,09%
Servizi informatici	0,95%
Servizi amministrativi, di logistica e acquisti, laddove non informatizzati	1,59%
Attività nei depositi reperti sequestrati di Bari, Adria e Benevento; aste; sequestri	0,17%
Servizi di supporto ai tabaccai	4,69%
Attività di verifica e controllo con accesso, autorizzative o di iniziativa	2,07%
Verifiche di cassa e revisione delle scritture; sanzioni amministrative; definizione controversie	3,38%
Attività di coordinamento di servizi (Dirigenti - POER - PO)	4,16%
Ricevitoria e cassa	1,44%
Attività di verifica INF-AM	0,01%
Attività di supporto alle verifiche ispettive-audit	0,13%
Rappresentanza e difesa in giudizio e connesse attività di cancelleria	1,40%
Servizi di sicurezza, prevenzione e protezione dei lavoratori	0,25%
Attività di segreteria	0,68%
Attività di front-office dogane-accise-giochi-tabacchi, di URP e più in generale di assistenza all'utenza	2,12%

Cooperazione a livello nazionale

ADM ha continuato l'attività di collaborazione e scambio di informazioni con le altre Amministrazioni ed Autorità a livello nazionale, svolgendo un ruolo attivo e propositivo allo scopo di imprimere maggiore efficacia e sistematicità alla mutua assistenza ed alla cooperazione in materia doganale, delle accise e dell'IVA.

Brexit

Nel corso del 2020 ADM ha partecipato attivamente ai tavoli tecnici organizzati dalla Commissione per definire la posizione unionale nelle trattative tra la *Task Force* dell'Unione Europea e la controparte britannica e per discutere i diversi scenari conseguenti all'accettazione, o meno, da parte del Regno Unito di una bozza di accordo di facilitazione reciproca.

Contemporaneamente ADM ha contribuito alla formulazione dei Regolamenti unionali per "resettare" i contingenti tariffari, le modalità di presentazione delle dichiarazioni sommarie di

entrata e le dichiarazioni di pre-partenza nel caso del trasporto via mare da e verso il Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord, le isole Anglo-Normanne e l'isola di Man, in vista del definitivo recesso del Regno Unito dall'UE.

ADM ha anche partecipato alla definizione della posizione unionale nel Comitato misto UE-UK, ai fini dell'individuazione delle merci importate "non a rischio" e dell'equiparazione dello status di operatore economico dell'Irlanda del Nord agli operatori dei Paesi dell'Unione Europea.

Gli aspetti doganali nell'ambito della più articolata posizione italiana in materia di Brexit sono stati definiti in condivisione con il MEF e il MAECI.

Dei progressi delle trattative tra Unione Europea e Regno Unito sono state costantemente aggiornate le associazioni delle imprese interessate al commercio con questo Paese. A tale scopo sono stati organizzati incontri ed Open hearing con più di 80 istituzioni, tra organizzazioni di categoria ed operatori nazionali coinvolti nelle attività di import - export per sensibilizzarli sulle necessità organizzative connesse al nuovo contesto doganale e per raccogliere contributi operativi.

Sono stati, inoltre, potenziati gli strumenti di comunicazione via internet, corredati della necessaria documentazione, delle informazioni sui temi della Brexit, oltre che di appositi help-desk dedicati.

Con l'approssimarsi della fine dell'anno si è accreditata l'ipotesi di accordo tra le parti.

In data 24 dicembre 2020 è stato concluso un accordo commerciale e di cooperazione tra l'Unione Europea e il Regno Unito, i cui effetti decorrono dal 1° gennaio 2021.

Il documento prevede zero dazi e zero quote su tutte le merci originarie delle Parti coinvolte e si occupa della semplificazione delle procedure doganali. Ciò, con particolare riferimento al mutuo riconoscimento degli operatori economici autorizzati per la sicurezza nonché degli AEO FULL. È stato, inoltre, concordato un *memorandum* d'intesa siglato tra l'Unione europea e il Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord al fine di agevolare l'applicazione della Convenzione Transito Comune (CTC) alle spedizioni di merci dal Regno Unito all'Irlanda che, com'è noto, ricomprende la Repubblica d'Irlanda e Irlanda del Nord (quest'ultima, parte integrante del Regno Unito).

ADM ha celermente diffuso istruzioni agli operatori commerciali finalizzate a conferire chiarezza e trasparenza alle procedure doganali con il Regno Unito. Ciò con particolare riferimento alle

semplificazioni previste per le procedure operative (rilascio delle decisioni doganali e delle autorizzazioni ad operare presso il luogo approvato all'export) e per gli adempimenti dichiarativi all'esportazione (presentazione delle merci all'ufficio competente, effetti del corretto espletamento degli adempimenti, ed esportazione abbinata al transito).

Particolare attenzione è stata dedicata a sensibilizzare maggiormente le piccole e medie imprese rispetto ai nuovi adempimenti connessi alle esportazioni verso il Regno Unito.

Cooperazione nell'ambito dell'Unione Europea e internazionale

Nel corso del 2020 l'attività del Gruppo Unione Doganale²⁵ ha riguardato in particolare:

1. Bozza di linee guida del Consiglio circa la posizione comune e unionale nell'ambito del Comitato per il Sistema Armonizzato OMD.
2. Revisione della Convenzione Pan-Euro-Mediterranean (PEM) in materia di origine tra UE e Paesi rivieraschi del mediterraneo.
3. Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce il programma "Dogana" per la cooperazione nel settore doganale.
4. Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce, nell'ambito del Fondo per la gestione integrata delle frontiere, lo Strumento di sostegno finanziario relativo alle attrezzature per il controllo doganale.

Nell'ambito del **Gruppo di Politica Doganale (CPG)** i Direttori delle Amministrazioni doganali dei 28 Stati membri si incontrano con cadenza semestrale, in genere a luglio e dicembre. Nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19, gli incontri a partire dalla seconda metà di marzo si sono tenuti in modalità virtuale.

²⁵ Il gruppo tratta i lavori concernenti la legislazione doganale dell'UE. Coordina le relazioni con i paesi terzi e rappresenta la posizione comune dell'UE nell'Organizzazione mondiale delle dogane. Nello specifico, si occupa dei seguenti ambiti: 1) piano d'azione per la gestione dei rischi doganali, 2) quadro giuridico relativo alle infrazioni e alle sanzioni doganali, 3) cooperazione tra le autorità doganali degli Stati membri, 4) cooperazione con le autorità doganali dei paesi terzi di importanza fondamentale.

Nel 2020 si sono tenute due riunioni annuali in modalità virtuale rispettivamente il 17 giugno e il 12 dicembre 2020.

Gli argomenti in agenda si sono concentrati sulle misure intraprese dall'UE per contrastare la pandemia da Covid-19 e sostenere la ripresa economica e sull'Accordo di recesso del Regno Unito dall'UE. E' stata, inoltre, discussa la decisione di procedere con la Release 2 del Programma ICS2 (Safety and Security Analytc), e, nell'ambito del Customs Action Plan, sono state fornite informazioni sul Programma Customs Control Equipment Instrument - CCEI per l'implementazione pratica del fondo di finanziamento infrastrutture. Infine è stato fornito un aggiornamento sulla Customs Union *Performance* (CUP) e sono stati illustrati gli esiti della Policy Commissione e del Consiglio OMD.

In ambito OMD (Organizzazione mondiale delle dogane), il Direttore ADM ha partecipato alla **Conferenza dei Direttori delle dogane della Regione Europa** prevista in presenza per il 20-22 aprile a Baku (Azerbaijan) e tenutasi il 20 novembre in modalità virtuale. In tale contesto sono stati affrontati argomenti in ordine alle migliori prassi attuate dalle Amministrazioni doganali per contrastare la pandemia da Covid-19.

Sulla **Misurazione delle prestazioni** si è discussa l'ipotesi di un meccanismo di misurazione delle prestazioni ibrido, cioè adattabile ai diversi contesti regionali e bilanciato tra indicatori di prestazione direttamente connessi alle fasi della procedura doganale e gli indicatori riferiti all'applicazione dei regolamenti e standard OMD.

E' stata, inoltre, stabilita la modifica dei Termini di Riferimento del Gruppo sulla Misurazione delle Prestazioni Doganali che riguarda la previsione di incontri congiunti con gli altri organismi OMD, per consentire la costruzione mirata di indicatori di applicazione dei regolamenti e standard OMD, la centralità del Gruppo tra gli organismi OMD nella definizione dei canoni di prestazione, l'estensione del partenariato esterno del Gruppo di Lavoro ad istituzioni diverse dalla Banca Mondiale e il prolungamento dell'attività del Gruppo di Lavoro oltre la scadenza prevista inizialmente.

Nel corso del 2020, ADM ha proseguito insieme alla Dogana indiana l'indagine in materia di sportello unico doganale avviate nel 2019 nell'ambito **dell'ASIA EUROPE MEETING, (ASEM)**.

In particolare, l'indagine concordata con la parte indiana, è stata finalizzata ad una raccolta delle buone pratiche acquisite da un gruppo mirato di Paesi Asem (Cina, Giappone, India, Italia, Francia, Spagna, Regno Unito).

Nell'ambito di incontri bilaterali, in data 31 gennaio 2020 si è tenuto presso la sede di ADM l'incontro con il Direttore della Divisione economica e il Primo Segretario dell'Ufficio di rappresentanza di Taipei in Italia per discutere la cooperazione doganale prevista nell'ambito del "Memorandum of Understanding", prodromico alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa sul riconoscimento reciproco dei certificati elettronici di origine non preferenziale.

Nell'ambito di incontri multilaterali, le Organizzazioni di Monopolio del Tabacco si sono riunite due volte nel corso del 2020. La prima riunione internazionale relativa alle modalità di distribuzione del tabacco, alla quale hanno partecipato i rappresentanti delle competenti organizzazioni nazionali dell'Austria, Spagna, Ungheria, Italia, si è tenuta a Vienna l'11 e 12 febbraio; mentre la seconda riunione, svoltasi in piena pandemia da Covid-19, alla quale hanno partecipato Austria, Ungheria e Italia, si è tenuta il 26 giugno in modalità di videoconferenza.

Nel primo incontro sono state illustrate le rispettive discipline nazionali in tema di vendita al dettaglio dei prodotti del tabacco e è stato avviato un confronto tra le differenti regolamentazioni, allo scopo di individuare tematiche di comune interesse e *best practices*.

Sono stati inoltre discussi gli sviluppi del settore dei prodotti da inalazione (che, ad esempio in Austria, non è sottoposto ad alcuna disciplina), sia con riferimento agli aspetti relativi alla composizione degli stessi, sia con riguardo alle modalità di tassazione. Di particolare interesse è stata la nuova disciplina italiana in tema di prodotti accessori al consumo di tabacco (cartine e filtri) e relativa imposizione tributaria.

Nel secondo incontro sono state illustrate le misure adottate da ciascuno Stato partecipante nell'attività di contrasto alla pandemia da Covid-19. Al riguardo la Delegazione italiana ha illustrato il ruolo centrale svolto da ADM nella gestione e facilitazione dei flussi di DPI e di apparecchiature mediche al fine di rispondere il più velocemente possibile alle necessità di tutela della salute pubblica.

Il 6 marzo 2020 si è tenuta in Slovenia, la riunione **Quadrilaterale tra i Direttori delle Amministrazioni doganali di Croazia, Italia, Slovenia e Ungheria**.

In sede di riunione si è tenuta una presentazione, da parte della Delegazione slovena, della zona franca doganale nel Porto di Capodistria, evidenziandone le sfide e gli obiettivi che si intendono perseguire. Al centro dell'incontro il fenomeno fraudolento della sottofatturazione e l'attuazione della legislazione in materia di *e-commerce* anche alla luce dell'impatto che avrà non solo sull'impianto fiscale, ma anche sulle procedure doganali. Si è quindi discusso di frodi sugli oli di base, dove sono stati illustrati gli esiti del Gruppo di lavoro condotto dai Paesi del gruppo di Visegrad che ad oggi coinvolge 25 Paesi dell'UE, tra cui l'Italia.

Nell'ambito della gestione dei programmi europei, ADM, nel corso del 2020 sono proseguiti i Programmi di azione europea "Dogana 2020" e "Fiscalis 2020", partecipando a riunioni di coordinamento con i Servizi della Commissione europea, divulgando le azioni dei Programmi all'interno dell'Agenzia, in modo da coinvolgere di volta in volta, in presenza oppure online, i rappresentanti in possesso delle necessarie competenze.

Programma "Dogana 2020"

Dall'inizio del 2020 è stata curata la gestione e l'organizzazione della partecipazione di 194 funzionari dell'Agenzia a Gruppi di Progetto, Seminari, Squadre di esperti, Workshop ed azioni di formazione, per un totale di 165 azioni. Di queste 33 si sono svolte in modalità tradizionale, mentre per le altre 132, a seguito della pandemia dovuta al Covid-19, sono state attivate le procedure per lo svolgimento degli incontri a distanza e il monitoraggio della partecipazione dei rappresentanti dell'Agenzia.

I coordinatori nazionali del Programma Dogana 2020 sono stati incaricati dalla UE di farsi promotori, all'interno della propria Amministrazione, del nuovo Programma CCEI (*Customs Control Equipment Instrument*), importante strumento per l'istituzione di un fondo di supporto alle Amministrazioni doganali per garantire la sicurezza delle frontiere esterne comuni dell'Unione, mediante il raggiungimento di standard uniformi nei controlli doganali e nelle analisi dei laboratori chimici.

Programma "Fiscalis 2020"

Nel 2020 è stata curata l'organizzazione e la gestione della partecipazione in totale di 62 funzionari dell'Agenzia a gruppi di progetto, seminari, Expert Team, Workshop ed azioni di formazione (39 azioni in totale).

Per quanto riguarda il settore delle accise, i rappresentanti di ADM, in qualità di coordinatori e responsabili nazionali, partecipano regolarmente alle riunioni organizzate dalla Commissione UE su vari aspetti concernenti la gestione del Programma. Al riguardo, sono state espletate le procedure ed è stato assicurato il coordinamento per la partecipazione di propri dipendenti a gruppi di progetto e workshop.

Nel settore dell'IVA, è stato assicurato il coordinamento con il Dipartimento Finanze per la partecipazione di funzionari dell'Agenzia ad azioni IVA (FPG, FAC, MLC, WS e WV). Nello specifico, è stata così assicurata la partecipazione di funzionari a riunioni di Gruppi di progetto, di un funzionario ad una azione di cooperazione amministrativa e di un funzionario ad una Visita di lavoro.

Le attività nell'ambito del "**Programma Twinning della Commissione europea**", nel corso del 2020, a causa della pandemia Covid-19, hanno subito modifiche, ritardi, sospensioni o addirittura cancellazioni.

Sono proseguite le attività di coordinamento e di indirizzo di ogni iniziativa connessa ai Gemellaggi nei quali è direttamente coinvolta l'Agenzia: TW Algeria, TW Egitto e TW Azerbaijan.

Il gemellaggio con **l'Algeria**, volto a supportare le Dogane algerine nello sviluppo di una struttura centrale per l'analisi dei rischi e per la semplificazione delle procedure di controllo, cui ADM partecipa in veste di Junior Partner con le Dogane francesi, iniziato di fatto nell'agosto 2019, prevede missioni di esperti ripartite in 3 componenti (1 Sistema centrale rischi-2 AEO- 3 Formazione). In particolare, sono state effettuate attività di assistenza tecnica per le Componenti 1 e 2 nel primo trimestre 2020. Dopo un periodo di sospensione per il Covid, durante il quale è continuato il coordinamento tra le Dogane dei Paesi coinvolti e la Delegazione U.E. di Algeri, nel mese di agosto sono riprese le "missioni con modalità da remoto", in linea con un nuovo piano di lavoro, riadattato alla situazione pandemica.

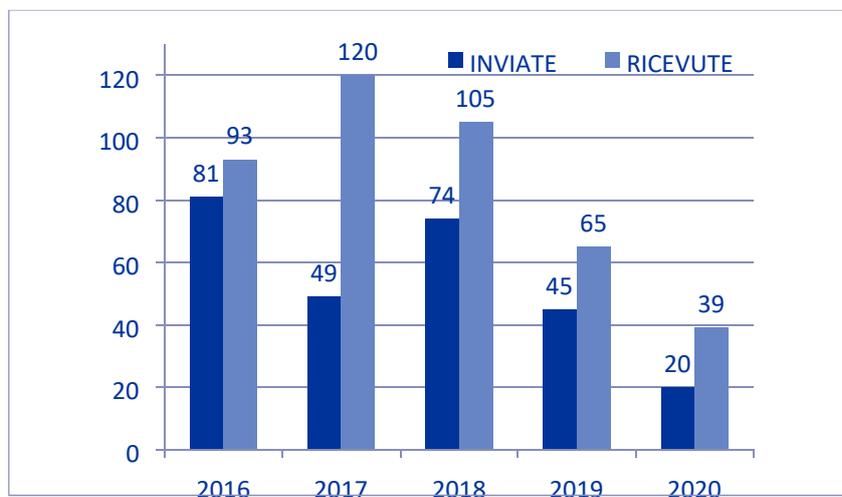
Il gemellaggio con **l'Egitto** (aggiudicato nel 2019 a ADM), è finalizzato al rafforzamento della capacità amministrativa ed operativa delle Dogane egiziane, con particolare riferimento alla revisione della legislazione doganale, alla struttura organizzativa, alla creazione di metodi analitici per la gestione dei dati, alla figura dell'Operatore Economico Autorizzato ed al rafforzamento della lotta al contrabbando ed alla contraffazione. Il progetto in parola prevede attività di assistenza tecnica e formazione da svolgersi ad Alessandria d'Egitto e a Il Cairo, per una durata di 24 mesi. La pandemia ha poi determinato la sospensione del Twinning fino a gennaio 2021.

A marzo 2020 ADM si è aggiudicata il gemellaggio con **l'Azerbaijan** in materia di transito; il progetto è volto allo sviluppo di un quadro giuridico allineato alla Convenzione sul transito comune, alla Convenzione SAD sulle semplificazioni del commercio, nonché all'ulteriore legislazione unionale correlata, ivi compresa l'implementazione del sistema per la gestione delle garanzie per il transito. Il gemellaggio prevede, inoltre, il supporto alle Autorità doganali azere per l'aggiornamento dell'attuale sistema informativo, che soddisfi i requisiti, tecnici e di gestione delle risorse umane ad esso dedicate, del Nuovo Sistema di Transito Informatizzato (N.C.T.S.). Le attività, iniziate nel mese di settembre sono continuate in modalità da remoto.

Come ogni anno, nel 2020 ADM ha assicurato la propria partecipazione ad alcune **Operazioni Doganali Congiunte – J.C.O. (Joint Customs Operation)**: organizzate da diversi organismi di *law enforcement* con finalità di prevenzione e contrasto.

Mutua assistenza e cooperazione in materia doganale, delle accise e dell'IVA

La mutua assistenza amministrativa in materia doganale ha continuato, anche nel 2020, a rappresentare un settore di rilievo per l'ADM che ha dato impulso alla negoziazione ed alla stipula di accordi, memorandum e convenzioni con Paesi terzi. Con riferimento alle attività di mutua assistenza inquadrare ai sensi della Convenzione di Napoli II, nel 2020 sono stati trattati 20 fascicoli relativi a richieste di assistenza attive e 39 fascicoli relativi a richieste di assistenza passive. Nel successivo grafico vengono riepilogati i volumi di attività relativi alla Convenzione di Napoli II per il periodo 2016-2020.

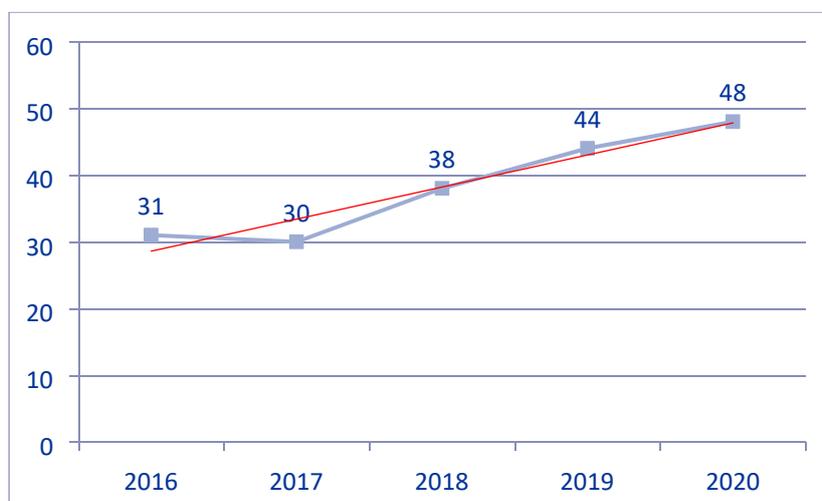
Grafico n. 11 – Attività di mutua assistenza ai sensi della Convenzione di Napoli II

Con riferimento alle attività di scambio di informazioni, analisi, controllo, prevenzione e contrasto realizzate nel contesto delle informative diramate dall'OLAF (INF AM) sui flussi in importazione a rischio di frode da taluni Paesi terzi, generalmente in aggiramento di misure *antidumping*, è proseguito l'impegno a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, anche monitorando le attività dei Gruppi INF AM costituiti presso le strutture territoriali, nonché rivedendo i criteri metodologici e organizzativi.

Per quanto riguarda la trattazione delle Comunicazioni AM (Inf. AM) nel 2020 sono pervenute all'Agenzia 48 nuove comunicazioni di mutua assistenza; sono stati altresì trattati, come ogni anno, numerosi seguiti di comunicazioni relative ad annualità pregresse (38), relative a operazioni di importazione e/o esportazioni nella/dalla U.E. sospettate di aver violato norme doganali.

Il dato ha avuto un ulteriore incremento rispetto agli anni precedenti e conferma un *trend* in aumento iniziato già nel 2011. L'andamento delle comunicazioni AM pervenute dall'OLAF negli ultimi anni ha infatti registrato un progressivo aumento fino all'anno 2014, con un successivo calo nel 2015 e, dal 2016, un nuovo incremento: infatti le comunicazioni AM sono passate da 14 nel 2011, a 24 nel 2012, 25 nel 2013, 39 nel 2014, 27 nel 2015, 31 nel 2016, 30 nel 2017, 38 nel 2018, 44 nel 2019, mentre nel 2020, come detto, ne sono state registrate 48. Negli stessi anni si sono incrementati anche i seguiti di INF AM delle annualità pregresse (15 seguiti nel 2017, 17 nel 2018, 24 nel 2019 e 38 nel 2020).

Grafico n. 12 – Attività INF AM



Le tipologie di merci interessate nelle AM 2020 sono: biciclette e bici elettriche (4), tubi senza saldatura e accessori (4), prodotti tessili e calzature (4), tessuti in fibra di vetro (3) fogli di alluminio (3), tutte le merci in particolare tessili (3), prodotti laminati piatti in acciaio (2), borse in plastica e cuoio, ruote in alluminio, cuscinetti, set top per IPTV, detersivi e disinfettanti, DPI, acido citrico, articoli da toilette, giocattoli, biodiesel, legname, riso indica, carne suina, calamari congelati, sementi, frutta e verdura, rifiuti in plastica, fili metallici, melamina, persolfati, precursori (1).

I Paesi Terzi interessati nelle AM 2020 sono: Cina (29), Hong Kong (7), Turchia (6), Paesi dell'est asiatico (5), India e Taiwan (4), Malesia e Vietnam (3), Nepal e Myanmar (2) Paesi terzi, Indonesia, Singapore, Russia, Serbia, Egitto, Marocco, Cambogia (1). Le nuove comunicazioni AM pervenute hanno riguardato violazioni diverse: falsa/errata dichiarazione di origine, di specie e/o di valore; evasione di dazi *antidumping*; contraffazione; violazioni in materia di traffico illecito di sostanze stupefacenti; false certificazioni sanitarie e fitosanitarie, abuso di procedure doganali; uso incorretto del regime 42; uso incorretto codici addizionali; abuso operatori registrati EORI; contrabbando; furto d'identità; evasione IVA; sicurezza prodotti; esportazioni illegali; traffico illecito di rifiuti. Sia le tipologie di irregolarità e di merci ipotizzate (si pensi alle biciclette elettriche ai DPI, ai detersivi e disinfettanti) sia i controlli conseguenti sono stati indubbiamente influenzati dalla pandemia ancora in corso, che in alcuni casi non ha consentito (o, comunque, ritardato) i controlli fisici e gli accessi presso le aziende.

12. SEZIONE 2 – ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA

Di seguito si rappresentano le attività svolte nel 2020 finalizzate all'ottimizzazione della funzione organizzativa. Tra queste, in particolare, rientrano tutte le azioni dirette a garantire il rafforzamento dell'organizzazione, con peculiare attenzione allo sviluppo delle conoscenze tecnico-professionali del personale, al miglioramento dell'efficienza delle attività, nel rispetto delle norme in tema di anticorruzione, nonché al contenimento dei costi.

La gestione delle risorse umane

Al 31 dicembre 2020 l'Agenzia poteva contare su 9.583 unità di personale non dirigenziale in servizio (di cui 61 unità di personale di altre amministrazioni in posizione di comando/distacco presso l'Agenzia). La dotazione organica al 1° maggio 2019 del personale dirigenziale risultava pari a 265 unità, di cui 23 di livello generale e 242 di livello non generale. L'Agenzia poteva contare, al 31 dicembre 2020, su 137 dirigenti in servizio (di cui 3 dirigenti in posizione di comando da altre amministrazioni) per coprire le suddette posizioni, assicurando in media un tasso di copertura del 52%.

Dotazione organica e personale in servizio

	Dotazione organica ²⁶		Personale in servizio ²⁷		di cui a tempo determinato ²⁸		Esuberi (+) e/o scoperture (-)	Personale in comando da altre Amministrazioni ²⁹	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020		2019	2020
Personale dirigente									
I fascia ³⁰	23	23	21	18	3	2	- 5		
II fascia	242	242	92	115	7	22	- 127	3	3
Totale dirigenti	265	265	113	133	10	24	- 132	3	3

Personale non dirigente	2019	2020	2019	2020	2018	2019	2020	2019	2020
Area III	6.990	6.990	5.511	5.451			- 1.539	47	29
Area II	5.380	5.380	4.016	4.017			- 1.363	68	32
Area I	210	210	146	54			- 156	1	-
Altro (specificare)									
Totale personale non dirigente	12.580	12.580	9.673	9.522	-	-	- 3.058	116	61

²⁶ Dotazione organica dei dirigenti al 1° maggio 2019 risulta pari a 265 unità, di cui 23 di livello generale e 242 di livello non generale (la dotazione organica sussistente al 1° gennaio 2018, pari a 286 unità di livello non generale, è stata infatti successivamente ridotta di 44 unità, in concomitanza con l'istituzione delle Posizioni organizzative di elevata responsabilità - POER). Dotazione organica del personale non dirigente: delibera del Comitato di gestione n. 321 del 27 ottobre 2016 e Det. Dir. n. 25020/RI del 27.10.2016.

²⁷ Escluso il personale in comando da altre Amministrazioni (il dettaglio è riportato in tabella) e il personale dell'Agenzia in posizione di comando/distacco/fuori ruolo presso altre Amministrazioni o in esonero dal servizio (nel 2019 130 unità di cui 5 dirigenti, 95 unità di terza area, 28 unità di seconda area e 2 unità di prima area e nel 2020 133 unità di cui 5 dirigenti, 99 unità di terza area, 29 unità di seconda area); sono altresì esclusi i dirigenti che usufruiscono dell'istituto dell'aspettativa (nel 2019 1 dirigente di prima fascia a riposo dal 1° gennaio 2020).

²⁸ Nell'ambito delle posizioni di livello dirigenziale generale nel 2019 sono presenti 2 unità con incarico conferito ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6 e 1 unità ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis del medesimo decreto; nel 2020 sono presenti 1 unità con incarico conferito ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6 e 1 unità ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis del medesimo decreto. Nell'ambito delle posizioni di livello dirigenziale non generale, gli incarichi a tempo determinato in essere nel 2019 sono tutti conferiti ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6; nel 2020, dei 22 incarichi a tempo determinato in essere, 21 sono conferiti ai sensi del D.Lgs. 30/03/2001, n. 165, art. 19, c. 6, e 1 è conferito ai sensi dell'art. 19, c. 5-bis, del medesimo decreto a dirigente di altra amministrazione, ivi collocato in aspettativa.

²⁹ Nel corso del 2020 sono state effettuate 150 stabilizzazioni nei ruoli dell'Agenzia di personale in posizione di comando.

³⁰ Tra i Dirigenti di I fascia non è compreso il Direttore dell'Agenzia. Sono compresi i dirigenti di II fascia con incarico di I fascia (9 nel 2019 e 8 unità nel 2020) che sono esclusi dal conteggio dei dirigenti di II fascia.

Questo trend negativo, iniziato nel 2010, si è consolidato negli anni ed è divenuto sempre più significativo a seguito della progressiva immobilizzazione delle leve a disposizione per l'acquisizione di personale, in presenza di flussi di uscita ancora consistenti.

Al fine di colmare il gap oggi esistente tra effettivi e dotazione organica sono state programmate azioni concorsuali che consentano di acquisire nel triennio 2021-2023 complessivamente circa 760 unità di terza area e 460 unità di seconda area.

Tale programma è finalizzato non solo a consentire il necessario ricambio generazionale, ma anche a incrementare il numero degli effettivi aventi competenze tecnico-specialistiche elevate, in modo da potenziare le risorse disponibili a partire dagli ambiti territoriali in cui le percentuali di carenza risultano costantemente più alte rispetto ai valori medi nazionali.

Nelle more del compimento di tali procedure concorsuali, l'Agenzia prosegue nell'utilizzo della mobilità da altri enti. Nella fase di riorganizzazione tutt'oggi in corso, il ricorso alla mobilità intercompartimentale costituisce di certo l'unica leva gestionale per l'acquisizione nel breve termine delle risorse necessarie allo svolgimento dei compiti istituzionali e per fronteggiare situazioni contingenti di emergenza.

La consistenza del personale dell'Agenzia

La tabella che segue rappresenta la consistenza del personale dell'Agenzia al 31 dicembre 2020 confrontato con quello presente al 31 dicembre 2019 distinta per posizione economica.

La tabella riporta, altresì, il dettaglio del personale comandato presso l'Agenzia e il personale comandato/distaccato verso altra amministrazione, in posizione di fuori ruolo o in esonero dal servizio. Il consuntivo delle risorse utilizzate indica il personale in servizio (9.720), dato che registra un decremento di circa 200 unità rispetto al 2019 (9.906).

Tabella n. 32 – Consistenza del personale al 31 dicembre 2020

Posizione economica	Consistenza del personale al 31.12.2019*	Consistenza del personale al 31.12.2020 * (A)	Personale in comando da altre amministrazioni anno 2020	Personale ADM comandato/ distaccato/ fuori ruolo presso altre amministrazioni anno 2020 (B)	Consuntivo risorse utilizzate al 31.12.2020 C=(A-B)
Totale Dirigenti	122	142	3	5	137
Direttore Agenzia	-	1	-	-	1
Dirigenti I fascia *	10	8	-	-	8
Dirigenti I fascia tempo determinato (D.Lgs 165/2001 art. 19. c. 6. c. 5-bis)	3	2	-	-	2
Dirigenti di II fascia con incarico di I fascia	9	8	-	-	8
Dirigenti II fascia (compresi i comandati)	93	102	3	5	97
Dirigenti II fascia tempo determinato (D.Lgs. 165/2001 art. 19, c. 6)	7	21	-	-	21
Totale Terza Area	5.653	5.579	29	99	5.480
TERZA AREA/F6	557	868	8	20	848
TERZA AREA/F5	956	805	1	13	792
TERZA AREA/F4	1.055	1072	11	22	1.050
TERZA AREA/F3	536	484	3	9	475
TERZA AREA/F2	1.850	1977	3	28	1.949
TERZA AREA/F1	699	373	3	7	366
Totale Seconda Area	4.112	4.078	32	29	4.049
SECONDA AREA/F6	590	754	4	7	747
SECONDA AREA/F5	1.029	953	6	7	946
SECONDA AREA/F4	1.050	950	6	4	946
SECONDA AREA/F3	821	1054	14	6	1.048
SECONDA AREA/F2	529	229	2	3	226
SECONDA AREA/F1	93	138	-	2	136
Totale Prima Area	149	54		-	54
PRIMA AREA/F2	142	51	-	-	51
PRIMA AREA/F1	7	3	-	-	3
Totale personale	10.036	9.853	64	133	9.720

* Compreso il personale in comando da altre Amministrazioni e il personale dell'Agenzia in posizione di comando/distacco/fuori ruolo presso altre Amministrazioni

Il numero di personale uscito a vario titolo (pensionamenti, dimissioni, licenziamenti ecc.) è pari a 858 unità (n. 13 cessazioni per passaggi ad altre amministrazioni, n. 7 cessazioni di rapporti di

lavoro di qualifica dirigenziale, n. 297 collocamenti a riposo, n. 25 decessi, n. 497 dimissioni, n. 3 licenziamenti, n. 3 risoluzioni per inidoneità, n. 13 unità per scadenza del termine del comando).

Il reclutamento

Le azioni di potenziamento dell'organico sono state pianificate con programmazione triennale, ancorando le nuove assunzioni alla puntuale rilevazione dei fabbisogni di personale.

È stato necessario quantificare le disponibilità spendibili ai fini del rilascio delle prescritte autorizzazioni a bandire e ad assumere unità di personale a valere sulle risorse delle cessazioni verificatesi negli anni 2019 e 2020.

Il periodo oggetto di rilevazione è stato caratterizzato da innumerevoli revisioni delle linee di indirizzo dell'Agenzia, in parte connesse alle necessità di adeguamento del contesto organizzativo all'emergenza pandemica diffusasi a causa del Covid-19, in parte derivanti dalle mutate strategie di acquisizione del personale dettate dal vertice dell'Amministrazione, specie in ambito concorsuale.

Alla luce delle iniziative intraprese si è provveduto, tra l'altro, alla revoca di due procedure concorsuali (50 chimici e 40 funzionari doganali esperti in analisi statistiche matematiche) e all'indizione di due procedure concorsuali, originariamente programmate per complessive 300 unità (100 di terza area e 200 di seconda area) che, a seguito dell'autorizzazione rilasciata dal DFP, sono state indette per complessivi 1226 posti (766 funzionari e 460 assistenti doganali), suddivisi in 19 codici di concorso differenti, per le quali sono pervenute oltre 159.000 domande di partecipazione.

Inoltre, è stata affrontata l'ulteriore complessità connessa alla ripetuta riapertura dei termini per la presentazione delle domande e alla modifica in corso di alcuni requisiti di partecipazione, adeguando di volta in volta e in tempi ristrettissimi la piattaforma telematica.

Si segnala il consistente impegno profuso nella gestione delle numerose richieste di chiarimenti trasmesse dai candidati sulle questioni più svariate. In particolare, sono state esitate: 733 istanze via PEC, circa 200 via email e poco meno di 80 richieste veicolate mediante ticket dall'Help Desk.

Sono state completate tutte le assunzioni dei vincitori del concorso per il reclutamento di 50 ingegneri presenti in graduatoria, ai quali erano stati concessi differimenti per l'immissione in servizio.

Nonostante l'emergenza sanitaria sono stati gestiti i concorsi a 40 funzionari e 20 assistenti doganali presso la Direzione interregionale per la Liguria e a 20 funzionari per la Provincia autonoma di Bolzano (di quest'ultima procedura è stata perfezionata l'assunzione di sole 5 unità). Nel 2020 - ravvisata la sussistenza dei presupposti degli elementi in fatto e in diritto – è stato disposto l'annullamento d'ufficio in autotutela ex art. 21-nonies, comma 1, della legge n. 241 del 1990 della procedura concorsuale avviata con determinazione 146312 R.U del 16 dicembre 2011 per l'assunzione di 69 dirigenti presso l'Agenzia delle dogane nonché di tutti gli atti ad essa connessi e/o conseguenti e la revoca ex art. 21-quinquies, primo comma, della legge n. 241 del 1990 del relativo e menzionato bando di concorso.

Si è poi provveduto all'assunzione in servizio di complessivi 13 dirigenti (12 SNA e 1 mediante convenzione MIPAAF).

In materia di assunzioni obbligatorie, si è provveduto, come di consueto, alla rilevazione, ai sensi della legge n. 68/1999, dei dati utili al corretto adempimento degli obblighi ivi previsti e al successivo inoltrare ai competenti Centri Provinciali per l'Impiego, per il tramite del servizio telematico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. È stato, inoltre, curato l'adempimento di cui all'art. 39-quater del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Sono state completate nell'anno 2020 le assunzioni che erano state programmate l'anno precedente ai fini del rispetto delle prescritte quote d'obbligo, centrando l'obiettivo della totale copertura su base nazionale della quota d'obbligo normativamente prevista. Sono state effettuate 3 assunzioni presso le province di Cuneo, Cremona e Roma.

Nell'anno sono state, infine, effettuate 3 ricostituzioni del rapporto di lavoro ai sensi dell'art. 32 del CCNL.

Sono stati regolarmente condotti e portati a termine i monitoraggi annuali della spesa concernenti sia i fondi ancora disponibili di cui alla legge n. 244/2007, sia le risorse autorizzate nei vari D.P.C.M. di cui l'Agenzia dispone.

Ai fini dell'adozione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Agenzia, nell'anno 2020, sono state tempestivamente aggiornate le tabelle riepilogative di *risk assessment* delle varie fasi dei processi di lavorazione mappati in base alle direttive e alle linee guida fornite dal Responsabile della prevenzione della corruzione.

La mobilità

In attesa dell'immissione in servizio di nuovo personale tramite le procedure di reclutamento, la distribuzione sul territorio delle risorse umane già presenti è stata assicurata ricorrendo agli istituti previsti dalla normativa vigente, quali interPELLI specifici per singoli uffici, procedure di mobilità nazionale, distacchi temporanei e comandi.

La mobilità esterna

La definizione delle procedure di mobilità intercompartimentale attivate nel 2019, in ottemperanza a quanto disposto dal d.lgs. n. 165/2001, art. 30, comma 2-bis³¹, ha consentito nell'anno 2020 il trasferimento di 562 unità a cui si sommano ulteriori 146 unità acquisite nei ruoli a vario titolo come successivamente individuate.

Nel corso del 2020 si è conclusa la procedura di mobilità a domanda per la copertura di complessivi 50 posti di terza area funzionale (profilo professionale di chimico) con l'acquisizione di 3 dipendenti di altre pubbliche amministrazioni - soggette a limitazione delle assunzioni - che sono stati destinati ai Laboratori di Verona e Venezia e di Savona.

A fine 2020 si sono concluse le procedure relative ai due bandi di mobilità pubblicati in data 1° agosto 2019 per l'acquisizione, mediante passaggio diretto tra amministrazioni pubbliche, rispettivamente di **255 unità di personale di seconda area** per il profilo di assistente doganale e **511 di terza area** per il profilo di funzionario doganale (questi ultimi da selezionare tra candidati in possesso di laurea in discipline giuridiche ed economiche).

Successivamente alla pubblicazione delle graduatorie a firma di ciascun Direttore territoriale competente, ADM ha avviato la procedura di trasferimento dei candidati risultati vincitori, che si è conclusa con la redazione del provvedimento di trasferimento per **308 unità di seconda area** e **251 unità di terza area**.

³¹ Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, art. 30, comma 2-bis, "Le amministrazioni prima di procedere all'espletamento di procedure concorsuali, finalizzate alla copertura di posti vacanti in organico, devono attivare le procedure di mobilità, provvedendo, in via prioritaria, all'immissione in ruolo dei dipendenti, provenienti da altre amministrazioni, in posizione di comando o di fuori ruolo, appartenenti alla stessa area funzionale, che facciano domanda di trasferimento nei ruoli delle amministrazioni in cui prestano servizio".

In applicazione della normativa speciale recata dall'articolo 20 del C.C.N.Q. sottoscritto il 4 dicembre 2017 sull'utilizzo dei diritti e delle aspettative sindacali, sono state perfezionate 6 richieste di trasferimento (3 unità di terza area funzionale e 3 unità di seconda).

Si sono poi svolte le attività istruttorie relative a **15 istanze di trasferimento** prodotte in applicazione di normative speciali da lavoratori appartenenti a Corpi di Polizia giudicati permanentemente inidonei ai servizi di istituto da parte di Commissioni mediche militari.

Il processo di ricollocazione del personale proveniente dalla Croce Rossa italiana, dagli Enti di area vasta e dall'ENIT, ai sensi del decreto legislativo n. 178/2012 - che ha portato nel corso del periodo 2016-2019 al transito nel ruolo dell'Agenzia di 210 unità di personale - per l'anno 2020, si è concluso, così come previsto dal decreto del Dipartimento della funzione pubblica n. ID24256789 del 12 luglio 2019, con l'acquisizione di un'unica risorsa di seconda area funzionale assegnata alle Strutture centrali di ADM.

Nel mese di giugno 2020 è stata acquisita nei ruoli di ADM, con assegnazione presso la DT I-Lombardia, una dipendente di seconda area proveniente da altra Amministrazione che aveva prodotto istanza di trasferimento ai sensi dell'art. 30, comma 1 ter, del D.Lgs. n. 165/2001 in quanto "vittima di violenza di genere inserita in specifici percorsi di protezione debitamente certificati dai servizi sociali".

Si è provveduto, ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. n. 165/2001, alla stabilizzazione nel ruolo ADM di **134 unità** (56 di terza area, 77 di seconda e 1 di prima), già in posizione di comando, che ne avevano fatto richiesta, ripartite tra le strutture periferiche dell'Agenzia. Alle predette unità vanno sommate 16 unità di personale già in posizione di comando stabilizzate a seguito di esito positivo di procedura di mobilità intercompartimentale. Nel complesso nel corso del 2020 sono state effettuate, dunque, 150 stabilizzazioni.

Le molteplici criticità rappresentate dalle Strutture territoriali dovute alla carenza di personale hanno determinato la necessità di ricorrere all'utilizzo delle assegnazioni temporanee in comando, che consentono in qualsiasi momento una riconsiderazione dei presupposti e una eventuale pronta restituzione degli interessati alle Amministrazioni di provenienza. L'Agenzia ha autorizzato le strutture richiedenti all'attivazione di apposite procedure che, terminate le istruttorie, hanno consentito di acquisire in comando 138 unità.

Sono state poi effettuate ulteriori **12 assegnazioni temporanee** di personale proveniente da altre Amministrazioni, di cui **3 dirigenti**, e si è provveduto alla proroga del comando per 9 unità. Per 5 unità è stata, invece, disposta la limitazione dell'assegnazione temporanea.

In risposta alle richieste formulate da altre Amministrazioni di avvalersi del personale dell'Agenzia, si è provveduto a prorogare i provvedimenti di comando per 8 unità e a disporre il comando per ulteriori 19 unità. È stata disposta, inoltre, la limitazione di 16 provvedimenti di comando per rientro anticipato.

Relativamente al personale doganale autorizzato a prestare servizio in posizione di distacco, ai sensi della Convenzione triennale per gli esercizi 2019-2021 stipulata tra il Ministero dell'economia e delle finanze e questa Agenzia, sono stati formalizzati, nel corso del 2020, **6 nuovi provvedimenti di assegnazione temporanea** presso il Dipartimento delle Finanze e 2 proroghe. In applicazione dell'articolo 1, comma 1, della legge 27 luglio 1962, n. 1114, nel corso del 2020, sono stati adottati 2 provvedimenti di collocamento fuori ruolo e **3 di proroga**, per consentire agli interessati di svolgere incarichi presso la Commissione Europea.

Sono stati altresì autorizzati a prestare servizio all'estero in posizione di distacco 5 dipendenti per l'espletamento di attività relative a gemellaggi END, EUBAM, EULEX, ENFP e Addetti Doganali) e sono state disposte 4 proroghe e 2 limitazioni di posizioni di distacco precedentemente autorizzate.

La mobilità interna

Le iniziative intraprese dall'Agenzia per l'ottimale allocazione delle risorse umane sul territorio sono state condotte verificando in via prioritaria il livello dei tassi di copertura sul territorio nazionale e dando corso alle richieste inoltrate dal personale per specifiche esigenze di salute e familiari.

Nell'anno 2020, a fronte di 60 istanze di diversa assegnazione prodotte dal personale dell'Agenzia, sono state distaccate 34 unità e si è provveduto a istruire e dare seguito a 120 provvedimenti di proroga dei distacchi. Si segnala, altresì, il rientro di 11 unità di personale presso la sede di organica appartenenza, al termine del periodo di distacco concesso. E ancora, su richiesta dei Responsabili delle Strutture di vertice, sono state movimentate 105 unità di personale, attraverso il perfezionamento di 92 ordini di servizio.

In relazione alle esigenze operative rappresentate da alcune strutture sono state indette 11 procedure nazionali di interpello nel corso del 2020, tra le quali si evidenzia, in particolare, quella relativa alla SOT di Lampedusa, particolarmente aggravata dalle emergenze correlate al fenomeno degli sbarchi degli immigrati.

Sempre in merito alla SOT di Lampedusa, si è reso necessario disporre, nelle more della definizione della complementare procedura di interpello, un'ulteriore procedura, questa volta speciale, per l'acquisizione di personale disponibile all'immediata temporanea assegnazione dietro corresponsione del trattamento economico di missione.

Si è provveduto a disporre, nell'anno 2020, il distacco dei dipendenti vincitori dell'interpello per le attività di collaborazione inerenti all'analisi delle difformità tra alcune aree della Convenzione di Kyoto riveduta (RKC) e il Codice Doganale dell'Unione (UCC).

Inoltre, sempre nell'anno 2020 sono state perfezionate, a seguito di stabilizzazione, le posizioni del personale già in distacco presso gli Uffici di Ancona, Roma 2, Como e presso la Direzione Organizzazione e *Digital Transformation*.

Assetto organizzativo

Per quanto riguarda l'organizzazione, l'attuale assetto organizzativo di ADM, così come evoluto nel corso dell'anno 2020, prevede la consueta partizione tra Direzioni Centrali e Direzioni Territoriali dove quelle centrali sono classificate in:

- Uffici del Direttore dell'Agenzia;
- Direzioni di Linea (Direzione Dogane, Direzione Accise – Energie e Alcoli, Direzione Giochi, Direzione Tabacchi);
- Direzioni di *Staff* (Direzione Organizzazione e Digital Transformation, Direzione Antifrode e Controlli, Direzione Strategie, Direzione Relazioni e Progetti Internazionali);
- Direzioni di Supporto (Direzione Amministrazione e Finanza, Direzione del Personale, Direzione *Internal Audit*, Direzione Legale e Contenzioso, Direzione Affari Generali).

Le Direzioni Territoriali, invece, sono ripartite in sette Direzioni Interregionali, due Direzioni Regionali e una Direzione Interprovinciale e svolgono compiti di indirizzo e coordinamento degli Uffici operativi (attualmente distinti in Uffici delle Dogane e Uffici dei Monopoli entrambi articolati in Sezioni).

Per quanto riguarda le modifiche organizzative intervenute nel corso del 2020, essendo stati nominati i membri del Comitato di Gestione soltanto nella seconda metà dell'anno, tutti gli interventi hanno riguardato la sola sfera micro organizzativa senza impatti di natura regolamentare.

In linea generale si è lavorato sul consolidamento di due determinazioni, la Determinazione Direttoriale prot. n. 129182/RU del 27 novembre 2018 "Organizzazione delle strutture di vertice centrali" e la Determinazione Direttoriale prot. n. 129186/RU del 27 novembre 2018 "Organizzazione delle Strutture di vertice Interregionali, Regionali e Interprovinciale".

Le modifiche operate hanno riguardato soprattutto l'efficientamento delle strutture anche in ragione della diversa operatività connessa all'emergenza epidemiologica derivante dalla diffusione del virus SARS-COV-2.

Tabella n. 33 - Consuntivo ore lavorabili pro capite 2020

Ore lavorabili pro-capite	Consuntivo 2019	Piano 2020	Consuntivo 2020	Variazione rispetto anno precedente	Variazione rispetto al programma
	1	2	3	(3-1)	(3-2)
Ore lavorabili lorde	1814	1829	1829	15	0
Ore di assenza per ferie	233	230	216	-17	-14
Ore lavorabili contrattuali	1581	1599	1613	32	14
Ore di assenza per malattia	47	45	40	-7	-5
Ore di assenza per altri motivi	152	146	143	-9	-3
Ore lavorabili ordinarie	1382	1408	1430	48	22
Ore di straordinario	166	159	138	-28	-21
Ore lavorabili pro-capite	1548	1567	1568	20	1

Rispetto al precedente anno, il 2020 ha fatto registrare una diminuzione delle ore di assenza per ferie, delle ore per malattia, delle ore per altre assenze ma anche delle ore di straordinario. Tale fenomeno è compatibile con l'ampio utilizzo del lavoro agile avvenuto nel 2020.

Come si evince dalla tabella successiva, nel 2020, la forza lavoro impiegata da ADM è stata complessivamente pari a 15.157.910 ore, con una diminuzione di 608.438 ore (3,86%) rispetto al 2019, in conseguenza della diminuzione delle unità di personale in servizio.

Tabella n. 34 - Consuntivo ore complessive

AREA (ore/uomo)	Piano 2020	Peso %	Consuntivo 2020	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2019	Peso %	Scostamento 2020/2019
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/(c)
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.911.179	70,75%	3.358.154	68,68%	-31,62%	4.041.882	72,52%	-16,92%
Antifrode	1.523.984	21,95%	1.046.504	21,40%	-31,33%	1.121.317	20,12%	-6,67%
Contenzioso tributario	506.307	7,29%	484.968	9,92%	-4,21%	410.633	7,37%	18,10%
Totale	6.941.470	100%	4.889.626	100%	-29,56%	5.573.832	100%	-12,28%
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.894.302	84,80%	5.683.662	90,79%	16,13%	5.517.554	89,69%	3,01%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	759.461	13,16%	469.383	7,50%	-38,20%	504.205	8,20%	-6,91%
Servizi di mercato	118.138	2,05%	107.386	1,72%	-9,10%	130.229	2,12%	-17,54%
Totale	5.771.901	100%	6.260.431	100%	8,46%	6.151.988	100%	1,76%
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.631.997	42,66%	1.482.019	39,52%	-9,19%	1.428.278	38,49%	3,76%
Supporto	2.193.997	57,34%	2.267.557	60,48%	3,35%	2.282.861	61,51%	-0,67%
Totale	3.825.994	100%	3.749.576	100%	-2,00%	3.711.139	100%	1,04%
INVESTIMENTO								
Formazione	167.081	49,50%	102.349	39,63%	-38,74%	166.601	50,58%	-38,57%
Innovazione	170.457	50,50%	155.928	60,37%	-8,52%	162.788	49,42%	-4,21%
Totale	337.538	100%	258.277	100%	-23,48%	329.389	100%	-21,59%
TOTALE AGENZIA	16.876.903	100%	15.157.910	100%	-10,19%	15.766.348	100%	-3,86%

La tabella seguente mostra l'andamento del costo del personale al 31 dicembre per gli anni dal 2014 al 2020.

Tabella n. 35 – Andamento del costo complessivo del personale

ANNO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *
Costi del personale	621.716	596.723	621.776	623.700	607.903	602.322	622.243

La valutazione del personale

È proseguita nel 2020 l'attività di aggiornamento del sistema di valutazione della *performance* individuale in considerazione dell'evoluzione del contesto normativo, giurisprudenziale e organizzativo di riferimento, nonché dell'esperienza maturata nel corso degli anni dall'Agenzia, anche allo scopo di armonizzare le metodologie utilizzate per valutare il personale dirigenziale e non dirigenziale.

Il contesto normativo in materia di valutazione della *performance* individuale è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente. Nel mese di dicembre 2019 il Dipartimento della Funzione Pubblica ha adottato le Linee guida per la misurazione e valutazione della *performance* individuale (Linee guida n. 5/2019) con le quali ha fornito alle Amministrazioni pubbliche ulteriori indirizzi metodologici rispetto a quanto già indicato nelle Linee guida n. 2/2017, in ordine alle modalità di misurazione e valutazione della *performance* individuale come strumento di gestione strategica delle risorse umane.

In particolare, al fine di ottimizzare l'attività di studio e di analisi finalizzata all'aggiornamento dei sistemi di valutazione della *performance* individuale, è stato dapprima avviato e, in seguito, consolidato il confronto con i rappresentanti del Dipartimento della Funzione Pubblica mediante numerosi incontri e colloqui informali.

Conclusosi a maggio 2020 il confronto con le OO.SS. in ordine al "nuovo" Sistema di misurazione e valutazione della *performance* individuale (di seguito SMVP), si è provveduto, altresì, ad acquisire il prescritto parere del CUG. Il "nuovo" SMVP è stato poi oggetto di trattazione nel corso di uno specifico Comitato tecnico e successivamente della Conferenza dei Direttori.

È stato poi attivato un confronto sindacale, positivamente conclusosi, anche per l'individuazione di un modello transitorio di valutazione del personale non dirigenziale, idoneo ad agevolare il

passaggio dal vecchio al nuovo SMVP, che non avrebbe potuto infatti trovare applicazione per gli anni 2019 e 2020.

Successivamente, l'aggiornamento del sistema di valutazione del personale non dirigenziale, in conformità al menzionato modello transitorio - a decorrere dal 2019 e nelle more dell'adozione del nuovo SMVP dell'Agenzia - è stato sottoposto al parere obbligatorio e vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del Decreto Legislativo n. 150/2009.

Nel mese di novembre 2020 è stato, dunque, adottato il sistema di valutazione transitorio, a decorrere dall'anno di valutazione 2019 per tutto il personale dell'Agenzia (dirigenti e aree funzionali).

Il Manuale della valutazione del personale non dirigenziale aggiornato è stato corredato del "Dizionario dei comportamenti", in ottemperanza a quanto indicato nelle Linee guida n. 5/2019. È stata ancora introdotta la fase di riesame ad opera del Valutatore di seconda istanza - chiamato a esprimersi in merito all'istanza di revisione formulata dal Valutato. Tale fase, assente nel previgente sistema, è stata fortemente voluta dalle OO.SS. e costituisce, di fatto, una ulteriore garanzia a favore del Valutato.

La procedura di conciliazione è stata devoluta alla Direzione Provinciale del Lavoro competente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 410 c.p.c., ed è stata soppressa l'attività dei Comitati di valutazione interni all'Agenzia, ai quali è stata devoluta la conciliazione per le annualità 2017 e 2018.

Politiche della formazione

Nel corso del 2020 stati avviati frequenti interventi formativi mirati a incrementare le competenze del management e dei funzionari chiave impegnati in attività strategicamente rilevanti. .

La situazione di emergenza sanitaria da Covid-19 ha pesantemente influenzato l'attività rivolta alla formazione, comportando un radicale cambiamento sotto il profilo della pianificazione, programmazione, modalità di realizzazione e di fruizione dei corsi di formazione.

Essendo la "*comunicazione in presenza fisica*" essenziale per la creazione del clima d'aula, per il trasferimento dei contenuti e per la creazione di quell'empatia strumentale all'efficacia del corso, la sfida di ADM è stata quella di riadeguare e riprogrammare tale attività formativa non solo in

termini tecnici e organizzativi ma anche considerando l'impatto sui discenti in termini di obiettivi formativi conseguiti.

Sono state individuate, per l'erogazione dei corsi, soluzioni *all-in-one per webinar* e videoconferenze (*Zoom, Skype for business, MS Teams*) che ben si coniugano con lo svolgimento dell'attività lavorativa in *smart working*. Inoltre, per rendere più fruibili i corsi ed evitare il calo di attenzione da parte del discente, la giornata formativa, in genere di sette ore, è stata ridotta a quattro ore al massimo.

In una prima fase è stato garantito lo svolgimento delle attività formative, potenziando la partecipazione ai corsi sviluppati dalla SNA, che già disponeva di una piattaforma per la formazione a distanza.

In particolare, per la valorizzazione delle competenze e delle professionalità di dirigenti e funzionari, sono state selezionate le iniziative presenti nel catalogo SNA rispondenti all'esigenza di potenziare le capacità tecniche/professionali dei funzionari doganali e alla valorizzazione delle *soft skills*.

Con il consolidamento dell'utilizzo delle piattaforme per la didattica a distanza (ADM ha adottato la piattaforma Zoom), sono stati poi realizzati interventi formativi a docenza interna nell'ambito delle materie di *core business* (dogane, accise, giochi, tabacchi e antifrode). È stata, altresì, assicurata la formazione normativamente prevista per le figure professionali interne all'Agenzia (chimici e ingegneri), per il personale neo assunto e per il personale in mobilità.

Nel corso del 2020 sono stati poi realizzati corsi di lingua straniera, in parte in FAD sulle piattaforme delle scuole di lingua - i cui servizi sono stati contrattualizzati dall'Agenzia - ed in parte realizzati in FAD a cura della SNA, con l'obiettivo di rendere i funzionari in grado di operare in modo adeguato all'interno di contesti nazionali e internazionali.

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

Tabella n. 36 – Ore di formazione fruita per singola linea formativa

Linea formativa	FAD	Videoconferenza	E learning	Training on the job	Aula	Totale
Formazione di base						
Inserimento Lavorativo	7.806					7.806
Informatica di Base	6.014		8.237			14.251
Prevenzione e contrasto alla corruzione base	248					248
Riorganizzazione e sviluppo competenze operative				30		30
Lingue straniere	9.341					9.341
Totale	23.409		8.237	30		31.676
Formazione specialistica						
Attività dirette	15.869	1.646	1.513	4.955	868	24.851
Processi di supporto	13.284	304	9.564	5.140	731	29.023
Informatica specialistica	269					269
Totale	29.422	1.950	11.077	10.095	1.599	54.143
Formazione Manageriale						
Prevenzione e contrasto alla corruzione manageriale	246					246
Formazione manageriale dirigenti, reggenti e funzionari chiave	698					698
Totale	944					944
Totale complessivo						
Totale complessivo	53.775	1.950	19.314	10.125	1.599	86.763

Nell'anno in riferimento la pressoché totale sospensione delle attività di *training on the job*, volte a facilitare l'avvicendamento del personale, ha penalizzato in particolare la linea formativa "Prevenzione e contrasto alla corruzione specialistica" che era basata su tali tipi di attività finalizzate a garantire la rotazione nelle aree a rischio.

Si riportano di seguito le tabelle di raffronto tra l'anno 2019 e 2020³² dei corsi di formazione realizzati³³ (escluso *e-learning*) per tipologia di docenza e per modalità di fruizione.

Tabella n. 36.a - Corsi per tipologia di docenza

Tipologia docenza	2019		2020	
	N. corsi	%	N. corsi	%
Esterna	1.846	23,1%	1.065	16,7%
Interna	5.495	68,7%	4.416	69,2%
Interna/Esterna	387	4,8%	356	5,6%
S.N.A.	268	3,4%	543	8,5%
Totale	7.996	100%	6.380	100%

Tabella n. 36.b - Corsi per modalità di fruizione

Modalità fruizione	2019		2020	
	N. corsi	%	N. corsi	%
Aula	5.933	74,2%	311	4,9%
FAD			5.183	81,2%
Training on the job	810	10,1%	227	3,6%
Videoconferenza	1.253	15,7%	659	10,3%
Totale	7.996	100%	6.380	100%

Dal raffronto tra le due annualità emerge che l'attività a docenza interna rimane percentualmente invariata, indice della capacità delle strutture territoriali e centrali, deputate all'organizzazione dei corsi, di riadeguare velocemente l'offerta formativa in relazione alle esigenze dettate

³² Dato estratto dalla Piattaforma *E-learning Academy* in data 26/01/2021. Il dato è provvisorio in quanto in attesa delle attestazioni di presenza per i corsi realizzati dalla SNA e successivo inserimento del dato sulla piattaforma gestionale.

³³ Corsi in aula, *training on the job*, videoconferenza, FAD.

dall'emergenza sanitaria da COVID-19. Si rileva un significativo aumento delle attività svolte presso la SNA per i motivi già detti.

La sospensione delle attività d'aula ha determinato un pressoché totale annullamento delle spese di missione per formazione che si attestano intorno ai 12.000 euro³⁴ a fronte dell'assegnazione annua di 490.000 euro.

Come si evince dalla successiva tabella, è stata sempre garantita una partecipazione ai corsi tendenzialmente paritaria fra personale femminile e maschile; inoltre, il numero di ore di formazione *pro capite* svolto è stato rilevante per le terze aree e i dirigenti: numerose azioni formative sono state mirate a incrementare le competenze del *management* e dei funzionari chiave impegnati in attività strategicamente rilevanti.

Tabella n. 36.c - Ore di formazione pro capite fruita per genere e posizione economica

Area di inquadramento	Ore di formazione			Personale in servizio al 31.12.2020			Ore di formazione pro-capite		
	Donne	Uomini	Totale Agenzia	Donne	Uomini	Totale Agenzia	Donne	Uomini	Totale Agenzia
Dirigente	508	679	1.187	36	101	137	14,11	6,72	8,66
Terza area	29.534	27.500	57.034	2.502	2.978	5.480	11,8	9,23	10,41
Seconda area	12.498	15.982	28.481	1.891	2.158	4.049	6,61	7,41	7,03
Prima area	32	21	53	20	34	54	1,6	0,62	0,98
Totale	42.572	44.182	86.755	4.449	5.271	9.720	9,57	8,38	8,93

Inclusività e benessere organizzativo

Anche nel corso del 2020 ADM ha posto in essere iniziative volte a garantire un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e utili a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno, in adesione al dettato dell'articolo 7 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

³⁴ Dato stimato sulla base delle dichiarazioni di impegno di spesa delle strutture assegnatarie del budget per spese di missione per formazione.

Si è provveduto alla sostituzione dei componenti dimissionari del Comitato Unico di Garanzia (CUG).

In sinergia con il CUG, sono in corso studi e approfondimenti finalizzati alla redazione di un **Codice di condotta** per la prevenzione e il contrasto alle molestie sessuali, al *mobbing* e alle discriminazioni, a tutela dell'integrità e della dignità delle persone, predisposto a integrazione del Codice di condotta contro le molestie sessuali del 2008, attualmente in vigore.

Nel 2020 è continuata una proficua attività volta alla stipula, senza oneri per l'Agenzia, di **Convenzioni** finalizzate al perseguimento del benessere e della salute dei dipendenti e dei propri figli, mediante il sostegno alla genitorialità e alla famiglia (risparmio, credito, assistenza, previdenza, acquisti), ovvero rendendo disponibili ai dipendenti e ai loro familiari condizioni favorevoli di accesso alla formazione, anche universitaria, ai corsi di lingua straniera, a eventi culturali, sportivi e ricreativi.

Come previsto dall'articolo 14 della legge 7 agosto 2015, n. 124, al fine di stipulare apposite convenzioni, in diversi ambiti territoriali sono state avviate interlocuzioni con asili nido, scuole materne e scuole dell'infanzia.

Nel corso del 2020 sono state attivate 61 convenzioni stipulate a livello nazionale. Per le convenzioni di livello nazionale sono state selezionate aziende con presenza in almeno quattro aree geografiche del Paese. Nel corso dell'ultimo anno, anche in relazione alla situazione epidemiologica, sono state attivate numerose convenzioni con importanti società di vendite *on-line*.

Un'apposita sezione del portale *Intranet* dell'Agenzia è stata dedicata alle convenzioni, al fine di garantire una maggiore e più capillare diffusione delle informazioni riguardanti tali iniziative, e per permettere ai dipendenti di avvalersene prestando un consenso informato.

Sempre in tema di benessere organizzativo, è stata effettuata un'analisi sull'utilizzazione dell'istituto del *part-time* presso le strutture dell'Agenzia, anche con riguardo alle distinzioni di genere, al fine di individuare possibili obiettivi di miglioramento.

Razionalizzazione della spesa

Nel 2020, la pandemia da COVID-19 ha fortemente modificato e in alcuni casi reindirizzato gli obiettivi prefissati per il 2020 in materia di acquisti di beni, servizi e lavori.

Sull'attuazione dei programmi hanno inciso, in particolare, le misure di *lockdown* intervenute a livello nazionale tra cui la sospensione dei termini relativi ai procedimenti amministrativi (ex dall'art. 103, co. 1, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, modificato dall'art. 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23) fino alla data del 15 maggio 2020, ivi inclusi quelli relativi alle procedure di gara.

Molte delle attività negoziali avviate e concluse nel 2020 hanno riguardato principalmente l'esigenza di provvedere alla tutela e alla sicurezza dei lavoratori, nonché all'acquisto di dotazioni informatiche, licenze informatiche etc., necessarie per consentire a tutti i dipendenti tutti dell'Agenzia, laddove possibile, di continuare a prestare servizio in modalità "agile", in ossequio alla normativa di riferimento, fornendo rapido riscontro alle richieste degli uffici e alle necessità operative del delicato periodo.

Le misure organizzative attivate hanno comunque consentito di assicurare la corretta gestione delle procedure di acquisizione in linea con le prescrizioni legislative, che prevedono il ricorso alle Convenzioni Consip, ove disponibili, e al mercato elettronico della PA.

Al fine di garantire la corretta imputazione delle somme da impiegare al relativo conto di *budget*, ogni determina a contrarre, prodromica allo svolgimento delle varie procedure di gara, ha riportato il conto di budget sul quale impegnare il costo, nella prospettiva di un controllo preventivo circa la capienza sulla singola voce di conto.

Nelle Determinazioni a contrarre e nei relativi contratti sono stati puntualmente indicati i codici articolo interessati, al fine di consentire una corretta e tempestiva imputazione del costo sostenuto, facilitando l'inserimento degli ordini di acquisto e delle fatture nel sistema gestionale di supporto (Sigma-Oracle).

È stato condotto, inoltre, un costante monitoraggio dell'attività contrattuale e del rispetto del budget economico assegnato e una puntuale verifica della corrispondenza tra le richieste, formulate dalle varie strutture interessate, di avvio a livello centrale delle procedure di gara e gli elenchi annuali degli acquisti di beni, servizi e lavori.

Rispetto al 2019, si rileva un aumento nel numero dei contratti, per un importo complessivo della spesa pressoché invariato. Tale aumento è dovuto in gran parte all'attivazione di procedure di acquisto inerenti beni e servizi necessari per far fronte alla pandemia da Covid-19.

Nel corso dell'anno sono state avviate e/o concluse procedure di acquisto centralizzate (ad esempio, relative alla fornitura di carta per uso ufficio, all'acquisizione di DPI, di strumentazione tecnologica, di servizi assicurativi, ecc.) con l'obiettivo di conseguire risparmi di spesa, in ragione di crescenti economie di scala, e di semplificare gli adempimenti contabili; ciò, ha anche comportato il controllo sulla distribuzione delle forniture sul territorio nazionale.

In relazione agli interventi necessari al rispetto delle tempistiche e degli adempimenti previsti in materia di pagamento ai fornitori, nel corso del 2020, sono state adottate misure organizzative e gestionali che hanno consentito la tempestività delle registrazioni contabili correlate (ordini di acquisto, ricezioni a sistema delle forniture relative ai contratti stipulati) favorendo così la tempestività del pagamento delle fatture.

Particolare attenzione è stata posta al monitoraggio della situazione in essere a livello territoriale, anche al fine di rimuovere eventuali criticità che potessero incidere sui tempi di pagamento. L'esecuzione dei pagamenti, effettuata attraverso la predisposizione giornaliera di un flusso elettronico inviato alla Banca Tesoriera, è stata preceduta dai controlli previsti per legge.

In considerazione delle modifiche normative intervenute, sono state diramate indicazioni operative alle Strutture centrali e territoriali in ordine alla sospensione delle verifiche ex art. 48-bis DPR n. 602 del 1973 e all'ampliamento di validità dei documenti unici di regolarità contributiva (DURC) disposte rispettivamente dagli artt. 153 e 81 del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34, concernente "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", con il quale sono state adottate, tra l'altro, misure fiscali volte ad agevolare la liquidità delle imprese e ad agevolare il lavoro.

Per la verifica dei tempi di pagamento, è stato effettuato un puntuale monitoraggio attraverso una specifica prassi ormai consolidata. Le iniziative attivate e l'attento monitoraggio posto in essere hanno consentito di conseguire nel 2020 un indice di tempestività dei pagamenti pari a -18 giorni, migliorando significativamente il risultato degli anni precedenti.

Indicatore di tempestività dei pagamenti	2017	2018	2019	2020
Giorni medi	-7	-11	-10	-18

Il valore dell'indice rappresenta, se positivo, la media dei giorni di ritardo rispetto alla scadenza dei pagamenti, se negativo, la media dei giorni di anticipo rispetto alla stessa scadenza.

Un rilevante miglioramento si registra anche con riferimento all'ammontare dei pagamenti commerciali effettuati oltre la scadenza, che si attesta a euro 14.390.438,89 nell'anno 2020 a fronte di euro 26.082.779,50 nel 2019.

In corso d'anno è stato assicurato il tempestivo adempimento degli obblighi comunicazionali in materia di pubblicità e trasparenza dei pagamenti ai fornitori. In particolare, si è provveduto a determinare e pubblicare gli indicatori trimestrali di tempestività dei pagamenti e l'analogo indicatore annuale, secondo quanto previsto dalle norme di riferimento (Decreto Legge n. 66/2014 e Circolari della Ragioneria Generale dello Stato n. 3 e n. 22 del 2015).

Si è inoltre provveduto a determinare e pubblicare sul sito istituzionale, ai sensi dell'art. 4bis del D.Lgs. n. 33/2016, i dati relativi ai pagamenti dell'Agenzia, al fine di permetterne la "consultazione in relazione alla tipologia di spesa sostenuta, all'ambito temporale di riferimento e ai beneficiari", nonché l'ammontare dei debiti relativi a transazioni commerciali esistenti alla data del 31 dicembre, ai sensi dell'art. 33, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013 e delle linee guida emanate al riguardo dall'ANAC con la delibera n. 1310 del 28 dicembre 2016.

Audit interno

Durante il 2020, sono stati effettuati interventi di verifica, secondo la metodologia di *Internal Auditing*, finalizzati alla gestione preventiva dei rischi insiti nell'azione degli Uffici, inclusi quelli di comportamenti fraudolenti da parte dei dipendenti, tramite il riscontro della predisposizione di adeguati controlli a presidio e dell'effettiva implementazione delle misure organizzative occorrenti per la rimozione delle criticità rilevate.

Prevenzione della corruzione

Con determinazione del Direttore dell'Agenzia n. 33935-RU del 28 gennaio 2020, è stato approvato l'aggiornamento del Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza proposto dal Responsabile (RPCT) per il triennio 2020-2022 e ne è stata disposta la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Agenzia.

Come noto, il principale obiettivo del PTPCT è quello di approntare un sistema organico di azioni e misure specificamente concepite a presidio del rischio corruttivo nella sua accezione più ampia (da intendersi come malfunzionamento dell'Amministrazione³⁵) e a tutela della trasparenza e integrità dell'Agenzia. L'aggiornamento annuale del Piano costituisce, quindi, l'occasione per procedere a un riesame periodico della funzionalità complessiva del "sistema" di prevenzione e gestione del rischio corruttivo, consentendo al RPCT, in collaborazione con il vertice dell'Agenzia e con i Referenti, di identificare eventuali rischi emergenti, di individuare processi operativi tralasciati o non trattati adeguatamente nella fase di mappatura e di potenziare gli strumenti di controllo in atto, se del caso promuovendone di nuovi.

L'adozione del PTPCT 2020-2022, redatto anche sulla base delle indicazioni di carattere metodologico contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione 2019 (PNA) - approvato con delibera ANAC n. 1064 del 13 novembre 2019 - è intervenuta in una fase del processo di complessiva razionalizzazione dell'assetto organizzativo dell'Agenzia che ha portato all'attivazione, a far data dal 1° maggio 2019, di un primo modello organizzativo transitorio³⁶ e a successivi interventi migliorativi anche nel corso del 2020.

I mutamenti intervenuti hanno comportato la necessità, sotto l'aspetto della prevenzione del rischio corruttivo, di effettuare una revisione delle mappature dei processi afferenti alle strutture soggette a rilevanti modifiche nelle attività di propria competenza. Si è quindi proceduto, con il coinvolgimento dei Responsabili delle varie articolazioni organizzative, coordinati dagli Uffici di

26 Cfr. Circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, n. 1/2013, nella quale si specifica che "il concetto di 'corruzione' richiamato dalla legge deve essere inteso 'in senso lato', comprensivo delle varie situazioni in cui si riscontri l'abuso, da parte di un soggetto, nell'esercizio dell'attività amministrativa, del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati. Il termine 'corruzione' deve ritenersi, pertanto, riferito 'all'intera gamma dei delitti contro la Pubblica Amministrazione' e a tutti i casi in cui, a prescindere dalla valenza penale, 'venga in evidenza un malfunzionamento dell'Amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite".

³⁶ L'attuale modello organizzativo dell'Agenzia, delineato con Determinazioni Direttoriali n. 129182 e n. 129186 del 27 novembre 2018, rispettivamente per le Strutture di vertice centrali e territoriali, entrato in vigore dal 1° maggio 2019, rappresenta, infatti, la prima fase del processo di riorganizzazione dell'Agenzia che mira, entro il 2021, alla completa integrazione (organizzativa, funzionale e tecnologica) tra Area dogane e Area monopoli.

supporto al RPCT (Ufficio Trasparenza, accesso e anticorruzione e Ufficio Valutazione dei rischi interni), ad aggiornare le mappature di tutti i processi svolti presso i singoli uffici dell’Agenzia (cfr. Allegato 2 al PTPCT pubblicato sul sito dell’Agenzia), individuando i possibili comportamenti a rischio, valutando il relativo livello di esposizione e programmando le conseguenti specifiche misure per la sua mitigazione.

Per la redazione del Piano si è tenuto conto, inoltre, delle risultanze del monitoraggio condotto dal RPCT sull’effettiva attuazione delle misure previste nel precedente PTPCT (2019-2021), nonché dell’analisi svolta sugli eventi corruttivi rilevati nel corso del 2019, alcuni dei quali hanno evidenziato la necessità di migliorare le misure di prevenzione già adottate.

A tal proposito nel PTPCT 2020-2022, al fine di migliorare e **sviluppare metodologie efficaci per la prevenzione della corruzione**, è stato svolto uno specifico approfondimento sul processo di determinazione dei prezzi di vendita al pubblico delle sigarette, con particolare riguardo all’adozione dei provvedimenti direttoriali concernenti la definizione annuale del prezzo medio ponderato delle sigarette, delle tabelle di ripartizione dei relativi prezzi di vendita al pubblico, nonché delle variazioni dei prezzi di vendita, nell’ambito del quale recenti accadimenti avevano evidenziato la presenza di più “fattori abilitanti” degli eventi corruttivi³⁷, connessi principalmente alla rilevanza degli interessi economici coinvolti, all’eccesso di discrezionalità e ad una carente regolamentazione delle procedure interne. Tale approfondimento ha portato all’individuazione di nuove misure di contenimento del rischio. Il processo è stato inoltre oggetto di una specifica attività ispettiva nel corso del 2020. Analoga attività, di natura ispettiva /ricognitiva, è stata condotta anche sul *processo di gestione dei depositi utilizzati per la custodia delle merci sequestrate e/o confiscate in ambito monopoli* (tabacchi lavorati, automezzi utilizzati per il contrabbando di tabacchi e apparecchi da intrattenimento per il gioco illegale).³⁸

In conformità, poi, alle indicazioni e alle raccomandazioni dell’ANAC, nel PTPCT è stata dedicata particolare attenzione alle altre significative tematiche di settore quali: la rotazione del personale,

37 Espressione introdotta dall’Autorità Nazionale Anticorruzione nell’Allegato 1 al PNA 2019, indicativa di fattori di contesto che possono agevolare il verificarsi di comportamenti o di fatti di corruzione.

38 Ad oggi sono presenti sul territorio tre depositi, ubicati a Adria (RO), Bari e Benevento.

l'integrità dei dipendenti e le misure collegate alla verifica dell'assenza di conflitto di interessi, l'informatizzazione dei processi, i controlli interni, la trasparenza.

Relativamente alla misura della **rotazione del personale**, l'analisi condotta sulla base dell'esperienza acquisita, nonché dei risultati dell'analisi dei rischi svolta in occasione della mappatura di tutti i processi dell'Agenzia - in esito alla quale sono state individuate le strutture che gestiscono processi connotati da livelli di rischio "alto" - ha portato a definire e a confermare, per l'anno in considerazione, i criteri e le modalità di rotazione dei dirigenti di prima e di seconda fascia³⁹, così come il criterio di rotazione, per il personale di qualifica non dirigenziale impiegato nelle attività a più alto rischio, volto a limitare, di norma, a non più di sei anni su otto la permanenza dei funzionari nei rispettivi incarichi⁴⁰.

In ordine alla misura della **prevenzione dei conflitti d'interesse**, è stata attuata una specifica azione di vigilanza e monitoraggio finalizzata a fare emergere situazioni di conflitto, reale o anche solo potenziale, in cui possa trovarsi il dipendente nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, nel caso sia portatore, direttamente o indirettamente, di interessi della sua sfera privata in grado di compromettere la posizione di terzietà e imparzialità richiesta al dipendente pubblico. Al riguardo, al fine di uniformare i comportamenti tenuti dagli Uffici e richiamare l'attenzione dei dipendenti sui contenuti degli specifici obblighi di comunicazione imposti dalla normativa in materia⁴¹, è stata predisposta un'apposita LIUA (Linea di Indirizzo per l'Uniformità dell'Azione amministrativa) - prot. n. 175450/RU del 10 giugno 2020 - con la quale sono state anche fornite indicazioni sulle modalità con cui effettuare le dovute comunicazioni. La Direzione *Internal Audit* ha inoltre provveduto a definire i requisiti funzionali per l'informatizzazione del processo attraverso un apposito applicativo messo a disposizione di tutti i dipendenti, anche con funzioni dirigenziali, sul portale *Intranet* dell'Agenzia. Dall'applicazione della citata LIUA sono scaturite, nel corso dell'anno, mirate attività di controllo di carattere ispettivo/ricognitivo nei

39 Cfr. PTPCT 2020-2022, paragrafo 4.4.1.

40 Cfr. PTPCT 2020-2022, paragrafo 4.4.2.

41 Cfr. disposizioni contenute nel D.P.R. n. 62 del 2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", riprese e integrate dal Codice di comportamento dei dipendenti dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

confronti di alcuni dipendenti, per situazioni segnalate dalle strutture responsabili di rispettiva appartenenza.

Nell'ambito delle attività di **monitoraggio sullo stato di attuazione delle misure di prevenzione dei rischi** previste dal PTPCT, è stato inoltre richiesto alle strutture centrali e territoriali di fornire evidenza degli eventuali ulteriori casi di conflitto d'interessi rilevati nel corso dell'anno e dei conseguenti provvedimenti adottati. È stato chiesto, altresì, di segnalare l'accertamento di eventuali violazioni delle prescrizioni di cui all'articolo 35-bis del d.lgs. 165/2001, riguardanti il divieto, per coloro che abbiano riportato una sentenza di condanna, anche non definitiva, per i reati di cui al Capo I del Titolo II del Libro secondo del Codice penale, di essere assegnati allo svolgimento di determinate mansioni; ed inoltre, di fornire riscontro in merito all'avvenuto inserimento, nei nuovi contratti di assunzione del personale e nei bandi di gara o negli atti prodromici agli affidamenti, delle apposite clausole di divieto (previsto all'articolo 53, comma 16-ter, del d.lgs. 165/2001) di svolgere particolari attività lavorative nei tre anni successivi alla cessazione dal servizio (c.d. "*pantouflage*").

È inoltre proseguita la costante vigilanza sulle dichiarazioni rese dai dirigenti in merito all'insussistenza di cause di **inconferibilità/incompatibilità degli incarichi**, ai sensi del d.lgs. n. 39 del 2013. Nello specifico, successivamente alla sottoscrizione del contratto dirigenziale, le predette dichiarazioni sono state esaminate in ordine agli eventuali incarichi potenzialmente incompatibili attraverso la ricerca e la consultazione sulla rete *Internet*.

La verifica dell'efficace attuazione del Piano si è concretizzata anche in **mirati interventi operativi sul territorio**, sia di carattere ispettivo/ricognitivo, come già fatto cenno, in relazione a contingenti accadimenti afferenti a processi particolarmente esposti al rischio corruttivo oppure su segnalazione delle strutture di vertice per prevenire potenziali situazioni di criticità (si segnalano in totale **15 interventi**), sia con spiccata connotazione di anticorruzione, realizzati in linea con il Piano delle attività audit per il 2020 relativamente all'analisi dei processi contemplati dallo stesso (si segnalano in totale **n. 24 interventi**).

Sempre nell'ambito delle attività connesse alla prevenzione della corruzione, si segnala la partecipazione ai lavori della 19^a Sessione del **Sottocomitato Integrity presso l'Organizzazione Mondiale delle Dogane**, tenutasi a Bruxelles il 20 e 21 febbraio 2020.

Gli argomenti oggetto di confronto in detta sede, improntati al tema della Sessione "*Building trust in the digital era*", hanno riguardato: la trasparenza nell'era delle nuove tecnologie, il rafforzamento della fiducia con il settore privato, l'analisi dei dati a supporto della lotta alla corruzione e l'utilizzo delle nuove tecnologie per promuovere l'integrità in Dogana. In continuità con detto evento, ulteriori importanti contributi sono stati forniti all'OMD per la revisione e l'aggiornamento della guida "*Integrity*", prendendo parte alle attività del Gruppo di lavoro virtuale tra le Amministrazioni doganali aderenti, dal 6 aprile al 28 giugno 2020.

Si segnala, inoltre, il supporto in relazione alle attività del Tavolo di lavoro Anticorruzione coordinato dal MAECI, consistente in commenti e osservazioni sul rapporto di *Transparency International*, "*Exporting Corruption*", nella parte riferita all'Italia.

L'Agenzia ha assicurato il costante presidio della casella di posta elettronica dedicata alla ricezione **delle segnalazioni di presunti fatti illeciti**, pervenute al RPCT da parte di pubblici dipendenti (c.d. *whistleblowing*, di cui all'art. 54 bis del d.lgs. 165/2001), nonché il monitoraggio delle segnalazioni anonime o con nomi di fantasia pervenute anche da parte di soggetti esterni all'Agenzia, con diverse modalità di trasmissione (e-mail, posta ordinaria o raccomandata). La circostanza che, nel corso del 2020, non siano pervenute segnalazioni da parte di "*whistleblowers*", è dovuta, con ogni probabilità, alla situazione di emergenza determinata dalla pandemia e alle modalità con cui è stata frequentemente resa la prestazione lavorativa. Lo "*smart working*", o comunque le prestazioni rese da remoto, hanno portato a una forte riduzione delle interazioni sociali tra i dipendenti e delle presenze sui luoghi di lavoro, con conseguente minore possibilità di venire a conoscenza di fatti o condotte oggetto di segnalazione.

Trasparenza e accesso

In occasione dell'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2020-2022 è stato aggiornato anche il Piano sulla trasparenza, che ne costituisce parte integrante come misura generale per la prevenzione del rischio corruzione. Si è provveduto, in particolare, all'aggiornamento dell'Allegato 3 del PTPCT - *Obblighi di pubblicazione e relativi responsabili*, concernente, per l'appunto l'individuazione, per denominazione e contenuti, di ogni singolo obbligo di pubblicazione e dei relativi soggetti tenuti alla trasmissione e pubblicazione dei dati.

Il regolare assolvimento degli obblighi di pubblicazione è stato attestato in data 23 luglio 2020⁴² dall'OIV dell'Amministrazione economico finanziaria, avendo detto Organismo verificato la conformità di quanto riportato, al 30 giugno 2020, nell'Allegato 2.1 - Griglia di rilevazione - della Delibera ANAC n. 213/2020 (in termini di pubblicazione, completezza, aggiornamento e apertura del formato di ciascun documento, dato e informazione elencati), rispetto a quanto pubblicato, alla stessa data, sul sito *web* dell'Agenzia Dogane Monopoli nella sezione "*Amministrazione trasparente*". L'accertamento effettuato dall'OIV ha tenuto conto anche dei risultati e degli elementi emersi dall'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'Amministrazione degli obblighi di pubblicazione, svolta dal RPCT ai sensi dell'articolo 43, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013. In merito alle specifiche misure di monitoraggio sulla regolare pubblicazione di documenti o informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria poste in essere nel corso dell'anno, si segnala, oltre alla già citata costante attività di monitoraggio delle pubblicazioni presenti nelle varie sottocartelle della sezione "*Amministrazione trasparente*", anche lo svolgimento di due verifiche semestrali a campione, eseguite dal RPCT, con l'assistenza del Dirigente dell'Ufficio e del titolare della POER, debitamente verbalizzate.

Con riguardo agli adempimenti connessi all'attuazione dell'accesso ai dati e ai documenti detenuti dall'Amministrazione, l'Agenzia ha proseguito l'attività di inserimento manuale dei dati nel "Registro degli accessi", gestito su *file excel*, in quanto i tempi di "test" e revisione necessari per il rilascio del registro informatizzato sono stati dilatati dalla situazione di emergenza pandemica ancora in atto.

L'Agenzia ha provveduto ad effettuare il consueto puntuale monitoraggio per totale accessi, materia e adozione del relativo provvedimento finale, in modo anche da individuare eventuali comportamenti non omogenei sulla corretta applicazione degli istituti previsti dal d.lgs. 33/2013. Con riferimento all'intero anno 2020, sono pervenuti **362 accessi documentali** (ai sensi della legge n. 241/1990), **un accesso civico** (ex art. 5, comma 1, d.lgs. n. 33/2013) e **58 accessi civici generalizzati** (ex art. 5, comma 2, del citato d.lgs.)

⁴² Tenuto conto delle sospensioni sui termini degli adempimenti in materia di trasparenza previste dal Decreto Legge n. 18/2020 (c.d. "Cura Italia"), che ha prorogato l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e la relativa attestazione, dal 31 marzo al 30 giugno 2020.

Dall'osservazione dei dati presenti nel registro, si sono riscontrati, per quanto attiene all'accesso documentale, esiti di prevalente accoglimento delle istanze (313 accolte sul totale degli accessi), riguardanti, in gran parte, la materia del personale. Preme sottolineare che tale tendenza all'accoglimento appare in linea con l'evoluzione della giurisprudenza amministrativa, denotata da una predilezione dell'interesse alla difesa su quello alla riservatezza.

Riguardo alle fattispecie di competenza diretta dell'Ufficio Trasparenza, sono pervenute n. 2 istanze ai sensi della legge n. 241/1990, finalizzate ambedue a ottenere relazioni conclusive di procedimenti ispettivi portati a termine dall'Ufficio Audit e Indagini interne. Entrambe le fattispecie, considerata la particolare delicatezza della materia, hanno richiesto un'accurata e approfondita istruttoria, comprensiva di stesura di memorie difensive destinate alla difesa erariale, in quanto dal diniego all'ostensione sono scaturiti ulteriori ricorsi da parte dei richiedenti che, al momento, hanno confermato le ragioni dell'Amministrazione.

Relativamente alla gestione delle istanze di accesso civico di cui al predetto art. 5, comma 1, del decreto n. 33/2013, è pervenuta, come sopra detto, un'unica istanza, in materia di giochi. Al riguardo, all'esito dell'istruttoria effettuata nei confronti della Direzione centrale competente, è emerso che in relazione al documento di cui l'istante segnalava la mancata pubblicazione non sussiste alcun obbligo giuridico di pubblicazione. Si è, pertanto, provveduto alla predisposizione del conseguente provvedimento a firma del Dirigente dell'Ufficio Trasparenza accesso e anticorruzione.

Con riferimento a questa tipologia di accesso, si osserva che anche per l'annualità 2020 il dato si è attestato su valori minimi (nel 2019 le istanze erano state 2), a fronte di un numero di visualizzazioni della sezione del sito istituzionale dedicata ad "*Amministrazione trasparente*" pari a 2.523.457. Tale dato conferma un livello di adempimento degli obblighi di pubblicazione prescritti dal Decreto trasparenza più che soddisfacente.

Per quanto concerne l'accesso civico generalizzato, osservando il dato di n. 58 istanze pervenute (di cui 43 accolte) è stata confermata, come per l'anno precedente, la prevalenza delle istanze in materia di giochi, rimanendo dunque elevato il livello di "interesse a conoscere" da parte del cittadino in un settore "sensibile".

Relativamente a detta tipologia di accesso, sono state 2 le istanze. Nel caso della prima fattispecie - riproposta contestualmente anche come accesso documentale ai sensi degli artt. 22 e seguenti

della legge n. 241/1990 - finalizzata ad ottenere il *report* finale di un'indagine Audit nel settore anticorruzione, è stato fornito riscontro negativo, con provvedimento adeguatamente motivato a firma del RPCT, emesso in coerenza con le indicazioni ANAC.

Il procedimento amministrativo di cui alla seconda fattispecie, in materia di protezione dati personali, si è concluso con un accoglimento ed è stato gestito interamente dall'Ufficio protezione dati personali della Direzione *Internal Audit* dell'Agenzia.

Con riguardo, inoltre, alla trattazione da parte del RPCT del riesame delle istanze di accesso civico generalizzato non accolte o non evase nei termini di legge (ex art. 5, comma 7, d.lgs. 33/2013), sono stati istruiti e tempestivamente decisi **6 procedimenti di riesame**.

Programma di vigilanza

Con riferimento al complesso degli interventi connessi alla funzione di *internal audit*, nell'ambito delle funzioni istituzionali di controllo e vigilanza attribuite alla Direzione, nel periodo in considerazione sono stati effettuati **un totale di 70 interventi**, attinenti ai diversi ambiti operativi dell'Agenzia, dei quali si riferisce sinteticamente nel merito.

Sono state già ampiamente descritte le attività rientranti nello specifico obiettivo concernente gli audit sui processi gestionali e operativi dell'Agenzia (**31 in totale**), condotti secondo la metodologia di *internal audit*, finalizzati all'analisi di processi operativi, allo svolgimento di audit di conformità e all'effettuazione di verifiche sul livello di attuazione di Linee di indirizzo dell'Agenzia, contemplati dal Piano delle attività audit per il 2020.

Sono stati condotti **15 interventi di natura ricognitiva/ispettiva** in ordine a contingenti fattispecie di particolare delicatezza e complessità, per le quali si è reso necessario un mirato approfondimento.

In particolare, in prosecuzione delle attività a suo tempo avviate su impulso dei precedenti vertici dell'Agenzia, concernenti le vicende amministrative e processuali correlate alla procedura concorsuale per il reclutamento di 69 dirigenti di seconda fascia, sono stati effettuati **3 interventi**, finalizzati a un supplemento di verifica dei fatti occorsi e delle possibili implicazioni dei contenziosi nel frattempo instauratisi sull'operato dell'Agenzia.

Proseguendo nella descrizione, in merito allo specifico obiettivo consistente nella **verifica dell'efficace attuazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la**

trasparenza, attraverso **mirati interventi operativi sul territorio** sono stati effettuati complessivamente **24 interventi**, diretti per l'appunto a monitorare il rispetto delle misure di gestione del rischio indicate nel PTPCT mediante interventi sulle Strutture, centrali o territoriali, responsabili dei procedimenti amministrativi censiti.

Tenuto conto di quanto rappresentato in merito alle attività operative poste in essere dall'Agenzia, sia per consistenza numerica sia per contenuti, **la percentuale degli audit in materia di anticorruzione**, rispetto al totale degli interventi audit effettuati, è risultata pari al 33,80%.

Nel corso dell'anno, ADM ha prestato la necessaria assistenza **all'attuazione del Programma di vigilanza annuale del Dipartimento delle Finanze**, secondo quanto previsto dalla Convenzione stipulata tra il citato Dipartimento e l'Agenzia (ex art. 59 d.lgs. n. 300/1999).

Nello specifico, il predetto Dipartimento ha proposto, per l'anno 2020, di sottoporre a controllo il processo *"Rilascio patentini per la vendita al pubblico di tabacchi lavorati"*, al fine di valutare, tramite l'esame di un campione di atti relativi all'anno 2019, il grado di conformità dell'operato dell'Agenzia alle norme che regolano il citato procedimento, sotto il profilo dell'imparzialità, della trasparenza e della correttezza.

Già nel corso del primo semestre dell'anno, unitamente ai referenti del Dipartimento e delle competenti Strutture tecniche coinvolte, è stata preliminarmente avviata la fase di studio del processo nel suo complesso, sulla base dei dati e della documentazione di riferimento. Il numero di atti individuati dal partner tecnologico Sogei, relativamente al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019, è stato pari a **1.135 pratiche**. Al fine della formazione del campione oggetto di indagine statistica si è proceduto, d'intesa con il citato Dipartimento, a selezionare un massimo di 30 atti per ogni Ufficio dei Monopoli (comprese SOT e Sedi distaccate). Il **campione selezionato** è stato quindi pari a **404 atti**, ripartiti tra tutti i 16 Uffici dei Monopoli.

Si è dato avvio, dunque, alla predisposizione della struttura del questionario (*check list*) oggetto di successiva compilazione da parte dei predetti Uffici.

Le attività sopra descritte hanno richiesto anche degli adempimenti di carattere complementare, concernenti l'individuazione dei referenti da abilitare all'utilizzo dell'applicativo "SIGOV", predisposto dal partner tecnologico per lo svolgimento delle attività necessarie al Programma (rilevazione dei dati, validazione da parte dei dirigenti degli Uffici e inoltre dei questionari).

Nel mese di giugno è stata ufficialmente avviata la compilazione dei questionari da parte dei funzionari degli Uffici territoriali. Gli stessi questionari, una volta completata la compilazione e quindi validati e inoltrati tramite il predetto applicativo, sono stati esaminati singolarmente dal *team audit* incaricato, rinviando agli Uffici quelli contenenti dati apparentemente incongrui.

Il conclusivo invio dei dati al Dipartimento delle Finanze è stato effettuato nei termini previsti dalla Convenzione.

I risultati finali dell'indagine condotta, recentemente resi noti dal citato Dipartimento, hanno evidenziato, a livello nazionale, un indice sintetico di conformità pari al 79,03%, con una percentuale relativa al principio di correttezza pari al 92,05%, un valore del 71,30% per il criterio di imparzialità e un valore del 88,37% per quello relativo alla trasparenza.

Attività dei laboratori chimici

Nel corso del 2020 è proseguita la strategia avviata negli anni precedenti, basata sul potenziamento delle attività volte alla tutela della salute e della sicurezza dei consumatori, specie delle categorie più vulnerabili. Al tal fine, è stato avviato, d'intesa con il Ministero dello sviluppo economico e l'Ente Accredia, nel pieno dell'emergenza sanitaria, un progetto operativo per l'effettuazione di test per la **verifica della conformità delle maschere facciali, chirurgiche e non**, all'importazione, attraverso l'acquisizione delle strumentazioni idonee allo scopo presso fornitori su scala internazionale. Tali apparecchiature sono state installate nei Laboratori chimici di Milano e Roma, situati a supporto tecnico-scientifico degli scali aeroportuali di Malpensa e Fiumicino, che rappresentano i principali varchi di ingresso delle mascherine nel nostro Paese. Sono stati messi a punto i metodi di prova più rappresentativi previsti dalle norme tecniche regolatorie di tale matrice, secondo il seguente elenco.

Maschere facciali a uso medico (chirurgiche):

- determinazione in vitro dell'efficienza di filtrazione batterica (BFE), secondo la norma UNI EN 14683:2019;
- determinazione della respirabilità per pressione differenziale, secondo la norma UNI EN 14683:2019 (prova accreditata);

- determinazione della resistenza agli spruzzi di sangue, secondo la norma ISO 22609:2004 (prova accreditata);
- determinazione della Pulizia microbica (Bioburden), secondo la norma UNI EN ISO 11737-1:2018 (prova accreditata). Per lo svolgimento di questa specifica prova, viene usata l'attrezzatura per le prove biologiche già in dotazione al Laboratorio chimico di Genova, con un parziale adeguamento locale.

Semimaschere antiparticolato (DPI):

- prova di perdita di tenuta, secondo la norma UNI EN 149:2009 punto 8.5.

In tema di **sostanze stupefacenti**, sono state poste in essere attività di studio, di analisi chimica e di informazione, come di seguito descritto.

ADM fornisce da anni una stretta collaborazione nell'ambito del Sistema Nazionale di Allerta Precoce e Risposta Rapida per le Droghe, gestito dal Dipartimento delle Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tale sistema (National Early Warning System) è inserito nel network europeo che fa capo al EMCDDA (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction), che ha l'obiettivo di diffondere i livelli di attenzione ed allerta, volti alla riduzione dei potenziali rischi sanitari determinati dalla circolazione delle nuove droghe.

ADM fornisce, inoltre, la propria esperienza nell'ambito del coordinamento interno del circuito interlaboratorio sulle sostanze stupefacenti, organizzato dall'United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) con sede a Vienna. Otto laboratori (MI, SV, BO, LI, BA, CA, PA, TO) sono stati incaricati di effettuare le prescritte prove, applicando i metodi interni sviluppati. I risultati ottenuti sono stati raccolti ed inviati alla citata Organizzazione internazionale per la successiva elaborazione statistica.

Nel settore degli OGM è stata garantita la partecipazione annuale al programma di controllo sulle sementi di mais e soia all'importazione per la ricerca di eventuali Organismi Geneticamente Modificati, come previsto dal DM 27 novembre 2003, del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali. Tale attività si è concretizzata mediante il coordinamento, monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti dalle analisi svolte dal laboratorio chimico di Genova nei controlli all'importazione effettuati dall'Agenzia su sementi di mais e soia.

Si evidenzia altresì la partecipazione a 24 sedute di Panel di assaggio per la valutazione organolettica di oli di oliva vergine su richiesta del Laboratorio chimico della DT IV Lazio e

Abruzzo, con il coinvolgimento di 5 unità di personale, in qualità di assaggiatori, per un totale di 107 campioni di oli di oliva analizzati (distribuiti in campioni di revisione, campioni per privati, campioni istituzionali, ring test).

Tra le numerose e significative attività volte a potenziare il coordinamento con gli organismi della U.E. ed internazionali di settore, si segnalano:

- Prosecuzione della partecipazione al Progetto della DG TAXUD "*Customs Laboratories Expert Team*", coordinato dall'Italia, che ha la responsabilità di gestire il budget stanziato, di coordinare le attività analitiche, nonché di sviluppare e monitorare il sistema informativo dei laboratori LIMS, il tutto con il sostegno di nove team leader degli altri Paesi aderenti al progetto. Il team di esperti utilizza il lavoro svolto dai chimici in campi specifici, condividendo un gran numero di apparecchiature (ad esempio, Risonanza Magnetica Nucleare, il conteggio a scintillazione liquida, l'analisi del DNA, ecc.) ed elabora i successivi risultati allo scopo di esercitare un migliore controllo ed eventualmente svelare frodi nell'ambito dell'attuazione delle politiche unionali. L'obiettivo principale dell'"Expert Team" è quello di migliorare il dialogo operativo creando una piattaforma per la comprensione comune dei problemi specifici, contribuendo ad affrontare le sfide in modo più efficiente. Nel corso del 2020, l'Agenzia ha provveduto alla conduzione delle attività della seconda edizione del progetto Expert Team (CLET-2), avviata il 29 aprile 2019, per una durata di due anni.

- Partecipazione alla Riunione Plenaria del Gruppo direttivo dei Laboratori Chimici Doganali Europei", tenutasi il giorno 7 febbraio a Bruxelles, nel corso della quale è stato fatto il punto sulle attività svolte dalle sei Sezioni tecniche (Action) nel 2019 e sulla conseguente azione programmatica per l'anno 2020.

I laboratori di ADM hanno fornito supporto tecnico specialistico in attività interministeriali e collaborazioni con Amministrazioni e Autorità a livello nazionale:

- nella stesura dello schema di decreto interdirettoriale del MEF e del MISE relativo alla "*Imposta di consumo sulle bevande edulcorate*", nota come "*Sugar tax*";
- nel progetto di ADM e CNR nella promozione di un polo di eccellenza chiamato "*Centro di innovazione per le Smart Customs*", su tematiche inerenti a "*Un nuovo approccio integrato: base di conoscenza centralizzata e rete di informazione*", "*Nuovi approcci di ispezione: screening*

di sicurezza non invasivo" e "Un nuovo approccio interattivo: rete di monitoraggio per la catena di approvvigionamento del carburante";

- nell'attività di ADM in qualità di Autorità pubblica designata dal MIPAAF al controllo delle IG nel settore delle bevande spiritose;
- nella partecipazione al Tavolo di lavoro di filiera del luppolo, istituito dal MIPAAF;
- nel prosieguo della collaborazione con il MISE, nel settore dei tessili per la valutazione di aspetti di carattere scientifico (metodiche, strumentazioni e valutazioni di nuove fibre), nonché sulle modifiche da apportare al Reg. CE 1007/2011 e sulla stesura di linee guida tecniche per i laboratori specializzati nel settore tessile dell'UE;
- nell'attuazione della Convenzione sulla Proibizione delle Armi Chimiche, in coordinamento con MAECI, attraverso la partecipazione attiva ai comitati consultivi OPAC, ed attraverso lo sviluppo di competenze analitiche di settore comprovate dalla partecipazione a trials interlaboratorio CCACT – OPAC; tali attività rivestono una notevole rilevanza ai fini dei controlli doganali nel contesto;
- nella redazione di schede di campionamento relativamente a diversi settori merceologici, nella preparazione di moduli formativi e-learning, e nella traduzione in lingua italiana del *"Manuale sul campionamento delle merci ai fini fiscali e doganali – SAMANCTA"*, in seno alle *action* della TAXUD della Commissione;
- nella organizzazione di un evento dimostrativo in seno alla *Proliferation Security Initiative* (PSI) di concerto con MAECI.

Lotteria degli scontrini

Ad ADM - in quanto autorità di presidio e governo del settore giochi – è stata affidata la conduzione delle attività estrazionali e premiali collegate alla nuova lotteria degli scontrini e, prima ancora, la messa a punto e la gestione del portale dedicato alla lotteria medesima così come una parte importante della campagna di comunicazione volta a promuovere l'iniziativa.

Sin dall'inizio del 2020 ADM è stata impegnata nella messa a punto dei testi informativi, delle didascalie, delle news e dei messaggi esplicativi da inserire nelle varie sezioni del portale della Lotteria degli scontrini, la cui struttura era stata già in precedenza delineata. Nel primo bimestre

del 2020 è stata ultimata la prima redazione dei contenuti del portale, ivi incluse le FAQ e le linee guida utili ad addestrare l'assistente virtuale o *chat bot*.

A inizio marzo 2020 è stata così attivata l'area pubblica del portale della Lotteria degli scontrini contenente vari moduli informativi, la sezione FAQ e l'assistente virtuale o *chat bot*, componenti tutte utili a illustrare i meccanismi di funzionamento della nuova Lotteria.

Nel corso dell'anno la nuova lotteria ha poi visto cambiare la propria fisionomia: è stata difatti collegata al programma Italia *Cashless* messo a punto dal Governo per incentivare l'uso delle carte di credito, carte di debito, bancomat, carte prepagate, carte e app connesse a circuiti di pagamento privati e a spendibilità limitata al fine di modernizzare il Paese e favorire lo sviluppo di un sistema più digitale, veloce, semplice e trasparente.

Lo slittamento della data di avvio della lotteria - così come lo studio preordinato al mutamento di alcune regole del gioco - ha comportato che fossero più volte rivisti i testi messi a punto per il portale dedicato. Più volte modificati sia i testi esplicativi (comunicato stampa e guida) reperibili nella *homepage* del portale, sia le news riguardanti la lotteria, selezionate e inserite sempre in homepage.

A inizio dicembre 2020, ADM, nel portale dedicato, ha attivato la sezione "Partecipa Ora" in modo da consentire per tempo la generazione del codice lotteria, codice alfanumerico e codice a barre indispensabile per partecipare alla nuova lotteria.

La funzionalità attiva dal 1° dicembre 2020 consente di generare uno o più codici lotteria, da scaricare, memorizzare e presentare al momento dell'acquisto di beni o servizi presso gli esercizi al minuto aderenti all'iniziativa.

Tutte le azioni condotte in vista della messa a punto del portale hanno doverosamente seguito le linee guida definite nel corso dei numerosi incontri organizzati dal MEF (tenutisi in corso d'anno per lo più da remoto) cui hanno partecipato anche i referenti dell'Agenzia delle entrate e della Sogei.

Nell'ultimo bimestre dell'anno è stato creato il nuovo logo della Lotteria degli scontrini, in coerenza con le linee stilistiche nel frattempo definite per il programma Italia *Cashless*.

La definizione del logo e delle correlate linee grafiche e stilistiche ha poi fatto da filo conduttore per tutte le iniziative messe in campo in vista del lancio della Lotteria, caratterizzando non solo il portale già realizzato, ma anche ogni altro veicolo informativo via via approntato.

A inizio dicembre 2020 - assieme all'attivazione della sezione Partecipa Ora nel portale della lotteria degli scontrini - ADM ha dato il via ad una campagna di comunicazione tramite canali *social*. A tal fine sono stati creati i *social* ufficiali della Lotteria su *Facebook* e *Instagram* poi rapidamente popolati con grafica, video e *post* vari, con frequenza pressoché quotidiana.

A fine anno si sono intensificate anche altre attività redazionali (verifica e analisi della rassegna stampa, preparazione di interviste e altro) in coordinamento con il MEF, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, l'Agenzia delle entrate e la Sogei.

Comunicazione

Nel corso del 2020 l'attività istituzionale dell'Agenzia, su impulso del nuovo Direttore, è stata finalizzata allo sviluppo di una rete di relazioni con i vari *stakeholders* pubblici e privati.

Tale attività relazionale si è concretizzata anche nell'organizzazione di eventi, come la presentazione del "libro blu" e la consegna del Premio Matheus, ai quali hanno partecipato numerose personalità pubbliche.

Le relazioni istituzionali hanno agevolato la conclusione di numerosi protocolli d'intesa e memorandum finalizzati a migliorare l'operatività dell'Agenzia, il presidio del territorio e la semplificazione della catena logistica.

Inoltre, tutte le attività di contatto con i media (agenzie di stampa, quotidiani nazionali e locali, magazine o editoriali o periodici vari, reti radiotelevisive, *social*) e di divulgazione di informazioni utili ai tanti *stakeholders* che quotidianamente si confrontano con ADM hanno avuto nel corso del 2020 uno sviluppo legato a fattori esogeni in buona parte scatenati dalla pandemia che ancor oggi perdura e condiziona l'operatività di amministrazioni, istituzioni ed entità pubbliche e private. Nell'anno di riferimento l'attività di *media relation* ha contribuito a dare visibilità - sia a livello locale sia a livello nazionale - alle notizie che quotidianamente riguardano l'operatività delle strutture ADM e ha consentito ad aumentare la presenza di ADM nei programmi radio-televisivi e in articoli di testate giornalistiche (Corriere della Sera, la Repubblica, Il Sole 24 Ore, Italia Oggi e molti altri).

Nell'anno è arrivato a circa 900 il numero dei comunicati stampa prodotti in corso d'anno dalle strutture territoriali e centrali (rispetto ai 488 dell'anno precedente).

Non è mancata - a seguito di costante e attenta analisi della rassegna stampa - l'azione di segnalazione e rettifica di informazioni inesatte o devianti. Molti i casi in cui le notizie sono state rettificare e ricondotte alla verità fattuale tramite contatto scritto o verbale con i giornalisti o con i responsabili di testata.

I canali *social* si sono rivelati strumento importante per la comunicazione e per la visibilità istituzionale dell'Agenzia. Attraverso le pagine ufficiali *Facebook*, *Instagram*, *Linkedin* e *Twitter*, oltre al canale *Youtube*, sono state diffuse quotidianamente notizie e video inerenti alle attività poste in essere e, in particolare, alle azioni condotte nel periodo emergenziale ai fini del rapido sdoganamento di dispositivi di protezione personale (mascherine, guanti, camici e indumenti di protezione sanitaria), di strumentazione indispensabile alla adeguata gestione delle strutture e di altro materiale altrettanto essenziale nel contesto emergenziale.

È stato al contempo effettuato il monitoraggio dei principali social allo scopo di intervenire nei *trend topics* che riguardano le attività ADM ed è stata attentamente seguita la messaggistica diretta con gli utenti, avendo cura di garantire un'adeguata tempistica nelle risposte. Così operando, si è puntato ad un miglioramento della reputazione e della credibilità di ADM.

Tra le iniziative condotte nel corso del 2020 va segnalata la realizzazione di un video per la campagna informativa e di comunicazione volta a sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema della sicurezza dei farmaci. Lo spot, che ha visto come testimonial Flavio Insinna, è stato diffuso sui canali social e ripreso dai maggiori quotidiani nazionali e da molte reti televisive; è stato inserito nello spazio dedicato alle campagne social e potrà essere utilizzato anche in futuro per promuovere l'immagine e l'attività dell'Agenzia.

Infine, va segnalato che l'Agenzia, in stretta collaborazione con le Direzioni Territoriali, ha partecipato con un proprio stand a diverse manifestazioni firistiche.

13. SEZIONE 3 – QUOTA INCENTIVANTE

Sulla base dei risultati conseguiti, come sopra rappresentati, si è provveduto a calcolare il livello di realizzazione degli obiettivi e la relativa quota incentivante.

Il punteggio raggiunto nei cinque obiettivi è il seguente:

Obiettivo	Denominazione obiettivo	Peso obiettivo	Risultato conseguito	Punteggio
1	Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e orientare i servizi offerti ai bisogni dei contribuenti\utenti	30%	110,4	33,12
2	Favorire la <i>compliance</i> dei contribuenti	10%	115,2	11,52
3	Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria	30%	123,6	37,08
4	Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19	20%	114,7	22,94
5	Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro	10%	115,2	11,52
			totale	116,18

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

CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE

ASI 1 - SOSTENERE LA CRESCITA E LA COMPETITIVITA' DEL PAESE, MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI RESI E FAVORIRE LA COMPLIANCE DEI CONTRIBUENTI

OBIETTIVI	Indicatori di output	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo	Target 2020	Risultato 2020	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)					
Obiettivo 1 - Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari e orientare i servizi offerti ai bisogni dei contribuenti\utenti (peso obiettivo: 30 Valore 3,6 €/mln)	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	25		90%	97,7%	108,6%	108,5%	27,13	Quota Incentivante riconosciuta	100%	3,6	7,39%	0,27
	Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)	20		86%	95,6%	111,2%	111,1%	22,22					
	Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA	15		3	3	100,0%	100,0%	15,00					
	Percentuale di nuovi progetti avviati di digitalizzazione/istituzione di Zone Franche Doganali (ZFD)/Zone Economiche speciali (ZES)/ Zone logistiche semplificate/ Corridoi controllati/ progetti correlati allo sdoganamento in mare, attivati nei porti nell'ambito dell'accordo con l'Associazione dei porti italiani - ASSOPORTI rispetto al numero di Autorità di sistema Portuali + Autorità Portuale di Gioia Tauro	20		5%	87,5%	1750,0%	135,0%	27,00					
	Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti	20		70%	66,7%	95,2%	95,2%	19,04					
		100	3,6					110,4					
Obiettivo 2 - Favorire la compliance dei contribuenti (peso obiettivo: 10 Valore 1,2 €/mln)	Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	50		12%	14,0%	116,3%	115,7%	57,85	Quota Incentivante riconosciuta	100%	1,2	12,00%	0,14
	Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi	50		12%	13,8%	114,8%	114,7%	57,35					
		100	1,2					115,2					

Rapporto di verifica | 2020

TOTALE INCENTIVAZIONE ASI 1: 4,8 €. \MLN

ASI 2 - CONTRASTARE L'EVASIONE, ASSICURARE LA LEGALITA' NEGLI AMBITI DI COMPETENZA E CONCORRERE ALLA SICUREZZA E ALLA TUTELA DEI CITTADINI E DEGLI OPERATORI ECONOMICI													
OBIETTIVI	Indicatori di output	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo	Target 2020	Risultato 2020	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)					
Obiettivo 3 - Ottimizzare l'efficacia dei controlli diretti a contrastare l'evasione tributaria (peso obiettivo: 30 Valore 3,6 €/mln)	Numero dei controlli doganali	10		450.000	974.617	216,6%	135,0%	13,50	Quota Incentivante riconosciuta	100%	3,6	Quota incentivante utilizzabile per eventuale compensazione	
	Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica	15		30%	46%	153,3%	135,0%	20,25					
	Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale	15		45%	62%	137,8%	128,0%	19,20					
	Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani	15		73%	76%	104,1%	104,1%	15,62					
	Percentuale di controllo delle dichiarazioni di energia elettrica dei venditori ai clienti finali	15		65%	68%	104,6%	104,6%	15,69					
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	15		60%	83,9%	139,9%	129,2%	19,38					
	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	10		40%	70,4%	175,9%	135,0%	13,50					
	Accertamenti confermati in sede giurisdizionale	5		50%	69,8%	139,5%	129,0%	6,45					
		100	3,6					123,6				12,00%	0,43
Obiettivo 4 - Presidiare la legalità e contribuire a proteggere i cittadini e gli operatori economici tenuto conto del contesto emergenziale derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19 (peso obiettivo: 20 Valore 2,4 €/mln)	Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti, inclusi quelli destinati al contrasto al Covid-19	15		30%	43,4%	144,7%	131,9%	19,79	Quota Incentivante riconosciuta	100%	2,4	Quota incentivante utilizzabile per eventuale compensazione	
	Tasso di positività degli interventi attuativi concernenti il divieto di esportazione di dispositivi di protezione individuale e di quelli di ventilazione invasivi e non invasivi	15		2,20%	2,21%	100,3%	100,2%	15,03					
	Numero di provvedimenti di requisizione in uso o in proprietà da ogni soggetto pubblico o privato di presidi sanitari e medico-chirurgici, nonché di beni mobili occorrenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria secondo l'ordinanza commissariale n. 1/2020	15		160	161	100,6%	100,6%	15,09					

Rapporto di verifica | 2020

Numero operazioni di sdoganamento di strumenti e materiale medico-sanitario, nonché di dispositivi medici e di protezione individuale connessi all'emergenza epidemiologica (in miliardi)	20		3	7,7	256,7%	135,0%	27,00				
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	15		20%	27,1%	135,6%	126,7%	19,01				
Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	20		27%	25,4%	94,0%	94,0%	18,80				
	100,00	2,40					114,7	100%	2,4	11,71%	0,28

TOTALE INCENTIVAZIONE ASI 2: 6 €.\MLN

ASI 3 - VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE

OBIETTIVI	Indicatori di output	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo	Target 2020	Risultato 2020	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)				
Obiettivo 5 - Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione e garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro (peso obiettivo: 10 Valore 1,2 €/mln)	Percentuale di personale in smart-working con accesso da remoto (V-APP)	50		80%	94%	117,5%	116,4%	58,20	Quota Incentivante riconosciuta	Quota incentivante utilizzabile per eventuale compensazione		
	Ore medie pro-capite di formazione a distanza	50		4 ≤ x ≤ 6	5,7	114,0%	114,0%	57,00				
		100	1,2					115,2	100%	1,2	12,00%	0,14

TOTALE INCENTIVAZIONE ASI 3: 1,2€.\MLN

Totale Incentivazione Attribuita (€/mln)	Quota non utilizzabile in quanto l'incentivazione attribuita è pari al 100
12,0	1,27

**Parte
terza**

I progetti di investimento

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO

14. I PROGETTI DI INVESTIMENTO

Il Piano triennale degli investimenti per il triennio 2020-2022, approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 419 del 7 dicembre 2020, ricomprende interventi finalizzati a sostenere e sviluppare i processi di modernizzazione e innovazione dell’Agenzia in coerenza con gli obiettivi di politica fiscale e le linee strategiche d’intervento indicate dall’Autorità politica.

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

Le esigenze di sviluppo dell’Agenzia sono state articolate in macroaree di intervento che riepilogano i progetti pianificati in termini di interventi specifici da realizzare, finalità, benefici, risultati attesi e relativi costi previsti per il triennio. Tale strutturazione consente di raccordare gli investimenti agli obiettivi strategici dell’intera Agenzia e di misurare lo stato di sviluppo delle iniziative innovative rispetto ai risultati attesi, in un’ottica di ulteriore miglioramento della performance.

Il Piano pluriennale degli investimenti per il triennio 2020-2022 è stato articolato in due macroaree di intervento, “Evoluzione del sistema informativo (ICT)” e “Qualificazione del patrimonio (non ICT)”.

I progetti compresi nella macroarea **“Evoluzione del sistema informativo (ICT)”**, fanno riferimento allo sviluppo e potenziamento dei sistemi informatici dell’Agenzia per l’efficace svolgimento delle funzioni istituzionali nonché all’acquisizione di strumentazioni e apparecchiature all’avanguardia connesse con lo sviluppo di detti sistemi per rendere maggiormente efficace l’azione di controllo.

In particolare, sono ricomprese le attività inerenti all’innovazione del patrimonio informativo, al fine di sviluppare ulteriormente la digitalizzazione dei processi doganali, migliorare la comunicazione istituzionale, incrementare l’efficienza interna, ottimizzare i costi di gestione del personale.

I progetti comprendono, inoltre, le attività relative all'innovazione e allo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, nonché quelle finalizzate a potenziare i servizi *on-line* di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e a ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Sono, infine, previsti gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

Nella macroarea **"Qualificazione del patrimonio (non ICT)"** rientrano i progetti inerenti alla "Messa in qualità dei laboratori chimici", al "Potenziamento delle attività di controllo" e al "Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale".

Il progetto *"Messa in qualità dei laboratori chimici"* prevede interventi di adeguamento e potenziamento delle relative dotazioni strumentali al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci.

Il progetto *"Potenziamento delle attività di controllo"* è finalizzato alle acquisizioni di strumentazione tecnica volta a innalzare il livello qualitativo dei controlli al fine di incrementare i livelli di sicurezza delle operazioni di *intelligence*, di contrasto alle frodi e alla contraffazione.

Il progetto *"Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale"* prevede interventi logistico-strutturali connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 volti ad assicurare il rispetto della citata normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché a migliorare l'operatività degli Uffici.

14.1 Progetti per l'evoluzione del sistema informativo (ICT)

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (*Digitalizzazione procedure nei porti, Gestione energie ed alcoli, Reingegnerizzazione AIDA, Digitalizzazione procedure porto di Bari; Sistemi per la gestione integrata dei processi*);

- potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni (*Servizi on-line, Ampliamento interoperabilità G2G dello Sportello Unico Doganale*);
- realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (*Laboratori chimici; SAISA; Progetti unionali; Evoluzione della NMSW e dell'E-Manifest; Primo nucleo della single window nazionale doganale, Otello 2.0, Sistemi di BI e data analytics*);
- acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (*Gestione ed evoluzione infrastruttura*);
- potenziare i sistemi informatici preposti all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di giochi e di tabacchi (*Sistemi e servizi apparecchi, giochi numerici, lotterie e bingo; Sistemi e servizi telematici giochi sportivi, ippici, skill games e gad; Sistemi Tabacchi; Sistemi dei Controlli per Giochi e Tabacchi; Sistemi di Supporto per Giochi e Tabacchi*).

14.2 Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- *Messa in qualità dei Laboratori chimici delle dogane*, attraverso l'adeguamento e il potenziamento delle dotazioni strumentali dei Laboratori chimici dell'Agenzia al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci, nonché estendere l'utilizzo di laboratori mobili che consentono di effettuare test analitici in tempo reale sulle merci oggetto di controllo anche in un quadro di potenziamento delle misure di rafforzamento per la sicurezza dei mercati e dei cittadini;

- ✓ *Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale*, attraverso interventi volti ad assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché a migliorare l'operatività degli Uffici;

- ✓ *Potenziamento delle attività di controllo* attraverso acquisizioni di strumentazione tecnica volta a innalzare il livello qualitativo dei controlli tributari da parte degli Uffici.

Nelle due successive tabelle è riportato rispettivamente il costo complessivo per investimenti stimato per il triennio 2020-2022, come definito con la delibera sopra citata di approvazione

del Piano e lo stato di avanzamento delle attività e dei relativi costi al 31 dicembre 2020 relativamente alle singole macroaree.

Si precisa che il costo complessivo stimato per la realizzazione dei progetti pianificati prescinde dagli esborsi di cassa connessi con la fatturazione delle prestazioni evidenziate in bilancio. Infatti, i due profili - impegni e pagamenti - non coincidono, di norma, dal punto di vista temporale, atteso che la fase in cui sorge l'obbligazione e la fase di fatturazione possono svilupparsi in un arco temporale riferito ad anni diversi.

Tabella n. 37 – Piano degli investimenti per il triennio 2020-2022

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2020	2021	2022	Totale 2020-2022
	Importi in milioni di €			
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	59,20	57,90	56,00	173,10
Qualificazione del patrimonio	53,00	28,00	21,50	102,50
TOTALE	112,20	85,90	77,50	275,60

Dalla tabella sottostante si evince che il consuntivo della spesa per investimenti dell'anno 2020 risulta pari a circa 69,3 milioni di euro, con un avanzamento costi pari a circa il 62%.

Tabella n. 38 – Consuntivo Investimenti – Anno 2020

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)		
	Pianificato	Consuntivo	Percentuale di avanzamento
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	59,20	56,5	95,42
Qualificazione del patrimonio	53	12,8	24,17
TOTALE	112,20	69,3	61,76

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

Tabella n. 39 – Stato di avanzamento dei progetti al 31 dicembre 2020

Progetti	Budget assegnato da Piano 2020 (€)	Speso (€)	Avanzamento costi sul budget (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
Progetti ICT				
Altri servizi (Lab. Chim. e SAISA)	642.718	642.718	100	96,70
Servizi on line	4.733.766	4.813.324	101,7	99,19
Sistemi per la gestione integrata dei processi	1.291.775	1.272.313	98,5	86,87
Sistemi di business intelligence e data analytics	5.375.632	5.375.632	100	93,91
Digitalizzazione porti	3.530.151	3.460.764	98	57,55
Pon – Prog01 – Digitalizzazione procedura Porto di Bari	211.358	211.202	99,9	63,68
PON Emanifest	1.784.762	1.784.762	100	100
PON Prog05 - Sudoco Single Window Doganale	1.278.223	1.278.223	100	25,98
Progetti Unionali	461.674	461.674	100	62,84
Ampliamento interoperabilità G2G dello Sportello Unico Doganale	308.110	308.110	100	100
Otello	199.496	199.496	100	36,25
Aida	5.033.037	5.033.037	100	71,29
Sistemi di gestione energie e alcoli	3.185.155	3.185.155	100	86,04
Gestione ed evoluzione infrastruttura	11.218.927	8.663.649	77,2	48,96
Sistemi e servizi telematici apparecchi, giochi numerici, lotterie e Bingo	3.978.490	3.623.816	91,1	93,91
Sistemi dei controlli per giochi e tabacchi	6.586.320	6.746.323	102,4	94,83
Sistemi e servizi telematici giochi sportivi, ippici, skill games e GAD Totale	1.369.463	1.369.463	100	84,03
Sistemi di supporto per giochi e tabacchi	6.136.181	6.186.763	100,8	85,34
Sistemi tabacchi	1.874.762	1.874.762	100	63
Totale progetti ICT	59.200.000	56.491.186	95,42	76,34

Progetti	Budget assegnato da Piano 2020 (€)	Speso (€)	Avanzamento costi sul budget (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
Progetti Non ICT				
Potenziamento delle attività di controllo	22.671.748	262.627	1,16	22,18
Messa in qualità dei laboratori chimici	12.128.252	1.302.992	10,74	100
Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale	18.200.000	11.242.000	61,77	88
Totale progetti Non ICT	53.000.000	12.807.619	24,17	70,06
Totale progetti di investimento	112.200.000	69.298.805	61,76	75,48

Dai dati esposti si evince che nel 2020 ADM ha realizzato gli interventi progettuali pianificati con uno stato di avanzamento dei costi pari a circa il 62% e delle attività pari a circa il 75%.

In particolare, si registra per gli investimenti ICT un avanzamento dei costi superiore al 95%, con uno stato di avanzamento dei lavori superiore al 76%, mentre per i progetti non ICT, si registrano un avanzamento costi pari a circa il 24% e delle attività pari a circa il 70%.

Lo stato di avanzamento dell'insieme dei progetti di investimento e, in particolare, il disallineamento tra costi e attività relativamente ai progetti non ICT, deve essere considerato nell'ambito del contesto emergenziale derivante dalla diffusione del virus da Covid-19.

In effetti, le attività di innovazione e sviluppo previste nel Piano pluriennale degli investimenti 2020-2022 sono state fortemente condizionate dall'emergenza sanitaria ed economica scoppiata a partire dai primi mesi del 2020. Tale situazione ha sensibilmente modificato le priorità di intervento nel corso dell'anno indirizzandole verso i sopravvenuti impegni ritenuti indifferibili soprattutto per privilegiare gli acquisti di materiale e strumentazione per supportare ogni forma di contrasto alla diffusione del virus.

In relazione ai progetti di investimento ICT, si ritiene doveroso rammentare talune specifiche condizioni che possono influenzare il raffronto tra lo stato di avanzamento lavori (SAL) e lo stato avanzamento costi (SAC) dei singoli progetti:

- l'avanzamento delle attività dei progetti ICT è calcolato in base a una valutazione "ponderata" dello stato di realizzazione dei singoli interventi pianificati, correlata all'importanza attribuita alle singole attività programmate nell'ambito di ciascun intervento. In ragione di ciò, una forbice tra il SAC e il SAL

ponderato è anche da ricondurre al ridimensionamento di attività con peso maggiore di quelle effettivamente portate a termine nell'anno. D'altro canto, il SAL dà anche conto di attività realizzate da personale dell'Agenzia che non generano costi di investimento; in tal caso il SAL può risultare superiore al SAC;

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

Per quanto concerne le iniziative progettuali a contenuto ICT, ovvero quelle finalizzate all'innovazione del patrimonio informativo e a garantire un efficace supporto alle attività operative dell'Agenzia, vengono di seguito riportate quelle ritenute più significative dal punto di vista del contributo da esse fornito alla realizzazione degli obiettivi previsti negli ambiti strategici di intervento.

Ambito strategico - Sostenere la crescita e la competitività del paese, migliorare la qualità dei servizi resi e favorire la *compliance* dei contribuenti

Servizi online: il progetto prevede la realizzazione di interventi ICT volti a migliorare l'interazione tra l'Agenzia e gli operatori economici e a ottimizzare e velocizzare le procedure connesse allo sdoganamento anche attraverso soluzioni di interoperabilità di servizi tra diverse amministrazioni.

In particolare, si segnala per il 2020 la realizzazione del portale OPERA che mira ad ampliare e reingegnerizzare il portafoglio di servizi digitali per utenti esterni per il pagamento dei tributi

amministrati da ADM. Il portale OPERA (Operazioni di Pagamento Elettronico e Rendicontazione Automatica) consente di eseguire i pagamenti tramite la piattaforma PagoPA affiancando i metodi di pagamento tradizionali, come ad esempio il modello F24 utilizzato per il pagamento delle accise, il bonifico bancario per il pagamento dei diritti doganali e per il pagamento dei saldi mensili di alcuni giochi. Sul portale OPERA sono stati esposti 3 servizi telematici (Dogane, Energie e alcoli, MonopoliGiochi) che consentono di pagare:

- le tasse di circolazione e il diritto fisso dovuti dagli autotrasportatori residenti all'estero prima dell'entrata nel territorio italiano (Dogane).
- oltre ai debiti precostituiti dal sistema, anche i debiti spontanei creati dall'operatore attraverso la compilazione guidata di alcuni campi come ad es. capitolo erariale, provincia, codice ditta, periodo di riferimento quando previsto, importo. In ragione di vincoli di natura giuridica, lo stato attuale del progetto consente l'utilizzo di pagoPA esclusivamente alle tipologie di pagamento che non prevedono la devoluzione diretta/immediata di quote di accisa, a beneficio delle Regioni a Statuto Speciale o Province Autonome (Energie e alcoli).
- le somme dovute a titolo di saldi per i concorsi pronostici sportivi, l'ippica di agenzia, l'ippica nazionale e i concorsi pronostici ippici (Monopoli-Giochi).

PON - Prog01- Digitalizzazione procedura porto di Bari: approvato e ammesso a finanziamento nel 2017, ha costituito il progetto pilota, nell'ambito del progetto "Digitalizzazione nei porti" (descritto nel paragrafo di seguito), anche ad altri porti nazionali. La finalità è stata quella di razionalizzare gli scambi di informazioni tra gli attori del ciclo portuale, tramite l'interoperabilità tra il sistema informativo doganale AIDA e il Port Community System GAIA operativo nel porto di Bari. La digitalizzazione ha riguardato le procedure di imbarco/sbarco, di ingresso/uscita dai nodi portuali, di tracciamento delle merci all'interno dello spazio portuale, nonché l'informatizzazione dei pagamenti delle tasse portuali. La sua attuazione è avvenuta in stretta collaborazione con l'Autorità di sistema portuale del mare Adriatico meridionale. Nel corso del 2020, è stato completato lo sviluppo del software "Port tracking" ed è stata espletata la gara per l'acquisizione del sistema di monitoraggio dei flussi merci nel porto.

Digitalizzazione procedure porti: il progetto ha l'obiettivo di velocizzare nei porti nazionali (nodi essenziali della catena logistica) le procedure doganali, aumentando la sicurezza, attraverso il

tracciamento automatico di mezzi e merci, in entrata e uscita dallo scalo, nell'ottica di snellire gli adempimenti grazie all'utilizzo di tecnologie innovative (*Internet of things*), nonché la digitalizzazione delle procedure di pagamento delle tasse portuali.

In particolare, sono stati sviluppati 14 progetti per la digitalizzazione delle procedure dei sistemi portuali con la collaborazione di 16 autorità di sistema portuale (ADSP) con le quali sono stati stipulati dei protocolli di intesa. L'obiettivo principale è di reingegnerizzare i processi e implementare i modelli di interoperabilità tra i sistemi degli attori coinvolti durante le operazioni doganali (ADM, GdF, ADSP).

L'Agenzia ha siglato dei protocolli di intesa con Associazione dei porti italiani – ASSOPORTI e le Autorità di Sistema Portuale locali per individuare e avviare progetti e iniziative utili al rilancio della competitività del sistema portuale e logistico nazionale e allo sviluppo dei traffici nei porti, grazie all'uso di tecnologie avanzate e all'introduzione di semplificazioni per gli operatori e per le imprese.

Progetti unionali: il progetto include tutte le attività connesse alla partecipazione dell'Agenzia ai progetti cofinanziati con fondi europei o relativi a progetti internazionali sui temi della logistica ed innovazione nel cui ambito vengono studiate e messe a punto le innovazioni tecnologiche e di processo che l'Agenzia successivamente implementa nel proprio sistema informativo.

In particolare nel 2020 gli interventi realizzati hanno riguardato la prosecuzione delle semplificazioni all'*export*, la progettazione dei modelli di corridoi doganali internazionali e lo sviluppo di un modello di *gate automation* ferroviaria, lo sviluppo di piloti internazionali su cui testare nuove tecnologie per il miglioramento dei servizi resi all'utenza. Si segnalano pertanto i due seguenti interventi progettuali:

- **FENIX**, avviato con la collaborazione ADSPMLO per lo sviluppo di procedure digitalizzate che consentono alle autorità di raccogliere anticipatamente, ovvero al momento della partenza del carico dal porto straniero (nel caso del progetto dal porto marocchino di Casablanca), informazioni circa la merce in *import* come: codice container, numero del dispositivo IoT associato al container, documenti a corredo della dichiarazione doganale associati al container (es: certificati di Origine). I dati rilevati possono anche essere utilizzati per anticipare l'analisi del rischio già durante il viaggio della nave.

- **TRICK**, avviato su iniziativa del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) per l'utilizzo della Blockchain per tutelare il Made in Italy, coinvolgendo Sistema Moda Italia in un progetto pilota. L'iniziativa introduce la certificazione di prodotti manifatturieri di alta qualità con l'idea di immettere sul mercato un prodotto certificato a vari livelli, dalla sostenibilità, con materiali derivanti da economia sostenibile, alla certificazione chimica di non tossicità, all'origine delle merci.

Reingegnerizzazione AIDA: il progetto consente di individuare e pianificare le modifiche da apportare al Sistema Informativo al fine di adeguarlo alle novità introdotte dal nuovo Codice Doganale dell'Unione europea, realizzando una dogana *full-digital*. La costante evoluzione del sistema consente di mantenere e migliorare l'operatività degli Uffici, velocizzando e semplificando l'assolvimento degli obblighi tributari da parte degli operatori economici. Sono compresi nel progetto tutti gli sviluppi richiesti per la manutenzione delle applicazioni del settore "dogane".

Il progetto prevede inoltre la realizzazione degli sviluppi richiesti a livello unionale dal *Multi Annual Strategic Plan* e dalla normativa nazionale, nonché l'attuazione di semplificazioni nazionali.

In particolare si segnalano la realizzazione dei seguenti interventi progettuali:

- **Sdoganamento in franchigia materiale Covid-19**, coerentemente alle prescrizioni dell'ordinanza commissariale n. 6/2020, sono state implementate su AIDA nuove procedure doganali digitalizzate per consentire agli operatori autorizzati l'importazione, lo sdoganamento in franchigia dei dispositivi DPI e degli altri beni mobili utili al contrasto della diffusione del virus COVID 19. È stato adeguato il sistema AIDA per la gestione dell'Albo dei Beneficiari della procedura della prenotazione degli ordini di beni Covid dei soggetti importatori, monitoraggio e controllo delle dichiarazioni doganali. Inoltre, sono stati sottoscritti dei protocolli di intesa con Regioni, Enti Territoriali e Associazioni di categoria (CONFETRA, CONFESERCENTI, CONFCOMMERCIO) al fine di implementare procedure speciali di svincolo diretto, in esenzione d'IVA e Dazi doganali, per DPI e mascherine importate, da distribuire gratuitamente ai dipendenti delle imprese e degli esercizi facenti capo alle singole Associazioni.
- **Semplificazioni doganali flussi e-commerce**, l'ingresso nell'associazione dei corrieri aerei di un player con numeri molto importanti e la situazione pandemica occorsa da marzo in poi (incremento significativo dell'*e-commerce*), hanno comportato un aumento notevole di

operazioni doganali nel corso del 2020 (in particolare di dichiarazioni di importazione). Per dare un'idea delle dimensioni del fenomeno si può affermare che fino al 2019 il sistema doganale lavorava tra le 80.000 e 100.000 dichiarazioni giornaliere con un picco massimo di circa 130.000 nelle occasioni speciali (*black Friday* per esempio), nel corso del 2020 il sistema ha elaborato circa 150.000/160.000 dichiarazioni al giorno con picchi fino a 200.000. Per fronteggiare l'incremento dei flussi *e-commerce*, dovuti all'ingresso sul mercato di nuovi operatori e al periodo Covid-19, sono stati realizzati diversi interventi applicativi in ambito doganale.

- **EUR.1, A.TR. ed EUR.MED**, è stata realizzata l'iniziativa che mira a digitalizzare le richieste e il rilascio dei certificati di circolazione EUR.1, A.TR. e EUR.MED, e consente di innescare la richiesta del certificato direttamente nella dichiarazione doganale di esportazione inserendo nella sezione documenti della casella 44 un apposito certificato nazionale.

Sistemi di gestione Energie e Alcoli: il progetto comprende una serie di interventi volti a integrare i processi delle accise nei settori contabili ed autorizzativi. La strategia di evoluzione della dogana italiana - obiettivo dogana 4.0 - tiene conto dei profondi e rapidi mutamenti di scenario e dei ritmi imposti dal mercato globale. L'evoluzione perseguita si è sviluppata tenendo ben presente il modello di semplificazione e dichiarazione dei servizi inclusi nell'agenda digitale nazionale e unionale, seguendo alcune precise direttrici:

- coinvolgere gli *Stakeholders* nella definizione di nuovi servizi;
- semplificare, integrare ed armonizzare i sistemi di pagamento;
- adottare soluzioni coerenti con lo scenario di industria da offrire nell'ambito di una visione estesa all'intera catena logistica multimodale. La dogana in questa prospettiva progetta servizi che, oltre a stimolare e favorire il rinnovamento digitale delle piccole e medie imprese, sono anche adeguati alle esigenze delle più grandi, o semplicemente delle più smart, che nel rinnovamento digitale hanno già investito.

I principali interventi riguardano:

- l'evoluzione dei sistemi di gestione di controlli sui depositi di prodotti sottoposti al regime delle accise;
- l'evoluzione dei sistemi di gestione della contabilità accise;

- l'evoluzione dei sistemi di gestione dei controlli sulla circolazione dei prodotti sottoposti al regime delle accise.

In particolare per l'anno 2020, si segnala la realizzazione del progetto **e-DAS** che mira a reingegnerizzare *end to end* il processo di emissione e gestione del DAS in ottica *full digital*. L'obiettivo è sostituire gli attuali presidi fisici (DAS cartaceo con bollatura a secco) con equivalenti strumenti informatici, per l'emissione e tenuta in forma dematerializzata del documento di accompagnamento previsto per la circolazione dei prodotti soggetti o assoggettati ad accisa ed alle altre imposizioni indirette.

Dal 1° ottobre 2020 è in vigore l'obbligo di utilizzo di e-DAS per gli esercenti che estraggono benzina o gasolio usato come carburante assoggettati all'aliquota di accisa normale di cui all'Allegato I al TUA.

L'operatore, in possesso delle credenziali CNS o SPID di livello 2, può accedere al servizio "DAS elettronico" per consultare gli e-DAS di propria competenza e per stampare la copia analogica del documento elettronico che include, in sostituzione della bollatura a secco, prevista fino ad oggi sul documento cartaceo, un glifo con la firma digitale dell'ADM e l'identificativo del documento elettronico.

Per i funzionari degli uffici delle Dogane (centrali, interregionali e periferici) è stato realizzato in AIDA-Accise il nuovo servizio "DAS elettronico", per la consultazione degli e-DAS nonché una web app responsive su piattaforma Android, denominata e-DAS, che consente di verificare l'autenticità della copia analogica del DAS informatico che accompagna la merce.

Sistemi e servizi telematici apparecchi, giochi numerici, lotterie e bingo: il progetto si riferisce alla predisposizione, al governo e l'evoluzione di strumenti informatici di supporto alla gestione del sistema di controllo del gioco e del sistema amministrativo, con particolare riferimento agli apparecchi, ai giochi numerici, alle lotterie e al bingo. Sono previsti servizi di supporto alla trasmissione dei dati di gioco, indispensabili al controllo dell'andamento del gioco.

Il sistema di controllo e monitoraggio dei giochi numerici a totalizzatore nazionale ha come scopo il conseguimento dei seguenti macro obiettivi in termini di predisposizione e evoluzione di:

- strumenti informatici di supporto alla gestione del sistema di controllo del gioco inteso come sistema di comunicazione *online* tra il concessionario e il sistema centrale, del sistema amministrativo per Giochi Numerici a Totalizzatore Nazionale (GNTN);
- funzionalità che consentono la verifica del corretto svolgimento del gioco e della fase estrazionale con lo scopo di presidiare e controllare l'attività di gioco garantendone la regolarità e la tutela dei giocatori, nonché il monitoraggio ed il controllo da parte dell'Agenzia;
- servizi a supporto del flusso previsto per gli uffici dei Monopoli finalizzati alla rettifica dei dati di gioco.

Il progetto relativo al sistema del gioco del Lotto e delle Lotterie ha come scopo la predisposizione e l'evoluzione di strumenti informatici di supporto alla costituzione e gestione del sistema di controllo e del sistema amministrativo del gioco del lotto e delle lotterie. Comprende attività di produzione *software*, assistenza ai concessionari nonché presidio dei sistemi in esercizio per la gestione efficiente del gioco e il controllo della regolarità del gioco stesso. Comprende anche la costituzione e gestione del nuovo sistema della lotteria dei corrispettivi, nonché la gestione delle concessioni lotto, lotterie e lotterie nazionali istantanee e differite e il relativo monitoraggio.

In particolare si segnala la realizzazione del **Portale della Lotteria degli scontrini** in coerenza a quanto disposto dal decreto *Cashless* promosso dal governo, che ha previsto l'implementazione di un portale web interamente dedicato alla Lotteria degli scontrini. Sul portale sono esposte tutte le funzionalità relative al concorso, accessibili dall'area pubblica e dall'area riservata. Il portale, accessibile anche da *device* mobile, è stato progettato in modo da fornire una esperienza *full digital* e *user centered*, ed è supportata dalla presenza di sezioni dedicate alla condivisione di materiale illustrativo, guide operative e video promozionali, e all'erogazione del servizio di supporto e assistenza utente.

Sistemi Tabacchi: il progetto assicura il presidio e il monitoraggio dei processi, nonché lo sviluppo e l'estensione delle applicazioni informatiche di ausilio agli uffici centrali e periferici per lo svolgimento delle loro funzioni istituzionali in materia di tabacchi. In tale ambito si identificano due aree di intervento relative al controllo dei depositi fiscali e verifica dell'accisa e alla gestione delle concessioni per la rivendita dei tabacchi.

In particolare si segnala la realizzazione dell'intervento progettuale che introduce nuove funzionalità all'interno del **Portale dei tabaccai** per la gestione delle ferie delle rivendite dei generi di monopolio. Il Portale consente di gestire il processo dalla fase di richiesta, all'adempimento del pagamento del bollo previsto, a quella di individuazione della Rivendita sostituita, unitamente alla fase di approvazione e comunicazione alla struttura ADM territorialmente competente.

Ambito strategico - Contrastare l'evasione, assicurare la legalità negli ambiti di competenza e concorrere alla sicurezza e alla tutela dei cittadini e degli operatori economici

Sistemi di Business Intelligence e Data Analytics: il progetto ha come obiettivo la realizzazione di cruscotti verticali al fine di analizzare dati salienti di settore e produrre reportistica periodica per monitorare risultati e *performance* di riferimento. Gli ambiti di riferimento considerati per lo sviluppo di strumenti e funzionalità di *Business Intelligence* riguardano:

- la Digitalizzazione autotrasportatori;
- il *Data Management*;
- le aree di competenza dell'ADM, Accise, Laboratori Chimici e Controllo di gestione, Contrasto all'evasione Accise, Dogane, Contrasto all'evasione Dogane.

PON Prog04 - Evoluzione della NMSW e dell'E-Manifest: cofinanziato con fondi del programma Operativo nazionale "Infrastrutture e reti", il progetto prevede la reingegnerizzazione di alcuni moduli del sistema AIDA consentendo la piena integrazione con la Capitaneria di porto per la *National Maritime Single Window*, attraverso l'introduzione di nuove semplificazioni per gli operatori e l'adeguamento del sistema doganale al Codice Doganale Comunitario (UCC) recentemente riformato. E' prevista anche l'estensione dello sdoganamento in mare, già utilizzato con successo da oltre 3000 navi ad altre tipologie di merci e navi.

Nel 2020 è stata completata la fase di sviluppo *software* delle nuove applicazioni dei moduli di importazione e controlli e sono stati completati i test delle tre componenti di presentazione merci, importazione e controlli consente di poter passare alla successiva fase progettuale di estensione in ambiente di esercizio.

PON Prog05 - Primo nucleo della Single Window nazionale doganale: il progetto riguarda la realizzazione della Single Window nazionale doganale che costituirà, per gli operatori economici,

un punto di accesso unico (*Single Entry Point*) per le richieste/rilascio delle certificazioni in capo a diverse amministrazioni nazionali e necessarie per *l'import/export* delle merci.

L'implementazione di un'interfaccia unica permetterà all'operatore di trasmettere le informazioni una sola volta (*once*), con il vantaggio che gli eventuali controlli saranno effettuati contemporaneamente e nello stesso luogo (*One Stop Shop*).

Nel corso del 2020 si è proceduto alla definizione dello studio di fattibilità/progettazione preliminare e alla successiva predisposizione del documento di analisi delle specifiche delle funzionalità del progetto.

Ampliamento Interoperabilità G2G Dello Sportello Unico Doganale: il progetto riguarda l'estensione dei benefici dello Sportello Unico Doganale ad altre amministrazioni.

Si prevede la realizzazione di un modello di interoperabilità con la piattaforma unionale CERTEX, gestita dalla DG TAXUD, al fine di poter accedere alle banche dati unionali che vengono utilizzate dalle amministrazioni competenti per la gestione dei certificati richiesti da normativa unionale (ad esempio TRACES NT).

Attraverso la possibilità di indicare nella dichiarazione doganale il numero di prenotazione del nulla osta/certificato, in luogo del numero finale, si ottiene il vantaggio che gli eventuali controlli svolti dalle amministrazioni competenti saranno effettuati contemporaneamente e nello stesso luogo (*One Stop Shop*).

Oltre che nella cornice della attuale regolazione dello Sportello unico doganale (DPCM 242/2010), il progetto si basa a livello della regolazione unionale, nell'ambito del Codice doganale dell'Unione, sull'art. 47 "Cooperazione tra autorità".

Nel corso del 2020 si è proceduto all'estensione dello Sportello Unico Doganale ai certificati biologici, fitosanitari, FLEGT e ozono e all'attivazione dell'interoperabilità con Autorità nazionale - UAMA (Unità per le autorizzazioni dei materiali di armamento) per il controllo delle licenze dei materiali d'armamento.

OTELLO: l'art. 4 bis del D. L. 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con L. 1° dicembre 2016 n. 225, al fine di favorire la piena operatività su tutto il territorio nazionale di OTELLO, rendendo praticabile la declinazione dei principi "*Full Digital*" e "*Once Only*" alla base della strategia DOGANA 4.0, ha

previsto l'obbligo di emissione in modalità elettronica della Fattura *Tax Free* a partire dal 1° gennaio 2018.

Nel corso del 2020 il progetto ha previsto l'installazione di strumenti tecnologici *smart (kiosk machine)* che dialogano con il sistema OTELLO dell'Agenzia in modalità System to System (S2S) che consentono al passeggero di ottenere l'apposizione del visto digitale in maniera autonoma. Inoltre, è stato effettuato uno studio di fattibilità per l'"**App del Viaggiatore**" di OTELLO per la semplificazione delle procedure di completamento della richiesta di rimborso, ovvero per l'acquisizione dei dati del viaggiatore che effettua acquisti in regime di *tax refund*.

Sistemi di supporto per giochi e tabacchi: in questo progetto rientrano le attività di natura istituzionale che garantiscono, grazie al coordinamento centralizzato dei progetti informatici, la migliore integrazione degli stessi nel sistema dell'Agenzia, mediante la ricerca di soluzioni che assicurino economicità ed efficienza.

In particolare si segnala la realizzazione del **Sistema di gestione delle merci sequestrate**, che rientra nell'ambito dei programmi di finanziamento europeo a supporto delle iniziative di contrasto ai fenomeni illegali, e mira alla realizzazione della tracciatura delle merci in ambito tabacchi e la gestione della custodia dei beni sequestrati sia in tale ambito sia in contesti più generali. L'intervento si articola in 2 fasi successive:

- Fase 1. Sistema Europeo di Tracciamento dei Tabacchi (SETT) che prevede la realizzazione della gestione elettronica dei marchi di legittimazione e che consente i controlli sui singoli prodotti del tabacco monitorando i movimenti e le autorizzazioni legali alla vendita.
- Fase 2. Gestione magazzino di custodia dei tabacchi sequestrati che mira alla realizzazione di un sistema integrato per il tracciamento e monitoraggio dei tabacchi sequestrati, ovvero presenti nei magazzini, nonché l'implementazione del sistema informativo (comprende portale dedicato e un'applicazione per dispositivi mobile), che integra funzionalità di Intelligenza Artificiale (AI), soluzioni *Internet of Things* (IoT) e strumenti di robotica.

Nel corso del 2020 sono state sviluppate le funzionalità della Fase 1, implementando il Sistema Europeo di *Tracking and Tracing*, concepito nel 2019 dall'UE. Il sistema consente di "tracciare" e "rintracciare" le singole confezioni di prodotti del tabacco lungo tutta la filiera produttiva, ovvero

fino alla consegna da parte del grossista ai punti di vendita al dettaglio. In particolare, è stata sviluppata la funzionalità per il rilascio dei codici identificativi univoci (UI) che i produttori devono apporre sulle singole confezioni di tabacco e la verifica della regolare apposizione dei codici sui prodotti immessi sul mercato.

Sistemi dei controlli per giochi e tabacchi: il progetto raggruppa le attività di controllo svolte dall'Agenzia nell'ambito giochi e tabacchi e ha come fine il recupero dell'evasione e deterrenza, la regolarità amministrativa, l'antiriciclaggio e lotta al contrabbando.

In particolare, vengono realizzati interventi per il miglioramento continuo del sistema di monitoraggio e analisi della raccolta territoriale del gioco offerto tramite punti vendita, per la presentazione dei dati.

Altri interventi riguardano il miglioramento continuo del sistema di *Business Intelligence* e *Data Analytics* per fornire strumenti di monitoraggio, simulazione, analisi di tipo antifrode e sulle attività di contrabbando, supportare l'analisi di gioco *online* e dei conti di gioco.

Ambito strategico - Valorizzare le risorse a disposizione

Sistemi per la gestione integrata dei processi: sono ricompresi nel progetto tutti i sistemi trasversali ai diversi ambiti di attività dell'Agenzia, sia in termini di infrastrutture applicative comuni sia per attività interne o di *governance* dell'Agenzia.

Gestione ed evoluzione infrastruttura: il progetto prevede lo svolgimento delle attività necessarie per l'evoluzione e la conduzione del sistema informativo della fiscalità per l'Agenzia. L'obiettivo del progetto è fornire strumenti informatici per le attività relative alla gestione e all'evoluzione dell'infrastruttura dell'Agenzia intesa in senso ampio, una corretta gestione e fruizione dei contenuti e delle applicazioni rivolte ad utenti interni e a garantire il corretto funzionamento dei siti *internet* (area informativa del Portale Unico Dogane) ed *intranet*, incluse tutte le attività di supporto redazionale, di adeguamento della struttura dei siti alle esigenze del committente, di adeguamento del livello di fix delle piattaforme.

In particolare si segnala l'intervento progettuale **Virtual Desktop Interface (VDI)**: la soluzione architetturale implementata propone un approccio già ampiamente affermato nell'ambito della virtualizzazione come strumento di ottimizzazione delle risorse, che sfrutta i vantaggi tipici delle

soluzioni di centralizzazione mantenendo la piena funzionalità dei *desktop* tradizionali. Grazie alla virtualizzazione delle postazioni di lavoro dei dipendenti ADM i *desktop* personali sono stati resi accessibili direttamente dal *datacenter*, in ogni luogo e da qualsiasi postazione, sia essa *notebook*, *desktop* o *thin client*, riducendo i costi di gestione e i rischi legati alla sicurezza, e garantendo la continuità dell'azione amministrativa.

Di seguito si riportano le motivazioni di alcuni scostamenti tra le attività e i costi pianificati, da un lato, e i risultati conseguiti nel 2020, dall'altro.

Digitalizzazione porti

Lo stato di avanzamento dei lavori è sostanzialmente da attribuire al ritardo nell' avvio di alcune attività progettuali, in quanto sono stati definiti gli accordi e la progettazione preliminare con le Autorità di Sistema Portuale ed è stata avviata la progettazione tecnica dei sistemi ICT, pertanto le attività si concluderanno nel 2021.

PON Prog01 - Digitalizzazione procedura porto di Bari

Lo stato di avanzamento dei lavori è in gran parte da attribuire al ritardo nell' avvio di alcune attività progettuali e dal ridimensionamento di altre. In particolare, erano state previste attività legate alle missioni per la realizzazione di materiale formativo e video che non si sono rivelati necessari nella prima fase anche in considerazione della situazione emergenziale e pertanto le attività si concluderanno nel 2021.

PON Prog05 - SUDOCO - Single window doganale

Lo stato di avanzamento dei lavori è sostanzialmente da attribuire al protrarsi della definizione dello studio di fattibilità/progettazione preliminare e alla successiva predisposizione del documento di analisi delle specifiche delle funzionalità del progetto, che hanno portato a uno slittamento al 2021 della realizzazione di quanto avviato e definito nel corso del 2020.

Progetti unionali

I progetti unionali sono cofinanziati prevalentemente nell'ambito dei programmi europei *Horizon* 2020 e CEF. La programmazione iniziale includeva per il 2020 progetti che sono stati approvati ma non ammessi a finanziamento da parte della Commissione Europea. I relativi interventi sono stati

quindi ripianificati per prevedere altri progetti a finanziamento concludendo le attività nel 2021. In particolare sono state realizzate le sole attività prioritarie per l'Agenzia come la prosecuzione delle semplificazioni all'*export*, la progettazione dei modelli di corridoi doganali internazionali e lo sviluppo di un modello di *gate automation* ferroviaria, lo sviluppo di piloti internazionali su cui testare nuove tecnologie per il miglioramento dei servizi resi all'utenza.

OTELLO

Il progetto riporta uno stato di avanzamento dei lavori molto basso in quanto alcune attività avviate nel 2020, relative all'App del Viaggiatore di OTELLO per i funzionari e i viaggiatori, hanno differito la conclusione delle attività al 2021.

Reingegnerizzazione AIDA

Lo scostamento tra lo stato di avanzamento dei lavori ed il correlato avanzamento dei costi è da imputare prevalentemente al differimento al 2021 del completamento degli interventi progettuali relativi alla presentazione delle merci, ai controlli e alle autorizzazioni doganali.

Gestione ed evoluzione infrastruttura

Lo scostamento tra lo stato di avanzamento dei lavori ed il correlato avanzamento dei costi è da imputare prevalentemente all'annullamento delle attività relative alle sale conferenze, riunioni ed informatiche della sede di via Carucci nonché la mancata finalizzazione degli acquisti di beni e servizi dovuta alle chiusure imposte dalla situazione emergenziale.