



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

Anno 2019

INDICE

PREMESSA	5
PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI	7
1. PREMESSA	7
2. RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA	8
3. VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	15
4. RISORSE UMANE	16
5. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	20
6. PROGETTI DI INVESTIMENTO	23
6.1 "Progetti di evoluzione del sistema informativo"	23
6.2 "Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici"	25
6.3 "Progetti per la qualificazione del patrimonio"	25
7. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI	27
PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI	29
SEZIONE 1 – ANALISI PIANO DELLA CONVENZIONE	29
AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLA CRESCITA	29
Obiettivo 1 - Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti	29
Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'obiettivo 1	36
AREA STRATEGICA 2: FISCALITÀ	39
Obiettivo 2 - Migliorare il presidio e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria	39
Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'obiettivo 2	43

E-commerce	52
Obiettivo 3 – Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti	58
AREA STRATEGICA 3: LEGALITÀ	62
Obiettivo 4 – Assicurare un ambiente di gioco responsabile e rispettoso della legalità	62
Obiettivo 5 – Proteggere i cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza	65
Ulteriori attività realizzate nell’ambito dell’obiettivo 5	73
Cooperazione a livello nazionale, UE ed internazionale	75
Cooperazione con altri organismi nazionali	75
Brexit	77
Cooperazione nell’ambito dell’Unione Europea e internazionale	79
SEZIONE 2 - ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL’ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL’AGENZIA	92
Il quadro generale delle risorse umane	92
Le politiche di acquisizione del personale a seguito della riorganizzazione	97
Il reclutamento	99
Assetto organizzativo	108
La valutazione del personale	112
Politiche della formazione	112
Inclusività e benessere organizzativo	116
Razionalizzazione della spesa	117
Audit interno	119
Prevenzione della corruzione	119
Programma di vigilanza	128

Attività dei laboratori chimici	129
SEZIONE 3 - QUOTA INCENTIVANTE	135
PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO	140
IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2019-2021	140
Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)	141
Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici delle dogane	142
Progetti per la qualificazione del patrimonio	142

PREMESSA

Il presente *Rapporto di verifica* evidenzia, con riferimento all'anno 2019, i risultati conseguiti dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli (da ora "Agenzia" o "ADM") rispetto agli obiettivi programmati con la Convenzione 2019-2021, sottoscritta dal Ministro dell'economia e delle finanze e dal Direttore dell'Agenzia il 19.11.2019, attuativa degli indirizzi programmatici contenuti nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2019-2021 adottato dal Signor Ministro ai sensi dell'art. 59 del D.Lgs. n. 300/1999 nel mese di aprile 2019.

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") sulla base della Relazione gestionale dell'Agenzia contenente dati e informazioni dell'esercizio 2019 rilevati dai propri sistemi operazionali e gestionali nel primo trimestre del 2020. Il Rapporto è stato 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 2019 - 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 analitica dei progetti di investimento e il loro stato di avanzamento.

*Parte
prima*

**Valutazione sintetica
dei risultati conseguiti**

PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI**1. PREMESSA**

Nel 2019 il contesto macroeconomico internazionale, all'interno del quale l'Agenzia conduce la sua *mission* di contributo alla competitività ed attrattività del sistema Paese, è stato caratterizzato da un consolidamento della tendenza – già in atto nell'anno precedente – di rallentamento del tasso di crescita dell'economia mondiale per effetto dell'acuirsi delle restrizioni agli scambi commerciali e della crescente incertezza a livello globale, determinate da molteplici fattori, quali le tensioni tra Stati Uniti e Cina, la perdita di slancio dell'espansione dell'economia statunitense, le incertezze legate alla tempistica e alle modalità dell'uscita del Regno Unito dall'UE, le tensioni geopolitiche, nonché il permanere di squilibri socio-economici e crescita diseguale in alcuni paesi emergenti. Tale quadro ha influenzato negativamente le aspettative degli operatori economici, con la conseguenza di una contrazione degli investimenti esteri globali (-1,0 per cento rispetto al 2018). Nel sistema delle economie europee aderenti alla moneta unica, il modesto andamento della crescita e la debole evoluzione dell'inflazione hanno spinto la Banca Centrale Europea (BCE) ad assumere un orientamento della politica monetaria più accomodante.

Con riguardo all'economia italiana, il tasso di crescita registrato nel 2019 è stato pari allo 0,3 per cento, in rallentamento – essenzialmente per effetto di una dinamica più debole dei consumi interni – rispetto all'anno precedente. Proprio in ragione della riduzione dell'espansione della domanda interna e, dunque, delle importazioni (-0,4 per cento rispetto al 2018), le esportazioni, invece, hanno contribuito positivamente alla crescita, facendo registrare un incremento di 0,5 punti percentuali. Gli investimenti, invece, caratterizzati da un'accentuata volatilità durante l'intero 2019, hanno registrato un'espansione (1,4 per cento) a ritmi inferiori rispetto al 2018 (3,4 per cento). Con riferimento all'offerta, l'industria manifatturiera, sebbene con dinamiche differenziate all'interno dei comparti, ha mostrato il primo calo (-0,5) dopo sei anni di crescita, mentre il settore dei servizi, in rallentamento – e, anch'esso, con dinamiche disomogenee al suo interno – ha registrato una crescita del valore aggiunto dello 0,3 rispetto al 2018.

Volgendo, poi, lo sguardo al mercato del lavoro, nel 2019 si è registrato un incremento del numero degli occupati (pari allo 0,6 per cento rispetto al 2018) in misura maggiore rispetto al PIL, con una dinamica della produttività sostanzialmente invariata.

Infine, per quanto attiene al contesto in cui l'attività dell'Agenzia dispiega maggiormente i suoi effetti, vale a dire il commercio estero, si segnala un incremento del 2,3 per cento delle esportazioni italiane, in rallentamento rispetto a quanto registrato nel 2018 (3,6 per cento), essenzialmente per effetto dell'accentuarsi delle misure protezionistiche adottate nel corso del 2019 e della conseguente contrazione del commercio mondiale. Nel contesto europeo, tale andamento è risultato più dinamico rispetto ad alcuni dei maggiori partner (per la Germania e la Spagna la variazione è stata pari rispettivamente allo 0,7 e all'1,5 per cento) mentre è stato più contenuto rispetto ad altri (le esportazioni francesi sono cresciute del 3,3 per cento).

2. RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli svolge un'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, al fine di incentivare la *compliance* negli adempimenti fiscali.

L'Agenzia effettua controlli sulle merci in importazione, esportazione e transito 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 di 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 così la fluidità dei traffici commerciali.

Le azioni di prevenzione e contrasto al contrabbando, alle frodi fiscali, agli illeciti extra-tributari e al riciclaggio sono 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.

Ai tradizionali controlli sopra evidenziati si sono affiancati, sulla base della relativa normativa comunitaria, anche i controlli di sicurezza che mirano a garantire soprattutto la *security* dei cittadini, attraverso una incisiva azione di contrasto al traffico di stupefacenti, di tabacchi o di armi, che come noto supportano finanziariamente la criminalità organizzata.

In questa prospettiva, l'Agenzia garantisce forme di semplificazione previste a livello dell'Unione agli Operatori Economici Autorizzati (AEO), ovvero a quegli operatori economici e i loro partner commerciali ritenuti affidabili e sicuri nella catena di approvvigionamento internazionale.

Nell'ambito delle attività di verifica e controllo svolte dall'Agenzia nel 2019, occorre evidenziare il notevole incremento di quelle relative agli scambi, alla produzione ed al consumo di prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa; sono state, inoltre, attuate politiche rigorose nell'ambito delle concessioni in materia di giochi che garantiscono le relative entrate erariali e la cura della gestione delle tradizionali competenze sui prodotti derivanti dalla lavorazione del tabacco.

In particolare, nel comparto dei giochi l'Agenzia nel 2019 è stata fortemente impegnata nella verifica della regolarità del comportamento degli operatori con l'obiettivo di elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale.

In materia di tabacchi, l'Agenzia ha continuato a gestire tutte le procedure connesse alla riscossione delle accise, anche mediante controlli diretti a contrastare le irregolarità e l'evasione di dette specifiche imposte, nonché la tariffa di vendita al pubblico e l'articolazione delle rivendite dei prodotti da fumo. In questo ambito, l'Agenzia effettua anche controlli sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi lavorati e sulla rete di distribuzione al dettaglio prestando la massima attenzione alla conformità dei prodotti da fumo alla normativa di settore.

L'Agenzia punta a valorizzare le attività in materia tributaria ed extra-tributaria attraverso il potenziamento dei servizi a supporto del *core business* e ad aumentare l'efficienza attraverso l'omogeneizzazione (*full digital*) e la digitalizzazione dei processi (*digital transformation*), migliorando, al contempo, la qualità dei servizi offerti agli Operatori Economici. In particolare, nell'ambito del settore accise, il progetto Re.Te. ha previsto la facoltà per gli operatori di sostituire gradualmente la tenuta cartacea obbligatoria dei registri con la presentazione in forma telematica dei dati della contabilità che affluiscono direttamente nel Registro Telematico che risiede nel sistema informativo dell'Agenzia.

Attraverso l'introduzione di soluzioni innovative di carattere informatico e organizzativo, l'Agenzia è impegnata nell'attuazione di iniziative volte a migliorare l'efficacia dei livelli di *governance*. Le innovazioni vengono sviluppate secondo la logica *ONCE* e *full digital*, per consentire al "sistema Paese" di acquisire notevoli vantaggi nei confronti dei *competitor*, ad esempio, tramite la realizzazione dei Corridoi doganali e della procedura telematica dello "Sdoganamento in mare e in volo" ovvero con l'introduzione del "Fascicolo elettronico".

Nel 2019 l'Agenzia ha messo in atto una strategia di azione volta a migliorare l'efficacia dei livelli di vigilanza e controllo sul territorio nazionale, ad aumentare la qualità dell'accertamento, delle operazioni in ambito doganale e dei monopoli. In particolare, sono stati affinati gli strumenti di contrasto al contrabbando in generale, alle frodi fiscali nel settore delle accise e dell'IVA intracomunitaria, agli illeciti extra-tributari, e di prevenzione del riciclaggio. Al contempo, è stato perseguito l'obiettivo di una maggiore *compliance* tramite un aumento del grado di adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori emanati dall'Agenzia, al fine di ridurre il contenzioso in materia di diritti doganali e di accise.

Ai fini della tutela dei soggetti vulnerabili, nonché per combattere il gioco illegale, particolare attenzione è stata riservata al costante adeguamento e sviluppo tecnologico dei sistemi di sicurezza e monitoraggio e al rafforzamento delle attività di controllo, soprattutto per prevenire e reprimere il gioco minorile, anche attraverso una proficua collaborazione con le Autorità di polizia giudiziaria (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza e Polizia locale).

L'Agenzia ha garantito, inoltre, un efficace presidio volto alla tutela dei cittadini, delle imprese e del territorio attraverso controlli mirati al rispetto del divieto di vendita dei tabacchi ai minori, alla sicurezza dei prodotti nonché al contrasto del fenomeno della contraffazione.

Va segnalato, infine, che l'Agenzia, con le delibere del nuovo Statuto e del nuovo Regolamento di amministrazione, ha avviato agli inizi del 2019 una riorganizzazione interna orientata al miglioramento di efficienza anche attraverso una razionalizzazione delle attività indirette e l'unificazione di uffici che svolgono funzioni analoghe.

Il modello organizzativo transitorio è finalizzato alla definitiva integrazione tra il settore dogane e quello monopoli e si pone come ulteriori obiettivi la valorizzazione delle competenze e delle professionalità interne all'Agenzia attraverso adeguati percorsi di sviluppo e formazione di alto

profilo, il potenziamento del ruolo dell’Agenzia in ambito internazionale, la valorizzazione delle attività di studio, ricerca e analisi nei settori di competenza e il rafforzamento delle attività di pianificazione strategica.

Le linee di attività appena evidenziate sono state declinate nell’ambito della Convenzione 2019-2021, la quale ha delineato una strategia di intervento dell’Agenzia che, in coerenza con l’Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2019-2021 ed in continuità evolutiva con le azioni intraprese nel corso degli anni precedenti, ha previsto, da un lato, una maggiore semplificazione e razionalizzazione delle procedure per facilitare gli adempimenti e favorire la *compliance* e, dall’altro, l’implementazione delle attività dirette a incrementare il livello di efficacia dell’azione di prevenzione e contrasto dell’evasione tributaria, delle frodi e degli illeciti extratributari, 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 ha trovato collocazione il Piano dell’Agenzia 2019-2021 - definito attraverso il confronto con il Dipartimento delle finanze e parte integrante della Convenzione - all’interno del quale sono individuati obiettivi di rilievo strategico e relativi indicatori di *output* che formano oggetto di misurazione e valutazione del livello di conseguimento della complessiva performance organizzativa. Inoltre, nel Piano sono presenti anche indicatori di *outcome*, intesi quali parametri atti ad esprimere l’effetto atteso o generato da una politica/servizio/attività dell’Agenzia sui destinatari diretti e indiretti, nel medio-lungo termine, nell’ottica di creazione di valore pubblico, ovvero del miglioramento del livello di benessere economico-sociale.

Il Piano suddetto ha previsto i seguenti ambiti strategici di intervento (ASI):

1) **ASI 1 Competitività e sostegno alla crescita** declinato nel seguente obiettivo:

1. *Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti;*

2) **ASI 2 Fiscalità** declinato nei seguenti obiettivi:

2. *Migliorare il presidio e la compliance volontaria dei contribuenti e l’efficacia dell’azione di prevenzione e contrasto dell’evasione tributaria;*

3. *Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti;*

3) **ASI 3 Legalità** declinato nei seguenti obiettivi:

4. *Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale;*

5. *Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza.*

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

Obiettivo 1 – Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti

Gli indicatori presenti nell'obiettivo mettono in risalto le attività dell'Agenzia volte ad agevolare il rapporto con gli *stakeholder* attraverso iniziative di semplificazione delle procedure e velocizzazione dell'interlocuzione istituzionale in funzione del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza. Inoltre, misurano il livello di *compliance* degli operatori economici anche attraverso una loro maggior adesione agli istituti ed alle semplificazioni previste dal Nuovo Codice dell'Unione.

Nel 2019, tutti gli obiettivi pianificati risultano conseguiti anche con risultati superiori ai *target* attesi. Si evidenziano, in particolare, i risultati conseguiti per i seguenti indicatori:

- la "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", pari al 94,5%, attesta la rapidità di risposta dell'Agenzia alle istanze dell'utenza;

- la "percentuale delle Informazioni Vincolanti in materia di Origine (IVO) rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme UE", pari al 77%, a fronte di un risultato atteso del 70%, conferma il progressivo miglioramento del rapporto con i contribuenti/utenti, in virtù di una maggiore rapidità dell'Agenzia in ordine alle richieste dell'utenza in materia di origine;

- il risultato dell'indicatore "incremento delle autorizzazioni AEO (*Authorized Economic Operator*) rispetto all'anno precedente", superiore di circa 3 punti percentuali rispetto al target prefissato, mostra il crescente interesse per lo "status" in questione da parte degli operatori economici;
- la "percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni", pari al 95,2%, a fronte di un risultato atteso del 90%, mostra la capacità dell'Agenzia di ridurre i tempi di rilascio delle concessioni in oggetto, agevolando così la riduzione dei tempi di attesa da parte dei contribuenti;
- la "percentuale di nulla osta di esercizio (NOE) per gli apparecchi da intrattenimento emessi entro 7 giorni dalla richiesta, rispetto al termine di 90 giorni previsto dalla normativa di riferimento", pari al 100%, a fronte di un target dell'85%, testimonia la crescente capacità di risposta da parte dell'Agenzia alle esigenze dell'utenza.

Obiettivo 2 - Migliorare il presidio e la *compliance* volontaria dei contribuenti e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria

Gli indicatori presenti nell'obiettivo sono rappresentativi della consolidata strategia di azione dell'Agenzia nel 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 migliorando, al contempo, la *compliance* dei contribuenti.

L'indicatore "indice di presidio del territorio nel settore delle accise" mira a valutare l'incidenza delle attività di verifica con accesso aventi carattere di ordinarietà e rappresenta la capacità di controllo nel settore accise, ad esclusione dei tabacchi, da parte dell'Agenzia. Nel 2019, il risultato di tale indicatore, pari al 39%, è superiore al target pianificato (32%) nonché al valore di consuntivo registrato nel 2018 (37%).

In merito al "tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi", il dato di consuntivo, pari al 79,2%, è superiore al target prefissato (60%).

Obiettivo 3 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti

Gli indicatori dell'obiettivo 3 sono volti a misurare la tempestività dell'azione dell'Agenzia per assicurare la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso nonché a testimoniare il crescente impegno verso l'utilizzo degli istituti deflattivi del contenzioso.

In merito agli indicatori "percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi e sugli appelli i cui termini di costituzione scadono nell'esercizio" e "numero delle proposte di mediazione in materia di giochi formulate dall'Agenzia rispetto ai ricorsi/reclami presentati dai contribuenti (art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92)", i dati di consuntivo mostrano che i risultati attesi sono stati pienamente raggiunti.

Questo risultato positivo, che rappresenta l'efficacia e la regolarità dell'azione dell'Agenzia nell'ambito dell'azione per la tutela degli interessi erariali, è attribuibile a diversi fattori, quali:

- la qualificata attività di verifica accompagnata da una precisa e circostanziata esposizione degli elementi di fatto e di diritto;
- la tempestiva costituzione in giudizio nelle cause innanzi alle Commissioni Tributarie;
- la proficua attività di formazione del personale addetto al contenzioso;
- la costante partecipazione alle udienze di trattazione che ha consentito una migliore esposizione della normativa doganale e delle motivazioni sottostanti la posizione giudiziale dell'Agenzia.

Obiettivo 4 - Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale

Gli indicatori dell'obiettivo 4 sono rappresentativi del governo del settore dei giochi attraverso la messa in atto di un'efficace azione di presidio e di controllo al fine di tutelare i soggetti vulnerabili e combattere l'offerta illegale.

I risultati relativi agli indicatori indici di presidio della rete dei giochi, che misurano il periodico e mirato controllo degli esercizi che operano nel settore, sono superiori ai target fissati in sede di pianificazione.

Gli indicatori "tasso di positività nel settore giochi (escluso scommesse ed apparecchi da intrattenimento)" e "tasso di positività nel settore giochi relativamente alle scommesse ed apparecchi da intrattenimento", sono stati attentamente monitorati nel corso dell'esercizio ed i dati di consuntivo, superiori al target prefissato, sono stati pari, rispettivamente, al 3,3% e al 13,9%.

Obiettivo 5 - Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza

Nell'obiettivo 5 sono stati previsti indicatori rappresentativi della consolidata strategia di azione dell'Agenzia nel campo extra-tributario, soprattutto a tutela della salute pubblica e del *Made in Italy*.

I risultati conseguiti per tali indicatori, superiori al dato di programma, confermano l'impegno dell'Agenzia nella tutela dei cittadini e delle imprese.

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

Nell'ambito del Programma per l'anno 2019 è stato sottoposto a controllo il processo "Transito unionale interno", anche in considerazione degli esiti della verifica relativa al processo "Transito unionale esterno", sottoposto a vigilanza nel corso dell'anno 2017. Già nel corso del primo semestre dell'anno, pertanto, unitamente ai referenti del Dipartimento e delle competenti Strutture tecniche dell'Agenzia coinvolte nell'attività, è stata preliminarmente avviata la fase di studio del processo nel suo complesso, sulla base dei dati e della documentazione di riferimento.

In esito all'analisi dei dati forniti dal partner tecnologico sull'intera popolazione degli atti, è stato individuato il campione oggetto di rilevazione, determinato complessivamente in un totale di 2030 atti. Si è dato avvio, quindi, alla predisposizione della struttura del questionario (*check list*) oggetto di successiva compilazione da parte degli Uffici delle dogane coinvolti nell'indagine statistico-campionaria (complessivamente n. 58 Uffici), che è stato preliminarmente sottoposto alla fase di test presso l'Ufficio delle dogane di Roma 2.

Nella redazione della *check list* si è tenuto conto delle criticità emerse nel corso del Programma di vigilanza sul Transito esterno, al fine di individuare elementi o tematiche non affrontate in quell'ambito, utili a diversificare e/o integrare i quesiti della rilevazione in atto.

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 Dipartimento in collaborazione con il partner tecnologico per lo svolgimento delle

attività necessarie al Programma (rilevazione dei dati, validazione da parte dei dirigenti degli Uffici e inoltro dei questionari).

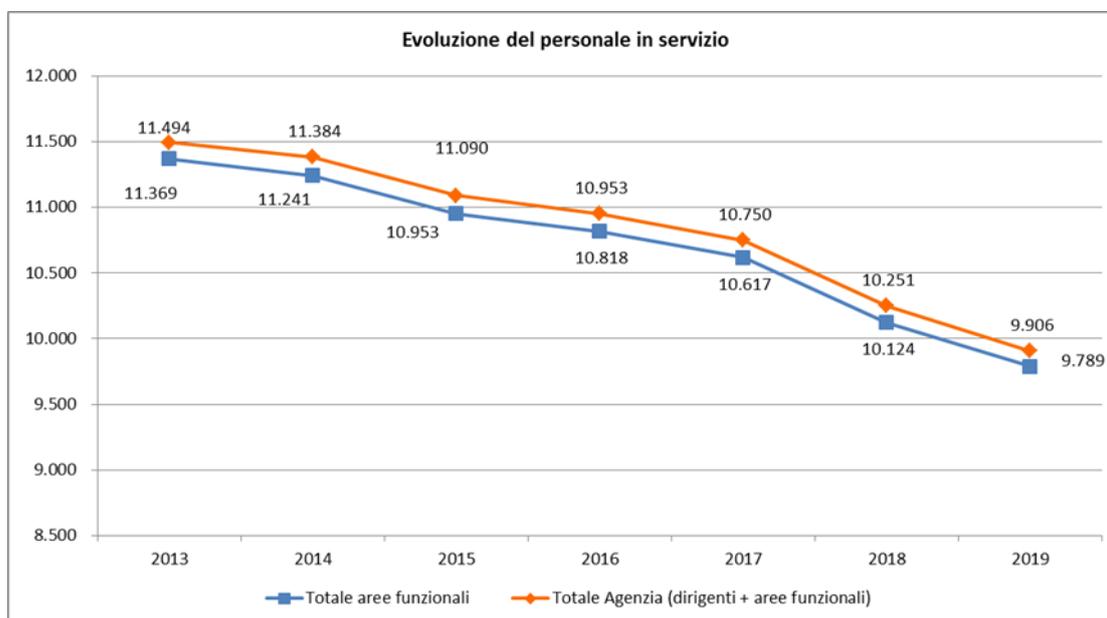
Nel mese di giugno è stata ufficialmente avviata la compilazione dei questionari da parte dei funzionari degli Uffici territoriali. Nel corso del secondo semestre dell'anno – una volta completata la compilazione e, quindi, validati e inoltrati tramite il predetto applicativo – i questionari sono stati esaminati singolarmente, con notevole impegno di tempo e di risorse considerata la consistenza numerica degli stessi, rinviando agli Uffici quelli contenenti dati apparentemente incongrui.

Il conclusivo invio dei dati al Dipartimento è stato effettuato nei termini previsti dalla Convenzione mentre i risultati finali dell'indagine condotta sono stati comunicati ufficialmente da quest'ultimo, come di consueto, tramite un apposito *report* conclusivo.

4. RISORSE UMANE

L'Agenzia al 31 dicembre 2019 poteva contare su 9.789 unità di personale non dirigenziale in servizio (di cui 116 unità di personale di altre amministrazioni in posizione di comando/distacco presso l'Agenzia). Rispetto all'anno 2013 le risorse umane a disposizione dell'Agenzia si sono ridotte del 14% (vedi grafico n. 12). L'Agenzia dispone di 233 posizioni dirigenziali attive e può contare, al 31 dicembre 2019, su 117 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 50%.

Grafico n. 12 - Evoluzione del personale in servizio*



*Compreso il Direttore dell'Agenzia.

Le norme di contenimento del *turn over* hanno comportato una costante contrazione del personale in servizio, nonostante il ricorso all'istituto della mobilità, utilizzato sia in adempimento di obblighi normativi sia come scelta strategica.

L'articolo 3 della Legge 19 giugno 2019, n. 56 (c.d. decreto concretezza)¹ ha rimesso alle singole amministrazioni la scelta circa l'opportunità di attivare una procedura di mobilità preventiva alla fase di reclutamento, ma in considerazione della grave situazione di carenza di personale in cui versa l'Agenzia e 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.

Nel 2019 sono state acquisite complessivamente 216 unità, di cui 63 vincitori di concorso: le acquisizioni per concorso hanno coperto circa l'11% delle uscite. La restante parte delle uscite è stata coperta con l'acquisizione di personale proveniente da altre pubbliche amministrazioni per

¹ L'articolo al comma 8, prevede che "al fine di ridurre i tempi di accesso al pubblico impiego, nel triennio 2019-2021, le procedure concorsuali bandite dalle pubbliche amministrazioni (...) e le conseguenti assunzioni possono essere effettuate senza il previo svolgimento delle procedure previste dall'art. 30 del decreto legislativo n. 165/2001".

quasi 130 unità, che sono andate a coprire il 24% delle uscite. Una piccolissima percentuale del *turn over* (3%) è stata poi coperta attraverso l'acquisizione di personale appartenente alle categorie protette, ricostituzioni e altro.

A fine 2019 sono state programmate azioni concorsuali per acquisire nel triennio 2020/2022 complessivamente 35 dirigenti di seconda fascia, 750 unità di terza area e 620 unità di seconda area.

Sempre nel corso del 2019 - ultimate le attività necessarie alla quantificazione delle risorse derivanti dai risparmi di spesa per cessazioni di personale stimate nel successivo triennio e con riferimento alle autorizzazioni di cui al D.P.C.M. 24 aprile 2018 - si è provveduto all'asseverazione, da parte del competente organo di controllo, delle effettive facoltà assunzionali per l'anno 2019 e, successivamente, è stata formulata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica e al Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - I.G.O.P la relativa richiesta di autorizzazione ad assumere che è stata concessa con D.P.C.M. 20 agosto 2019.

Le unità di personale per le quali l'Agenzia è stata autorizzata ad assumere sono le seguenti: **25 dirigenti di II fascia, 432 unità di terza area-F1 e 171 unità di seconda area-F3**. Accanto a tali figure professionali da reclutare all'esterno, il medesimo D.P.C.M. ha anche autorizzato l'Agenzia a perfezionare 108 progressioni verticali nella terza area funzionale e 42 progressioni verticali nella seconda area, ai sensi di quanto statuito dall'art. 22, comma 15, del decreto legislativo n. 75/2017².

Relativamente ai concorsi unici che saranno gestiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sono state fornite alla Presidenza del Consiglio di Ministri tutte le informazioni richieste per l'indizione della procedura di reclutamento di **8 dirigenti di seconda fascia** e di **516 funzionari**. Per il concorso concernete **260 assistenti doganali** non risultano ancora attivate da parte dei referenti del citato Dicastero le necessarie rilevazioni presso le amministrazioni richiedenti.

A valere sulle risorse autorizzate negli anni precedenti e ancora disponibili per ulteriori assunzioni si è provveduto a formulare apposita proposta di stipula di una Convenzione con il Ministero della

² Il D.P.C.M. 20 agosto 2019 copre solo parte delle progressioni verticali, l'assunzione delle rimanenti unità sarà autorizzata con il prossimo D.P.C.M.

Giustizia finalizzata all'utilizzo della graduatoria del concorso a 800 assistenti giudiziari, **seconda area-F2**, per l'acquisizione di **146 unità**, ai sensi dell'art. 3, comma 61, della Legge 24 dicembre 2003, n. 350. Per tale proposta non si è ancora ricevuto un positivo riscontro da parte del Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria.

Anche per la copertura delle posizioni dirigenziali non attribuite e che all'esito dell'istituzione delle POER risultavano ancora scoperte, si è valutata l'ipotesi di ricorrere a graduatorie di altre amministrazioni in corso di validità. A tale scopo, nel mese di agosto è stata formulata una richiesta di rimodulazione, su risorse rimaste inutilizzate negli anni precedenti, al Dipartimento della Funzione Pubblica e all'IGOP finalizzata all'ottenimento della relativa autorizzazione ad assumere, che è stata poi concessa nel mese di settembre.

Nel corso dell'anno è stato portato a termine il concorso per il reclutamento di **50 unità** di personale appartenente alla **terza area F1** (profilo professionale di ingegnere). Approvata e pubblicata la graduatoria di merito e dei vincitori con determinazione del 1° luglio. La determinazione ha anche previsto l'incremento, da 50 a 72, dei posti destinati alla procedura.

In materia di assunzioni obbligatorie, sono state completate le assunzioni necessarie al rispetto, su base nazionale, della percentuale normativamente prevista dalla legge n. 68/99; avviate le attività preordinate all'individuazione del Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità, si è data formale attuazione agli obblighi di comunicazione di cui all'art. 39-*quater* del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, prevedendo che le future assunzioni avvengano mediante procedura concorsuale.

Nell'anno 2019 sono state effettuate **11 assunzioni**, di cui ai sensi della legge 68/99 (10 unità) presso le province di Cremona, Genova, Livorno, Padova (3 unità), Sondrio, Udine (2 unità) e Verona e ai sensi della legge 113/85 (1 unità) presso la provincia di Potenza.

A fine anno sono stati condotti gli approfondimenti necessari alla formulazione di apposita proposta normativa che consenta all'Agenzia di indire nell'anno 2020 proprie procedure concorsuali per il reclutamento di 200 assistenti e 100 funzionari doganali, in deroga alle disposizioni in materia di concorso unico. Tale proposta è stata accolta e, di conseguenza, l'Agenzia è stata autorizzata ad indire entrambe le procedure dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Le azioni sopra descritte sono coerenti, tra l'altro, con la rilevazione del fabbisogno di personale effettuata nel mese di settembre 2019, a seguito della recente riorganizzazione, ciò al fine di individuare - sotto il duplice profilo quantitativo e qualitativo - la consistenza numerica e le competenze professionali necessarie ad assolvere alla *mission* dell'Agenzia³.

Nel medesimo processo di riorganizzazione, si è innestata anche l'attuazione della novità recata dall'art. 1, comma 93, lett. a), della legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha previsto la possibilità, per l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, di istituire posizioni organizzative per lo svolgimento di incarichi di elevata responsabilità (POER), alta professionalità (POAP) o particolare specializzazione (POPS). Con bando pubblicato alla fine del 2018, l'Agenzia ha avviato le procedure selettive per il conferimento di 218 POER. Le procedure di selezione si sono svolte nei primi mesi del 2019 e sono state definite in modo da poter attivare presto le nuove posizioni e supportare così l'operatività delle strutture vecchie e nuove. Le posizioni sono state attribuite con decorrenza, nella maggior parte dei casi, 1° luglio 2019.

5. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Nel presente paragrafo sono evidenziati i principali fatti della gestione economico-finanziaria relativi all'anno 2019.

Preliminarmente va evidenziato che nel mese di luglio 2019 il Comitato di gestione dell'Agenzia – cui, come noto, spetta il compito di deliberare, su proposta del Direttore, in merito ai bilanci e ai documenti programmatici dell'Agenzia – ha cessato il proprio mandato triennale. Inoltre nel mese di dicembre 2019, per effetto della mancata conferma nel termine di novanta giorni dal voto di fiducia al nuovo Governo, anche il Direttore *pro tempore* dell'Agenzia è decaduto dal proprio

³ La riorganizzazione ha comportato la riassegnazione di tutti gli incarichi dirigenziali e la conseguente redistribuzione del personale - di livello dirigenziale e non - indispensabile per "popolare" le nuove strutture (110 gli Uffici di nuova istituzione).

incarico. Il nuovo Direttore è stato nominato in data 31 gennaio 2020, ma il Comitato di gestione alla data del 31 luglio 2020 non risulta ancora ricostituito.

Ciò detto, si segnala che il comitato di gestione *pro tempore* dell'Agenzia ha deliberato il **documento programmatico annuale (budget) 2019** in data 17.12.2018.

Nel corso del 2019, a seguito della riduzione dello stanziamento previsto dal bilancio di previsione dello Stato per l'anno 2019 sul capitolo 3920 pari a circa € 13 milioni, disposta in sede di assestamento di bilancio, l'Agenzia ha provveduto alla **revisione del budget economico 2019**. Stante la mancanza del Comitato di Gestione, lo schema di *budget* economico 2019 revisionato è stato sottoposto a cura del Direttore *pro tempore* al Collegio dei revisori dei conti il quale, in data 3.12.2019, ne ha attestato la conformità alle pertinenti disposizioni normative. Successivamente, l'Agenzia ha inviato detto *budget* revisionato al Ministero, ritenendo che la contingente mancanza del Comitato di gestione e, quindi, la momentanea impossibilità di procedere ad una formale deliberazione – quale atto endoprocedimentale del più ampio procedimento preordinato all'approvazione da parte dell'Autorità politica – non costituiva di per sé motivo ostativo alla trasmissione all'Autorità politica del documento programmatico revisionato per il 2019, certificato dal Collegio dei Revisori dei conti, quanto meno per consentire al Dicastero la necessaria conoscenza delle variazioni apportate al Budget economico 2019 precedentemente approvato.

La revisione del *budget* economico 2019 non risulta, quindi, formalmente approvata e sarà sottoposta all'esame del nuovo Comitato di gestione a seguito del suo insediamento per la prevista ratifica.

Nel mese di giugno 2020, il Direttore dell'Agenzia ha trasmesso il **progetto di Bilancio relativo all'esercizio 2019** al Collegio dei revisori dei conti per il prescritto parere e per consentirne la deliberazione al Comitato di gestione entro il termine del 30 giugno ai sensi dell'articolo 107 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito dalla legge 27/2020 che – come noto - ha differito l'ordinario termine fissato *ex lege* al 30 aprile in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. Tuttavia, stante la mancata ricostituzione del Comitato di gestione, lo stesso Schema non è stato deliberato entro la predetta data del 30 giugno sebbene la relativa documentazione sia stata inviata, a scopo informativo, al Ministero.

Circa gli aspetti procedurali, si ricorda, infine, che ai sensi del citato articolo 107, su tale Schema, una volta deliberato dal Comitato di gestione dell'Agenzia, entro il 30 settembre 2020 dovrà intervenire l'approvazione ministeriale ai sensi dell'articolo 60 del d.lgs. 300/1999.

Sulla base della documentazione trasmessa, il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 risulta 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:

Situazione patrimoniale

Attività	€ 1.524.576.453
Passività	€ 1.524.576.453
Patrimonio netto	€ 0

Conto Economico

Valore della produzione	€ 902.368.836
Costi della produzione	€ 865.384.175
Proventi e oneri finanziari	€ 989
Rettifiche di valore di attività finanziarie	€ 0
Risultato prima delle imposte	€ 36.985.650
Imposte sul reddito d'esercizio correnti, anticipate e differite	€ 36.985.650
Avanzo (disavanzo) di gestione	€ 0

6. PROGETTI DI INVESTIMENTO

Il Piano triennale degli investimenti per il triennio 2019-2021, approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 376 del 17 dicembre 2018, 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.

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

6.1 “Progetti di evoluzione del sistema informativo”

Riguardano attività progettuali a contenuto ICT finalizzate a favorire la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche, per migliorare la qualità complessiva del servizio telematico. 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 inerenti l’innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, nonché quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e 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.

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (Digitalizzazione procedure porti, Evoluzioni nell'automazione di porti ed aeroporti, Digitalizzazione accise e dogane; Digitalizzazione procedura porto di Bari; Accertamento, controlli e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari; Gestione del contenzioso; E-learning Academy; Gestione risorse umane, Pianificazione, amministrazione e finanza);
- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni (Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione; Servizi cooperativi, Digitalizzazione autotrasportatori);
- ✓ realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (Gestione dei laboratori chimici; Gestione delle restituzioni; Progetti unionali; Servizi di back office; Evoluzione della NMSW e dell'E-Manifest);
- ✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (Potenziamento tecnologico);
- ✓ potenziare i sistemi informatici preposti all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di giochi e di tabacchi (Apparecchi da divertimento e intrattenimento, Sistema per il gioco a distanza, Sistema per il gioco del bingo, Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale, Giochi ippici e sportivi, Gioco del lotto e lotterie, Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi, Sistema accise tabacchi, Sistema dei controlli per monopoli, Sistema amministrativo e tributario, Business intelligence per giochi, tributi tabacchi/accise e analisi strategica, Datawarehouse e business intelligence per il sistema dei controlli);
- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con i cittadini e gli operatori nell'ambito dei compiti istituzionali (Sito *internet* e *intranet*);
- ✓ potenziare i sistemi infrastrutturali (Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura, Gestione progetti informatici, *Single Window* doganale).

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

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

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ aggiornare e potenziare le dotazioni strumentali dei Laboratori chimici dell'Agenzia; ciò al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci;
- ✓ promuovere e sviluppare l'utilizzo di laboratori mobili che consentono di effettuare test analitici in tempo reale sulle merci oggetto di controllo. Lo sviluppo e l'utilizzo dei laboratori mobili ha assunto importanza strategica anche per la Commissione Europea (DG-TAXUD) nel quadro delle misure di rafforzamento per la sicurezza dei mercati e dei cittadini.

6.3 "Progetti per la qualificazione del patrimonio"

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

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- ✓ *Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale* che mira 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* volto ad innalzare il livello qualitativo dei controlli tributari da parte degli Uffici delle Dogane, attraverso la dotazione e l'impiego di apposita strumentazione tecnica.

Nella successiva tabella sono riportati il costo complessivo per investimenti stimato per l'anno 2019 (come definito con la delibera sopra citata di approvazione del Piano) e lo stato di avanzamento delle attività e dei relativi costi al 31 dicembre 2019 relativamente alle singole macroaree, con indicazione della spesa effettuata e delle percentuali di avanzamento SAL e SAC.

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 40– Piano degli investimenti per il triennio 2019-2021

Consuntivo Investimenti – Anno 2019

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI				PROGETTI 2019		
	(Importi in €/MLN IVA inclusa)						
	Pianificato	Ripianificato	Consumato	Percentuale di avanzamento	Speso	Avanzamento costi sul budget ripianificato (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	60	48,8	45	90,90	45	92,23	90,27
Messa in qualità dei laboratori chimici	5	4,86	4,86	100	4,86	100	74
Qualificazione del patrimonio	15	14,52	14,52	100	14,52	100	78,5
TOTALE	80	68,2	64,38	94,43	64,38	94,43	89,25

7. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Tenuto conto di quanto consuntivato dall’Agenzia nella Relazione gestionale anno 2019 si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi individuati nella Convenzione 2019-2021 (Cfr. Parte seconda, Sezione 3 “Quota incentivante”) per l’anno 2019.

Il punteggio raggiunto, pari al 119,36% dei target programmati, determina l’erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, _____

Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)

[firmato digitalmente]

Il Direttore dell’Agenzia

(Marcello Minenna)

[firmato digitalmente]

**Parte
seconda**

Analisi dei risultati conseguiti

PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI

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.

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLA CRESCITA

Fa parte dell'ambito strategico 1 l'obiettivo "Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti" con i relativi indicatori di performance.

In particolare, gli indicatori di *output* correlati all'obiettivo mettono in risalto le attività dell'Agenzia volte ad agevolare il rapporto con gli *stakeholder* 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.

La misurazione degli effetti attraverso indicatori di *outcome* è focalizzata sulla velocizzazione dei tempi di sdoganamento nei porti ed aeroporti italiani anche in raffronto agli altri *competitor* unionali.

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

La seguente tavola n. 1 riporta i risultati conseguiti nel 2019 in merito all'obiettivo 1.

Tavola 1 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2019

Ambito Strategico 1 - Competitività e sostegno alla crescita			
Ob. 1. Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	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%	94,5%	4,5%
Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme UE	70%	77%	7%
Incremento delle autorizzazioni AEO rispetto all'anno precedente	7%	9,7%	2,7%

Ambito Strategico 1 - Competitività e sostegno alla crescita			
Ob. 1. Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Numero di progetti di innovazione tecnologica e di processo a finanziamento esterno cui partecipa l'Agenzia	2	3	1
Numero di nuovi operatori economici aderenti al progetto RE.TE.	≥ 10	16	6
Numero di navi in preclearing per il settore automotive e per i prodotti alla rinfusa	≥ 20%	223%	203%
Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni	90%	95,2%	5,2%
Indice di tempestività di rilascio dei nulla osta di esercizio (NOE) per gli apparecchi da intrattenimento ai sensi dell'art. 110, comma 6a) del TULPS (% dei NOE emessi entro 7 giorni dalla richiesta, rispetto al termine di 90 giorni previsto dal Regolamento)	85%	100%	15%
Numero di iniziative divulgative degli istituti e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale legate alla Brexit	80	159	79
Realizzazione entro il 25.3.2019 degli interventi finalizzati ad un'efficace gestione dell'eventuale hard Brexit	Relazione	Si	-

I risultati a consuntivo danno evidenza del livello di miglioramento della qualità e della riduzione dei tempi di erogazione dei servizi ai contribuenti/utenti. L'aumento del livello di *compliance* degli operatori economici attraverso una loro maggior adesione agli istituti ed alle semplificazioni previste dal Nuovo Codice dell'Unione, conferma l'impegno dell'Agenzia a offrire ai contribuenti strumenti e procedure automatizzate che facilitano gli adempimenti tributari.

Nel 2019, tutti gli obiettivi pianificati sono stati conseguiti anche con risultati superiori ai target attesi. Si evidenziano, in particolare, i risultati conseguiti per i seguenti indicatori:

- la **“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”**, pari al 94,5%, attesta la rapidità di risposta dell'Agenzia alle istanze dell'utenza.

La tabella che segue mostra nel dettaglio i problemi risolti dall'URP (Ufficio relazioni con il pubblico) nel corso del 2019 con evidenziati i tempi medi di risoluzione.

Tabella n. 1 – Problemi risolti dall'URP dogane al 31 dicembre 2019

Gruppo	Component	Totale Problemi			Tempo Medio (HH.MM)			
		Risolti	%	Sospesi	Delay	Sospensioni	Risoluzione	Totale
ACCISE	Accise dogane	522		0	0,42	0,00	20,15	21,14
Totale		522	17,10%	0	0,42	0,00	20,15	21,14
ANTIFRODE/CONTROLLI	Accise dogane	1		0	1,59	0,00	12,51	14,57
	Accise tabacchi	1		0	0,08	0,00	6,04	6,37
	Controlli	108		0	12,10	0,00	56,29	70,55
Totale		110	3,60%	0	11,58	0,00	55,38	69,49
COMUNICAZIONE	Accise dogane	1		0	0,07	0,00	0,04	0,11
	Accise tabacchi	1		0	0,20	0,00	2,20	6,20
	Altro	12		0	1,01	0,00	0,18	2,21
	Comunicazione	106		0	1,34	0,00	0,04	2,37
	Giochi	2		0	1,53	0,00	0,03	1,56
	I.C.T.	90		0	0,45	0,00	1,18	3,03
	Proc. doganali	1		0	4,05	0,00	0,03	4,08
Totale		213	6,98%	0	1,12	0,00	0,37	2,48
DOGANE	Accise dogane	4		0	2,08	0,00	31,20	33,31
	Accise tabacchi	3		0	1,26	0,00	45,35	47,08
	Altro	78		0	1,39	0,00	33,26	35,50
	Comunicazione	322		0	1,39	0,00	29,56	31,57
	Controlli	4		0	0,23	0,00	36,37	37,58
	Intrastat	135		0	1,59	0,00	36,02	38,19
	Proc. doganali	430		0	1,58	0,00	31,06	33,24
	Regimi doganali	50		0	2,01	0,00	24,44	27,05
	Rivend. tabacchi	1		0	0,46	0,00	29,47	45,52
	Servizi utente	81		0	1,43	0,00	24,21	26,23
	Tributi	144		0	1,33	0,00	27,06	28,55
	Tributi-agevol.	17		0	1,56	0,00	32,05	34,07
Totale		1.269	41,63%	0	1,48	0,00	30,24	32,34
GIOCHI	Giochi	286		0	257,41	0,00	2,25	260,39
Totale		286	9,38%	0	257,41	0,00	2,25	260,39
LEGISLAZIONE ACCISE	Accise dogane	105		0	0,20	0,00	21,42	22,28
	Accise tabacchi	1		0	0,01	0,00	14,05	14,07
Totale		106	3,47%	0	0,20	0,00	21,37	22,24
LEGISLAZIONE DOGANE	Accise dogane	1		0	0,59	0,00	33,52	34,52
	Altro	28		0	1,30	0,00	37,45	39,43
	Comunicazione	52		0	1,43	0,00	38,31	40,54
	Intrastat	33		0	1,31	0,00	37,39	39,21
	Proc. doganali	170		0	1,17	0,00	32,01	33,38
	Regimi doganali	21		0	1,34	0,00	30,35	32,25
	Servizi utente	35		0	0,55	0,00	20,52	22,08

Gruppo	Component	Totale Problemi			Tempo Medio (HH.MM)			
		Risolti	%	Sospesi	Delay	Sospensioni	Risoluzione	Totale
	Tributi	63		0	1,09	0,00	25,47	27,09
	Tributi-agevol.	7		0	2,10	0,00	34,44	37,05
Totale		410	13,45%	0	1,21	0,00	31,45	33,27
TABACCHI	Accise dogane	1		0	41,11	0,00	0,40	48,57
	Accise tabacchi	35		0	15,27	0,00	9,04	26,13
	Altro	14		0	28,57	0,00	25,30	56,21
	Rivend. tabacchi	82		0	20,29	0,00	2,22	23,20
Totale		132	4,33%	0	20,12	0,00	6,35	27,48
TOTALE GRUPPI		3.048	100%	0	26,38	0,00	23,43	50,51

- in merito all'indicatore **"percentuale delle Informazioni Vincolanti in materia di Origine (IVO) rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE"**, nel 2019 sono state rilasciate n. 62 Informazioni vincolanti sull'origine di cui il 77% entro 90 giorni;
- il risultato relativo all'indicatore **"incremento delle autorizzazioni AEO (Authorized Economic Operator) rispetto all'anno precedente"** è stato del 9,7% a fronte di un risultato atteso del 7% corrispondente a n. 147 nuove autorizzazioni a fronte di un totale di n. 1.523 autorizzazioni rilasciate al 31 dicembre 2018. Il risultato conseguito mostra il crescente interesse da parte dei contribuenti ad accedere a forme autorizzative che semplificano i rapporti con il Fisco, migliorandone il dialogo.

A completamento delle informazioni, si riportano i dati di sintesi relativi all'attività di certificazione AEO, dal 2008 al 2018 con il raffronto dei valori relativi al solo 2019.

Tabella n. 2 - Riepilogo delle attività in materia di Authorized Economic Operator (AEO)

	2008-2018	2019
Istanze presentate	1.774	171
Autorizzazioni rilasciate	1.523	147
Provvedimenti di sospensione	15	18
Provvedimenti di revoca	14	4
Riesami	644	350
Ritiri certificati (su richiesta dell'operatore)	120	36

- per quanto riguarda l'indicatore **"numero di progetti di innovazione tecnologica e di processo a finanziamento esterno cui partecipa l'Agenzia"** si specifica quanto segue:

il 2019 ha visto ADM quale partner del **progetto I-Rail** attivato nell'ambito del programma internazionale "Connecting Europe Facility (CEF) for Transport": tale progetto, nato per promuovere il trasporto di merci su rotaia in Europa attraverso la digitalizzazione dei processi e l'attuazione degli standard TAF TSI (specifica tecnica per le applicazioni telematiche per il trasporto merci) ha come obiettivo principale migliorare l'interoperabilità nello scambio di informazioni nei servizi di trasporto ferroviario europeo di merci lungo i 5 corridoi TEN-T (*Trans-European Transport Network*) appartenenti alle 3 nazioni partecipanti (Italia, Spagna, Portogallo). L'impegno dell'ADM nel 2019 ha riguardato il completamento di uno studio e dell'analisi necessarie per la definizione di un modello d'interoperabilità tra tutti gli attori connessi al trasporto delle merci in ambito ferroviario in modo da semplificare e digitalizzare gli adempimenti doganali. Il modello è stato messo a disposizione dei partner di progetto (Gestore dell'infrastruttura ferroviaria, Operatori di trasporto multimodali- MTO, Autorità di sistema portuale, Terminals, Manovratori) per condividere le informazioni da scambiare in seno all'interoperabilità prevista.

Il progetto "**Digitalizzazione delle procedure nel porto di Bari – ADM**", approvato e ammesso a finanziamento nel 2017 per un importo pari a € 1.928.670, costituisce la prima realizzazione di interventi che saranno estesi, nell'ambito del programma "Digitalizzazione nei porti anche ad altri porti nazionali". La finalità è 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 riguarda 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 avviene, pertanto, in stretta collaborazione con l'Autorità di sistema portuale del mare Adriatico meridionale. Nell'anno 2019 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.

Il progetto "**Evoluzione della National Maritime Single Window e dell'e-manifest**", approvato e ammesso a finanziamento nel 2017 per un importo pari a € 6.451.923,12 a fronte di un costo complessivo del progetto pari a € 8.669.550,00; il progetto ha la finalità di razionalizzare gli scambi di informazioni tra gli attori del ciclo portuale, attraverso la piena

operatività tra i sistemi lato mare delle Capitanerie di porto e dell’Agenzia. In tale prospettiva, verrà implementato il nuovo modello di e-manifest (Manifesto delle merci elettronico), che comporta la reingegnerizzazione dei processi doganali di importazione e controlli, strettamente collegati nel flusso di tracciabilità e di automazione dei processi doganali, e verrà realizzata l’estensione dello sdoganamento in mare ad altre tipologie di navi e merci, che caratterizzano i flussi merci dei porti del Meridione.

Nel 2019, nell’ambito di reingegnerizzazione dei processi del sistema AIDA, è stato completato lo sviluppo della componente applicativa “Presentazione merci” e l’analisi e progettazione delle componenti “Importazione” e “Controlli”.

A seguito dell’esito positivo ottenuto nel Porto di Ravenna, sono state emanate, altresì, le istruzioni operative per attivare, presso i porti di Salerno e Gioia Tauro, la procedura dell’estensione dello sdoganamento in mare alle autovetture nuove e ai veicoli commerciali.

- per quanto riguarda l’indicatore **“percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni”**, il consuntivo a fine anno è stato pari al 95,2% (a fronte di un risultato atteso pari al 90%). Rispetto ad un totale di n. 2.168 concessioni e autorizzazioni richieste, ne sono state lavorate entro 105 giorni n. 2.063;
- in merito all’indicatore **“indice di tempestività di rilascio dei nulla osta di esercizio (NOE) per gli apparecchi da intrattenimento ai sensi dell’art. 110, comma 6a) del TULPS (% dei NOE emessi entro 7 giorni dalla richiesta, rispetto al termine di 90 giorni previsto dal Regolamento)”**, il dato di consuntivo è pari al 100%, a fronte di un risultato atteso dell’85%, ovvero 245.309 nulla osta rilasciati entro 7 giorni rispetto ad un totale di nulla osta rilasciati pari a 245.319, attestando così il livello di miglioramento raggiunto nella erogazione di tale servizio.

La misurazione degli effetti attraverso **indicatori di outcome** è focalizzata prevalentemente sulla velocizzazione dei tempi di sdoganamento anche in raffronto agli altri competitor unionali e sul miglioramento dei rapporti con gli operatori economici affidabili.

Si riportano, nella seguente tabella, i valori attesi, i risultati di outcome conseguiti e i relativi scostamenti riferiti all’obiettivo n. 1:

Ambito strategico 1 - Competitività e sostegno alla crescita			
Ob. 1. Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti			
Indicatori di outcome	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici	87%	89,1%	2,1%
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei porti italiani (import, export e transito)	90%	90,7%	0,7%
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti negli aeroporti italiani (import, export e transito)	≥ 92%	98,2%	6,2%
Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate	95%	99,4%	4,4%
Posizionamento dell'Agenzia sui tempi di sdoganamento all'import-export rispetto alla media UE	A consuntivo	3° posto tra i Paesi UE	(a)

(a) dato rilevabile nell'ambito del "Annual report 2019" elaborato dalla Commissione Europea con il supporto degli Stati membri, e disponibile verosimilmente a partire dal mese di giugno. La media dell'Italia è stata pari a 96,5% contro una media UE di 91,7% di dichiarazioni import sdoganate entro un'ora.

I risultati conseguiti nell'ambito dell'obiettivo danno evidenza dell'impegno dell'Agenzia per la semplificazione e automazione delle procedure in modo da:

- a. rendere sempre più semplice e rapida la presentazione delle dichiarazioni doganali;
- b. favorire la *compliance*;
- c. contribuire ad incrementare la competitività delle imprese italiane nell'ambito del commercio internazionale;
- d. favorire l'investimento nel Paese da parte delle imprese estere.

In particolare, l'indicatore "**percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici**" mostra a consuntivo un valore pari all'89,1% superiore al risultato atteso dell'87%, a testimonianza dell'interesse da parte degli operatori in ragione della riduzione dei tempi di sdoganamento che tale strumento consente;

Per quanto riguarda l'indicatore "**percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei porti italiani (import, export e transito)**" e l'indicatore "**percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti negli aeroporti italiani (import, export e transito)**", i relativi dati di consuntivo sono stati, rispettivamente, in linea e superiori con il risultato atteso, a dimostrazione dell'efficacia dei sistemi informatici doganali.

Per quanto riguarda l'“**indicatore di posizionamento dell'Agenzia sui tempi di sdoganamento all'import-export rispetto alla media UE**”, il dato riportato sarà reso noto dalla Commissione Europea a seguito della presentazione del report annuale CUP prevista per fine giugno.

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'obiettivo 1

Autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali

L'Agenzia è competente all'adozione dei provvedimenti autorizzativi e/o al rilascio del parere obbligatorio nell'ambito dei procedimenti di competenza di altri Stati membri UE o Paesi EFTA/Transito comune. In particolare, per quanto riguarda le autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali rilasciate nel 2019, si riporta di seguito una elencazione di dettaglio.

Tabella n. 3 – Autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali - 2019

Procedimento	Autorizzazioni	Consultazioni
Autorizzazioni al regime di perfezionamento attivo, passivo e di ammissione temporanea	10	147
Autorizzazioni all'utilizzo del regime TIR	-	1
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata ferroviaria	-	-
Autorizzazioni al Servizio Regolare trasporto marittimo	-	14
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata aerea	-	-
Autorizzazioni all'Importazioni in franchigia	1.622	-
Autorizzazioni all'utilizzo del Documento di trasporto elettronico	-	3
Totale	1.632	165

Digitalizzazione delle procedure

Tra le attività di rilievo finalizzate alla facilitazione degli adempimenti tributari e al miglioramento della qualità dei servizi ai contribuenti/utenti, va evidenziata l'attività progettuale che mira ad ottimizzare la filiera logistica procedurale, inclusa quella doganale, anche attraverso l'interoperabilità tra i sistemi/piattaforme telematiche, in un'ottica di Single Window/One-stop-shop. In tale contesto l'Agenzia nel 2019 ha condotto i seguenti progetti di rilevanza strategica.

Il Programma di **digitalizzazione delle procedure doganali nei porti**, promosso e curato dall'Agenzia, 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). Ulteriore obiettivo è la generalizzazione delle procedure di pagamento delle tasse portuali.

Il progetto pilota nel porto di Bari, finanziato con fondi PON (vedi scheda relativa), sarà completato e rilasciato in esercizio nel mese di giugno 2020.

Nel 2019 è stato definito il modello generale per l'estensione del progetto ai porti nazionali e l'iniziativa è stata presentata il 18 giugno 2019 a tutte le Autorità di sistema portuale.

Per l'attuazione del programma, nel corso del 2019 sono stati stipulati protocolli di intesa con 10 Autorità di sistema portuale per complessivi 13 porti nazionali.

Il portafoglio progetti include 17 interventi, di cui 3 in corso di realizzazione (porti di Trieste e Ancona e Bari), 7 da avviare nel primo semestre 2020 (porti di Augusta, Vado ligure, Genova, Livorno, Venezia, Ravenna, Taranto), altri 7 da avviare a partire dal secondo semestre 2020.

Tutti i progetti sono condotti in collaborazione con le Autorità di sistema portuale e con la Guardia di Finanza.

Altro progetto strategico è la **digitalizzazione del Documento di Accompagnamento Semplificato (DAS)** che, attualmente, ne prevede la digitalizzazione solo per la circolazione in ambito nazionale di prodotti energetici ad accisa assolta.

Le funzionalità sviluppate consentono agli operatori, tramite l'utilizzo dei *web services*, di inviare messaggi in formato XML.

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'Agenzia delle Dogane e l'identificativo SRC 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.

Il progetto "**PROG04 Evoluzione della National Maritime Single Window e dell'e-manifest**", ha la finalità di razionalizzare gli scambi di informazioni tra gli attori del ciclo portuale, attraverso la piena operatività tra i sistemi lato mare delle Capitanerie di porto e dell'Agenzia. In tale prospettiva, verrà implementato il nuovo modello di e-manifest (Manifesto delle merci elettronico), che comporta la reingegnerizzazione dei processi doganali di importazione e controlli, strettamente collegati nel flusso di tracciabilità e di automazione dei processi doganali, e verrà realizzata l'estensione dello sdoganamento in mare ad altre tipologie di navi e merci, che caratterizzano i flussi merci dei porti del Meridione.

Nel 2019, nell'ambito della reingegnerizzazione dei processi di AIDA, è stato completato lo sviluppo della componente applicativa "Presentazione merci" e l'analisi e progettazione delle componenti "Importazione" e "Controlli". È stata inoltre avviata la fase di sviluppo delle applicazioni delle componenti "Importazione" e "Controlli".

Nel mese di dicembre 2019, è stata data evidenza, alla platea degli operatori economici, della pubblicazione dei messaggi da scambiare e dei manuali operativi inerenti alla reingegnerizzazione di AIDA – processi di presentazione merci e importazione.

A seguito dell'esito positivo ottenuto nel Porto di Ravenna, l'Agenzia ha emanato, altresì, le istruzioni operative per attivare, presso i porti di Salerno e Gioia Tauro, la procedura dell'estensione dello sdoganamento in mare alle autovetture nuove e ai veicoli commerciali.

Interventi per la riduzione della onerosità dei controlli

In considerazione del crescente flusso di viaggiatori provenienti dalle crociere, l'Agenzia, nell'ambito del progetto denominato "*Cruise and fly*", ha velocizzato l'espletamento dei controlli doganali sui viaggiatori internazionali in arrivo via mare a Civitavecchia e destinati ad imbarcarsi all'aeroporto di Roma – Fiumicino con destinazione Paesi extra UE.

Inoltre, per facilitare ai viaggiatori il completamento delle proprie richieste di rimborso IVA e per confermare il passaggio del viaggiatore nell'area sterile in aeroporto, l'Agenzia ha realizzato la

versione aggiornata dell'applicativo OTELLO, denominata OTELLO 2.0 – che digitalizza l'intero processo del *tax free shopping* offrendo servizi utilizzabili dalle diverse categorie di stakeholder. Con il progetto OTELLO, si è inteso assicurare maggiore efficienza ed efficacia dei controlli, emersione di fenomeni fraudolenti e netta riduzione dei tempi per ottenere il visto doganale, facilitando il recupero di base imponibile.

Gli interventi operati nel settore dei controlli ai passeggeri hanno determinato una serie di benefici tra cui:

- la velocizzazione delle diverse fasi del processo, a beneficio dell'utenza;
- la razionalizzazione delle risorse, da destinare all'incremento della qualità dei controlli in linea e a posteriori;
- l'implementazione di un sistema centrale di selezione, che determina omogeneità di azione a livello nazionale, limitazione dei comportamenti discrezionali del personale addetto ai controlli ed adeguato contrasto ad ogni forma di frode;
- l'acquisizione delle informazioni e dei dati per l'analisi del particolare traffico con funzione di intervento, repressione e deterrenza rispetto ad eventuali schemi di frode.

AREA STRATEGICA 2: FISCALITÀ

Fanno parte dell'ambito strategico 2 gli obiettivi: "Migliorare il presidio e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria" e "Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti". Per entrambe gli obiettivi, sono stati previsti indicatori di output e di outcome.

Obiettivo 2 - Migliorare il presidio e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria

Gli indicatori presenti nell'obiettivo sono rappresentativi della consolidata strategia di azione dell'Agenzia nel 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.

L'indicatore di outcome associato a tale obiettivo intende misurare, in particolare, gli effetti dell'attività di controllo diretta a contrastare il fenomeno della sottofatturazione, per determinate tipologie merceologiche e provenienti da determinate aree rispetto al valore medio UE.

La tavola 2 riporta i risultati conseguiti nel 2019 relativamente all'obiettivo 2.

Tavola 2 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2019

Area strategica 2 – Fiscalità			
Ob. 2. Migliorare il presidio e la compliance volontaria dei contribuenti e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	53%	64,6%	11,6%
Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)	400	432	32
Indice di presidio del territorio nel settore delle accise	35%	39%	4%
Percentuale di violazioni accertate in materia valutaria sul totale dei controlli ai passeggeri	5%	7,1%	2,1%
Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi	20%	26,9%	6,9%
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	60%	79,2%	19,2%
Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione	35%	39,1%	4,1%
Indicatori di outcome	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce e area di rischio, rispetto al valore medio UE	47%	32,5%	14,5% (a)

(a) Il risultato conseguito, anche se al di sotto del target annuale fissato in sede di pianificazione sulla base di una stima di massima dell'andamento dei volumi di import nell'Unione europea e sul dato di consuntivo registrato nel 2018, risulta ampiamente positivo in rapporto ai valori mediamente più bassi registrati negli altri Paesi della UE.

Nel settore della fiscalità, l'Agenzia, nel corso del 2019 ha svolto una incisiva attività di contrasto alle violazioni in materia tributaria con l'obiettivo di assicurare un adeguato livello di vigilanza e di presidio nel settore doganale, delle accise, dei giochi e dei tabacchi.

A consuntivo, gli obiettivi prefissati sono stati conseguiti anche con risultati superiori a quelli individuati in sede di pianificazione. Si evidenziano, di seguito, i risultati conseguiti per gli indicatori di output:

- per l'indicatore **“tasso di positività delle verifiche IVA (intra e plafond)”**, pari al 64,6% è superiore al target pianificato (53%). 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 2018.

Tabella n. 4 - Verifiche IVA – Intra e Plafond

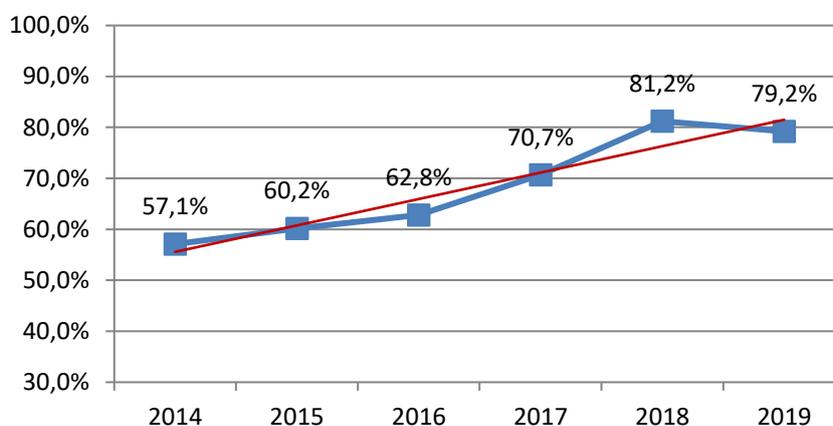
Tipologia verifica	Tipologia indicatore	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	Scostamento 2019/2018	
				Assoluto	%
Verifiche intra	Numero dei controlli	2.238	1.772	-466	-21%
	Tasso di positività	59,92%	62,70%	3%	5%
	MDA (€/mgl)	1.215.422	1.125.259	-90.163	-7%
	Remuneratività media (€/mgl)	879	995	116	13%
Verifiche Plafond	Numero dei controlli	306	275	-31	-10%
	Tasso di positività	70,26%	76,73%	6,47	9%
	MDA (€/mgl)	266.362	195.327	-71.035	-27%
	Remuneratività media (€/mgl)	1.239	926	-313	-25%
Totale Intra + Plafond	Numero dei controlli	2.544	2.047	-497	-20%
	Tasso di positività (media ponderata)	61,2%	64,6%	3,4%	5,5%
	MDA (€/mgl)	1.481.784	1.320.586	-161.198	-10,9%
	Remuneratività media €/mgl)	952	999	47	4,9%

- in merito all'indicatore "**numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)**", nel 2019 sono stati effettuati n. 432 PCA a fronte dei 400 pianificati. L'indicatore è significativo di una diversa strategia dei controlli doganali orientata non più all'esame della singola transazione ma, in particolare, alla selezione dell'operatore da sottoporre a controllo.
- l'indicatore "**indice di presidio del territorio nel settore delle accise**" mira a valutare il tasso di effettuazione delle attività di verifica con accesso aventi carattere di ordinarietà e rappresenta la capacità di controllo del settore accise, ad esclusione dei tabacchi, da parte dell'Agenzia. Nel 2019, il valore di tale indicatore (39%) è risultato superiore rispetto al target pianificato (35%) a testimonianza della progressiva intensificazione di tale tipologia di controlli sugli operatori del settore a garanzia della regolarità delle procedure.
- l'indicatore "**indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi**", ha registrato a consuntivo un valore pari al 26,9%, superiore al risultato atteso del 20%. Nel 2019 sono stati realizzati complessivamente n. 14.659 controlli su una platea di circa n. 54.500

rivendite al dettaglio dei tabacchi lavorati e depositi di tabacchi lavorati, di prodotti liquidi da inalazione.

- il consuntivo relativo all'indicatore "**tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi**" è stato pari al 79,2%, a fronte di un risultato atteso pari al 60%, 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. Nel successivo grafico viene evidenziato il trend per l'indicatore in questione riferito agli ultimi 6 anni.

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



Nella successiva tabella sono riepilogati i risultati conseguiti nel 2019 relativamente alle attività di controllo nel settore accise, posti a confronto con gli analoghi dati del 2018.

Tabella n. 5 - Controlli nel settore delle accise

Tipologia indicatore	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	Scostamento	
			Assoluto	%
Numero dei controlli	47.132	50.462	3.330	7,1%
Tasso di positività	81,2%	79,2%	-2,04%	-2,5%
MDA (€/mgl)	380.866	348.034	-32.832	-8,6%

- il dato di consuntivo relativo all'indicatore "**tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione**" (sigarette elettroniche) si è attestato, nel 2019, al 39,1%, superiore al target atteso pari al 35%. Infatti, a fronte di n. 87 verifiche sui predetti depositi, ne sono risultate positive n. 34.

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'obiettivo 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 2019.

Nelle successive tabelle a) e b) sono riepilogate le dichiarazioni trattate nel 2019 in ambito dogane e accise poste a confronto con i risultati conseguiti nell'esercizio precedente.

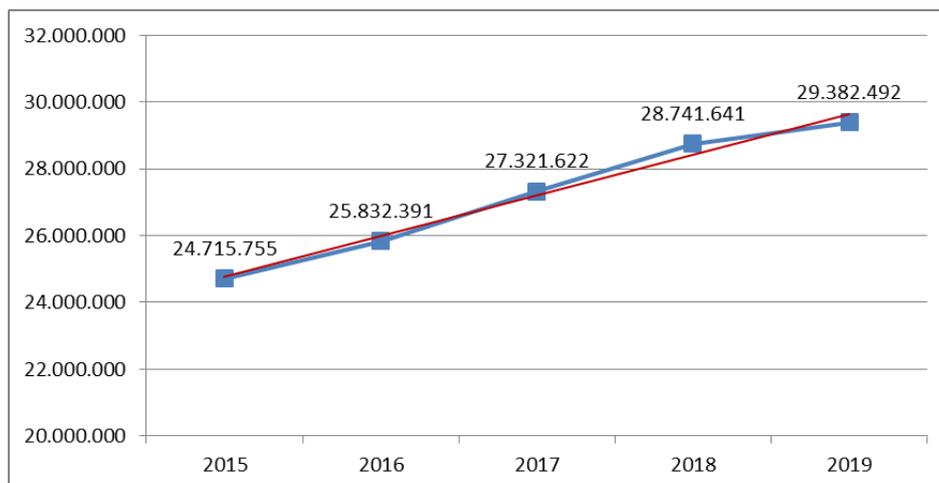
Tabella a) – Dichiarazioni doganali e articoli anno 2019

Dichiarazioni doganali			
2018		2019	
Numero dichiarazioni doganali (in milioni):	21,5	Numero dichiarazioni doganali (in milioni):	22,2
di cui: importazioni	6,1	di cui: importazioni	6,0
Esportazioni	14,2	Esportazioni	14,9
Transito	1,1	Transito	1,1
introduzione in deposito	0,12	introduzione in deposito	0,12
Numero di singoli dichiarati (in milioni):	35,5	Numero di singoli dichiarati (in milioni):	37,2
di cui: importazioni	9,4	di cui: importazioni	9,6
Esportazioni	23,2	Esportazioni	24,7
Transito	2,7	Transito	2,6
introduzione in deposito	0,18	introduzione in deposito	0,18

La successiva tabella ed il relativo grafico riportano i dati di consuntivo delle operazioni connesse alle attività di sdoganamento per il quinquennio 2015-2019 e le variazioni 2019 sul 2018. Il dato relativo al 2019 conferma il trend di crescita del periodo.

Tabella b) – Operazioni connesse allo sdoganamento

Operazioni connesse allo sdoganamento	2015	2016	2017	2018	2019	Scostamento 2019/2018
Dichiarazioni doganali (DAU)	18.188.815	19.038.827	20.335.913	21.578.763	22.238.121	3,1%
Manifesti merci in arrivo	147.920	153.396	150.621	159.303	158.982	-0,2%
Manifesti merci in partenza	149.406	148.545	138.735	142.275	144.502	1,6%
Partite di merce in temporanea custodia	6.229.614	6.491.623	6.696.353	6.861.300	6.840.887	-0,3%
Totale operazioni	24.715.755	25.832.391	27.321.622	28.741.641	29.382.492	2,2%

Grafico n. 2 – Andamento delle operazioni di sdoganamento – (2015-2019)

Nel 2019 l'Agenzia ha ulteriormente sviluppato la propria strategia volta a promuovere la compliance riducendo l'invasività dell'azione di controllo e al tempo stesso intensificando i controlli mirati, basati su tecniche evolute di analisi dei rischi, in linea con le disposizioni nazionali ed unionali, che prevedono modalità di controllo coerenti con l'obiettivo di facilitare gli adempimenti tributari, in modo da contribuire a una maggiore competitività delle imprese che operano sul territorio dell'Unione europea e favorire nel contempo l'attrattività degli investimenti per le imprese estere. Tutto ciò unitamente allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la velocizzazione delle procedure di sdoganamento quale elemento essenziale per assicurare la facilitazione del commercio e, al tempo stesso, l'efficacia dei controlli doganali, riducendo in tal modo i costi per le imprese e i rischi per la società. 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. 6 – Principali tipologie di controlli

Principali tipologie di controlli	2018	2019	Variazione	%
Verifiche Intra	2.238	1.772	-466	-20,8%
Verifiche Plafond	306	275	-31	-10,1%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.294	3.569	275	8,3%
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	221.173	221.108	-65	0,0%
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento	275.936	278.794	2.858	1,0%
Controlli scanner	41.700	49.644	7.944	19,1%

Verifiche ordinarie	14.255	70.691	56.436	395,9%
Revisioni di accertamento in ufficio	99.808	94.668	-5.140	-5,1%
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	564	644	80	14,2%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	47.132	50.462	3.330	7,1%
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	262.590	243.269	-19.321	-7,4%
TOTALE	968.996	1.014.896	45.900	4,7%

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. 7 – Controlli allo sdoganamento

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2018	2019	Variazione	%
Controlli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo (CDC)	controlli fisici	221.173	221.108	-65	0,0%
	controlli documentali	275.936	278.794	2.858	1,0%
	controlli scanner	19.770	25.635	5.865	29,7%
TOTALE CONTROLLI DERIVANTI DAL CDC		516.879	525.537	8.658	1,7%
Controlli di iniziativa	controlli fisici	19.965	23.473	3.508	17,6%
	controlli documentali	47.627	46.541	-1.086	-2,3%
	controlli scanner	21.930	24.009	2.079	9,5%
TOTALE CONTROLLI DI INIZIATIVA		89.522	94.023	4.501	5,0%
TOTALE CONTROLLI SU DICHIARAZIONI SOMMARIE DI PREARRIVO		262.590	243.269	-19.321	-7,4%
TOTALE CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO		868.991	862.829	-6.162	-0,7%

Rispetto al 2018, il livello complessivo dei controlli allo sdoganamento nel 2019 ha subito una riduzione dello 0,7%, in linea con la generale strategia unionale e nazionale in materia.

La tabella seguente fornisce i dati dei tassi di positività conseguiti dall'Agenzia nel 2019 per ciascuna tipologia di controllo ed il relativo raffronto con il 2018.

Tabella n. 8 – Tasso di positività dei controlli allo sdoganamento

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2018	2019	Variazione assoluta
TASSO DI POSITIVITA'	controlli fisici	4,9%	4,7%	-0,2%
	controlli documentali	2,4%	2,6%	0,2%
	controlli scanner	1,6%	1,5%	-0,1%
TASSO DI POSITIVITA' (MEDIA PONDERATA)		3,5%	3,5%	0,0%

Nell'ambito della strategia volta a ridurre l'invasività dei controlli, nel 2019 è stato, tra l'altro, curato il potenziamento e la piena efficienza delle apparecchiature **scanner** in dotazione all'Agenzia, installate nei maggiori porti, interporti e punti di confine terrestre del territorio nazionale (potenziamento logistico dei siti di ubicazione, interventi per il mantenimento in esercizio dei macchinari, ecc.).

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

Tabella n. 9 – Tassi di positività dei controlli da CDC

Tassi di positività rilevati nel CDC	2018	2019
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione	4,3%	4,3%
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione	2,1%	2,1%

Per quanto riguarda il circuito doganale di controllo, risultavano attivi 8.366 profili al 31 dicembre 2018 e 8.385 profili al 31 dicembre 2019; sulla base delle analisi e valutazioni effettuate nel corso del 2019, sono stati istituiti, annullati, messi in scadenza o modificati 7.730 profili in totale.

Nella tabella seguente sono riportati il **numero dei controlli a posteriori** svolti dall'Agenzia nell'anno 2019, confrontati con i dati dell'anno precedente.

Tabella n. 10 – Controlli successivi allo sdoganamento

Principali tipologie di controlli	2018	2019	Variazione 2019/2018
Verifiche Intra	2.238	1.772	-466
Verifiche Plafond	306	275	-31
Revisioni d'accertamento con accesso	3.294	3.569	275
Verifiche ordinarie	14.255	70.691	56.436
Revisioni di accertamento in ufficio	99.808	94.668	-5.140
Audit AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	567	644	77
TOTALE	120.468	171.619	51.151

I risultati operativi illustrati nelle precedenti tabelle mettono in evidenza gli effetti della strategia di azione dell'Agenzia orientata a facilitare gli adempimenti a carico degli operatori economici a

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

In materia di controlli mirati a contrastare il fenomeno della **sottofatturazione**, nel 2019 sono stati effettuati n. 5.053 controlli dei quali n. 3.426 hanno fatto rilevare irregolarità. L'attività di contrasto alla sottofatturazione ha determinato un ammontare di sanzioni pari a circa 25,7 milioni di euro e maggiori diritti accertati per circa 7,5 milioni di euro. Le difformità, in termini di quantitativi, hanno riguardato principalmente la violazione dell'Art. 303 del TULD (95,3% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni per contrabbando penale (4,5%).

Sempre con riguardo al fenomeno della sottofatturazione rileva l'**indicatore ai outcome** "Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce e area di rischio, rispetto al valore medio UE" per il quale è stato consuntivato il valore di 32,5%, di 14,5 punti sotto le attese (il valore atteso era infatti del 47%). Secondo ADM il risultato conseguito, anche se al di sotto del target annuale fissato in sede di pianificazione sulla base di una stima di massima dell'andamento dei volumi di import nell'Unione europea e sul dato di consuntivo registrato nel 2018, risulta comunque ampiamente positivo in rapporto ai valori mediamente più bassi registrati negli altri Paesi della UE.

Le tabelle n. 4 e n. 5, di seguito riportate, evidenziano il consuntivo dei controlli in termini di quantità e di positività e i dati correlati alle principali violazioni riscontrate.

Tabella n. 11 – Controlli in materia di sottofatturazione – Anno 2019

Tipologia indicatore	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	Scostamento	
			Assoluto	%
Numero dei controlli	5.872	5.053	-819	-13,9%
Tasso di positività	77,3%	67,8%	-9,5%	-12,3%

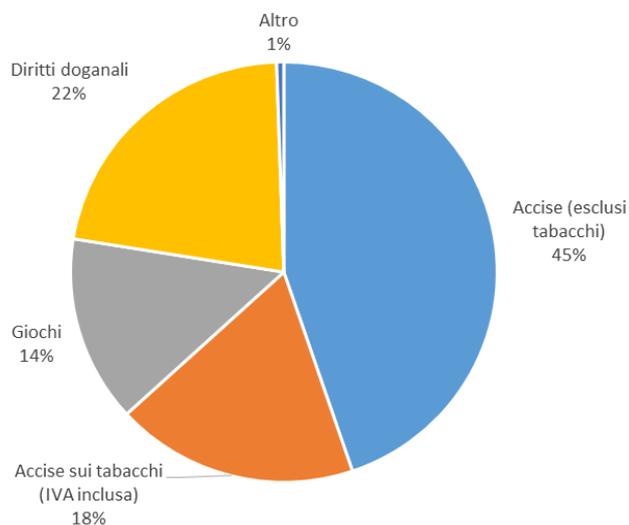
Tabella n. 12 - Risultati in materia di sottofatturazione - Anno 2019

Tipologia violazione	Quantità		MDA (euro)	Sanzioni (euro)	N. notizie di reato
	Kg/litri	Pezzi			
Art. 303 TULD	163.835	146.684	6.675.106	22.695.681	5
Contrabbando amministrativo	5.138	1.156	5.421	10.171	0
Contrabbando penale	580.473	16.330	856.548	2.963.841	15
Totale	749.446	164.170	7.537.075	25.669.693	20

Vengono di seguito riepilogati gli introitati accertati dall’Agenzia nel 2019, suddivisi per settore di competenza, posti a confronto con gli analoghi risultati conseguiti nel biennio precedente.

Tabella n. 13 – Importi introitati dall’Agenzia (2017 - 2019)

Introiti accertati			
	2017	2018	2019
Totale Agenzia (miliardi di Euro)	74,2	75	73,9
Area dogane			
Totale introiti accertati (miliardi di Euro)	50,1	51	49,7
di cui: accise	34,1	34,1	33,1
di cui: diritti doganali	15,6	16,4	16,2
di cui: dazi	2,3	2,3	2,3
di cui: IVA all’importazione	13,3	14,2	13,9
di cui: altro	0,4	0,4	0,4
Area monopoli			
Totale introiti accertati (miliardi di Euro)	24,1	24	24,2
di cui: giochi	10,3	10,1	10,6
di cui: accise (+IVA sui tabacchi)	13,8	13,9	13,6

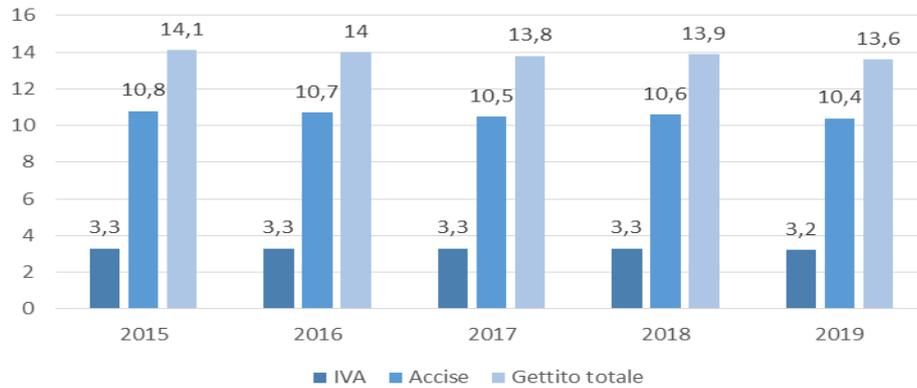
Grafico n. 3 – Ripartizione degli introiti accertati – Anno 2019

Per quanto riguarda il settore dei giochi, ed in particolare la "Raccolta", ovvero il totale delle somme giocate in una certa unità di tempo, nel 2019, il volume complessivo è stato di 110,5 miliardi di euro, con un incremento rispetto all'anno precedente del 5%. La "Spesa" per il gioco – che corrisponde al ricavato (o "Volume d'affari") della filiera ottenuto sottraendo le "Vincite" realizzate nel periodo (91 miliardi di euro) dalla "Raccolta" – nel 2019 è stata pari a 19,4 miliardi di euro, con un aumento del 6% rispetto al precedente anno.

La "Spesa" è presa a riferimento anche per dimensionare l'incidenza della tassazione. Oggi, la tassazione complessiva del settore - 10,6 miliardi di euro - è superiore al 52,6% della spesa.

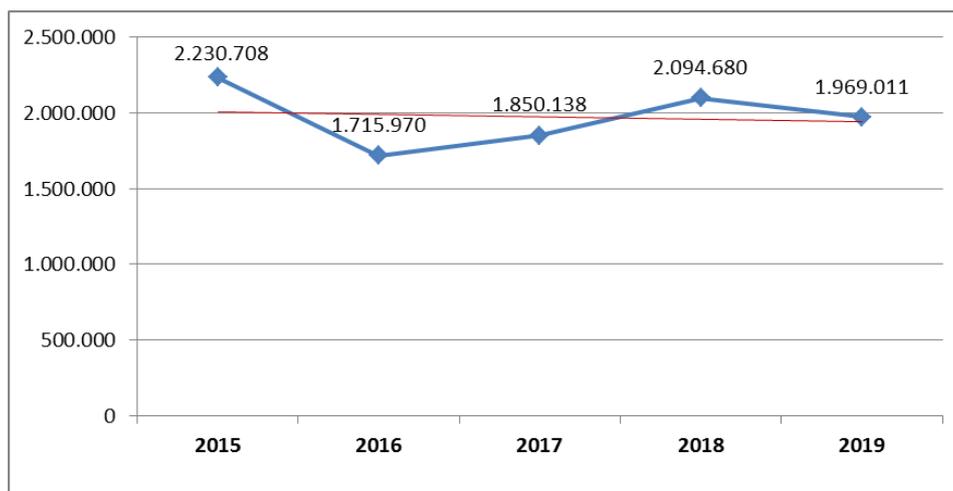
Per quanto riguarda le accise relative al settore tabacchi, nel 2019 gli introiti sono stati pari a 10,4 miliardi di Euro e la relativa IVA è stata pari a 3,2 miliardi di Euro, per un totale di 13,6 miliardi di Euro. Nel successivo grafico è mostrato l'andamento nel periodo 2015-2019 del gettito nel settore dei tabacchi con l'evidenziazione delle componenti accise e IVA.

Grafico n. 4 - Andamento del gettito settore tabacchi (miliardi di €)



L'attività di controllo e antifrode dell'Area Dogane svolta nel 2019 trova riscontro, in termini di efficacia, anche sul piano dei **Maggiori Diritti Accertati** (MDA), quale elemento tangibile e quantificabile dell'operato dell'Agenzia, frutto sia della metodologia di analisi applicata per l'accertamento delle frodi, sia di situazioni caratterizzate da fattori esogeni difficilmente prevedibili. Il grafico che segue mostra l'andamento dei maggiori diritti accertati nel periodo 2015-2019.

Grafico n. 5 – Andamento dei maggiori diritti accertati (MDA)/€1000



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

Tabella n. 14 – MDA per tipologia di controllo

Tipologie di controlli	2019	
	MDA (€/1.000)	Incidenza sul totale
IVA intra	1.125.259	57,1%
Plafond	195.327	9,9%
Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	16.163	0,8%
Controlli ai depositi	8	0,0%
Altre verifiche ordinarie con accesso	81.191	4,1%
Altri controlli in ufficio	203.030	10,3%
Verifiche accise	348.034	17,7%
MDA totali (€/1.000)	1.969.011	100%

Gli MDA che derivano dalle verifiche sugli scambi intracomunitari (verifiche INTRA) costituiscono il 57,1% del totale realizzato nell'anno.

L'importo dei **Maggiori Diritti Riscossi** (MDR) nell'anno 2019 è stato pari a €/mgl 327.196. Essi si riferiscono unicamente ai MDA dogane e accise, considerato 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 nell'anno 2019 e l'andamento degli accertamenti e della riscossione derivanti dalla lotta all'evasione dei tributi gestiti dall'Agenzia – Area Dogane.

Tabella n. 15 – Maggiori diritti riscossi nell'anno 2019

DESCRIZIONE	IMPORTO
Maggiori diritti riscossi da rettifica	148.551.534
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito accise	105.511.887
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito doganale	73.133.042
Totale	327.196.463

Tabella n. 16 – Accertamenti e riscossione da lotta all'evasione (€/mln)

DESCRIZIONE	2015	2016	2017	2018	2019	TOTALE
MDA (mln di euro)	2.231	1.716	1.850	2.095	1.969	11.521

DESCRIZIONE	2015	2016	2017	2018	2019	TOTALE
MDA Dogane e Accise (escluso IVA da Intra e Plafond - mln di euro)	764	543	652	613	648	3.844
MDR (mln di euro)	225	222	349	260	327	1.591

Dalla precedente tabella emerge che nei cinque anni considerati, a fronte di Maggiori Diritti Accertati relativi ai diritti doganali e alle accise per 3.844 €/mln, i corrispondenti maggiori diritti riscossi ammontano complessivamente a 1.591 €/mln, pari al 41,4%.

La differenza tra il riscosso e l'accertato è un elemento fisiologico e ordinario nell'attuale sistema tributario di ripartizione di competenze. Infatti, di norma vengono riscossi diritti relativi a più annualità non riconducibili ad attività poste in essere nell'esercizio di riferimento. Inoltre, l'indicatore relativo ai MDR risulta, in certa misura, fuori dal dominio dell'Agenzia, in quanto il momento del pagamento deriva da fattori esogeni (solvibilità dell'operatore/contribuente, intervento del concessionario della riscossione, esito di procedure contenziose, ecc.) che possono esulare dalla responsabilità diretta dell'Agenzia.

Per quanto concerne l'efficacia delle attività di controllo poste in essere dall'Area Monopoli, relativamente alle *somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative*, nel 2019, si registra un valore superiore ai 147 milioni di euro.

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 2019 sono state accertate n. 5.883 violazioni alle norme valutarie che hanno portato a sequestrare valuta per 16.181.610 euro.

E-commerce

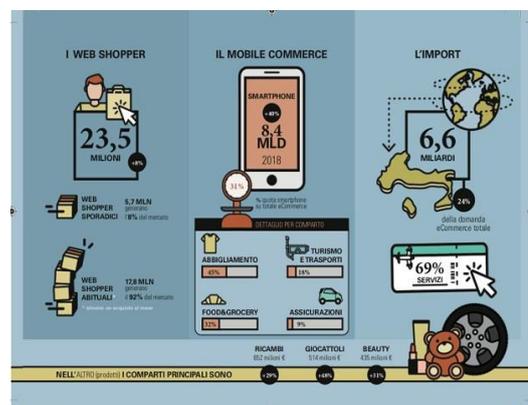
Nell'ambito del compito istituzionale relativo, fra gli altri, al monitoraggio dell'attività di controllo ed alla valutazione dei risultati conseguiti, nonché ai fini del miglioramento della qualità ed dell'efficacia dell'azione di controllo e per la riduzione dei tempi connessi, sono stati esaminati gli

esiti rilevati nel settore dei **controlli relativi all'e-commerce**⁴, nell'arco degli ultimi 8 anni (2012-2019).

In tale periodo il settore dell'e-commerce ha registrato notevoli incrementi, relativi sia al numero delle spedizioni trattate sia alla gamma dei prodotti, con evidenti ripercussioni nell'ambito dei controlli doganali, afferenti il settore tributario e quello extratributario.

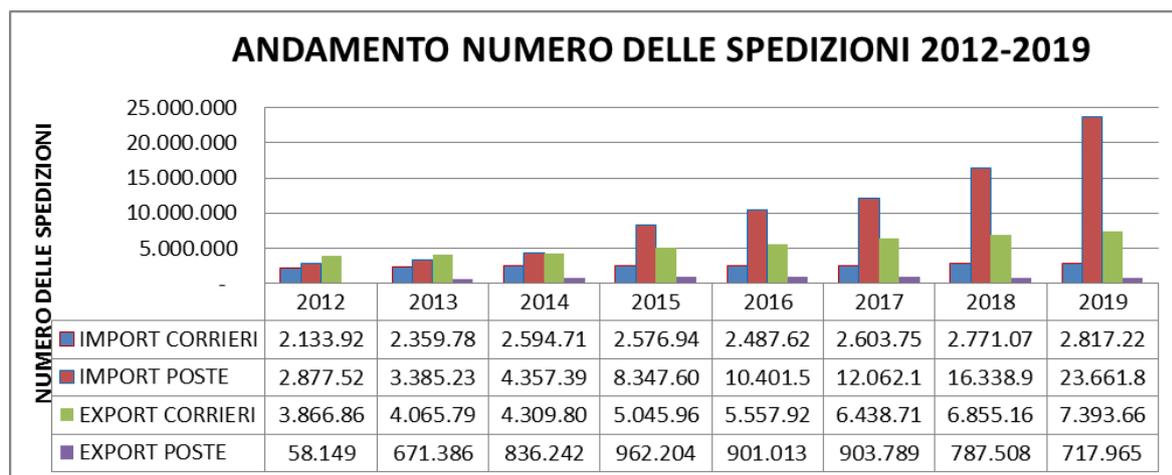
Di seguito si presentano i dati generali, disponibili per tale specifico settore in Italia.

CRESCITA DEL FATTURATO E-COMMERCE



Tutto ciò premesso, occorre riferire che gli incrementi registrati negli ultimi anni non hanno interessato nello stesso modo i principali mezzi di trasporto, atteso che, a fronte di una sostanziale stabilità dei flussi veicolati per il tramite dei corrieri espresso, vi è un enorme incremento del numero delle spedizioni trattate dal servizio postale, come evidenzia il grafico seguente.

⁴ I mercati relativi all'e-commerce sono generalmente classificati in tre categorie che, a loro volta, possono includere sottocategorie specifiche: **B2B (Business to Business)**, fra imprese; **B2C (Business to Consumer)**, fra imprese e consumatori; **C2C (Consumer to Consumer)**, fra consumatori). Sottocategorie del B2B possono essere considerati il cosiddetto commercio Intra-Business, che coinvolge un'azienda con sedi distribuite sul territorio o un insieme di aziende appartenenti allo stesso gruppo; il **B2G (Business to Government)**, in cui la pubblica amministrazione acquista beni e servizi dal settore privato; il **G2B (Government to Business)**, in cui le imprese private acquisiscono servizi offerti dalla pubblica amministrazione. Il **B2B** costituisce il comparto dell'e-commerce attualmente più sviluppato (70-85% del valore totale); interessa tutte le attività produttive, ma è più sviluppato nel settore terziario e, in particolare, in quello finanziario. I mercati B2C si sono sviluppati per quanto riguarda beni standardizzati di tipo superiore (libri, CD, DVD), ma anche per beni più tradizionali (beni di consumo durevoli, come le auto) e per i beni digitali (musica e software on-line). L'e-commerce C2C riguarda essenzialmente mercati d'asta, in cui sia i venditori sia gli acquirenti sono individui (fonte: Enciclopedia TRECCANI).



Infatti, le spedizioni in **import** - ad esempio - veicolate dal servizio postale sono passate da 2,8 milioni nel 2012 a 23 milioni nel 2019 (**un incremento pari al 743%**), mentre l'import registrato dai corrieri espresso ha evidenziato livelli decisamente inferiori di crescita (da 2,1 milioni nel 2012 a 2,8 milioni nel 2019 pari al 33,3%). Il medesimo trend si registra nel settore delle **esportazioni**:

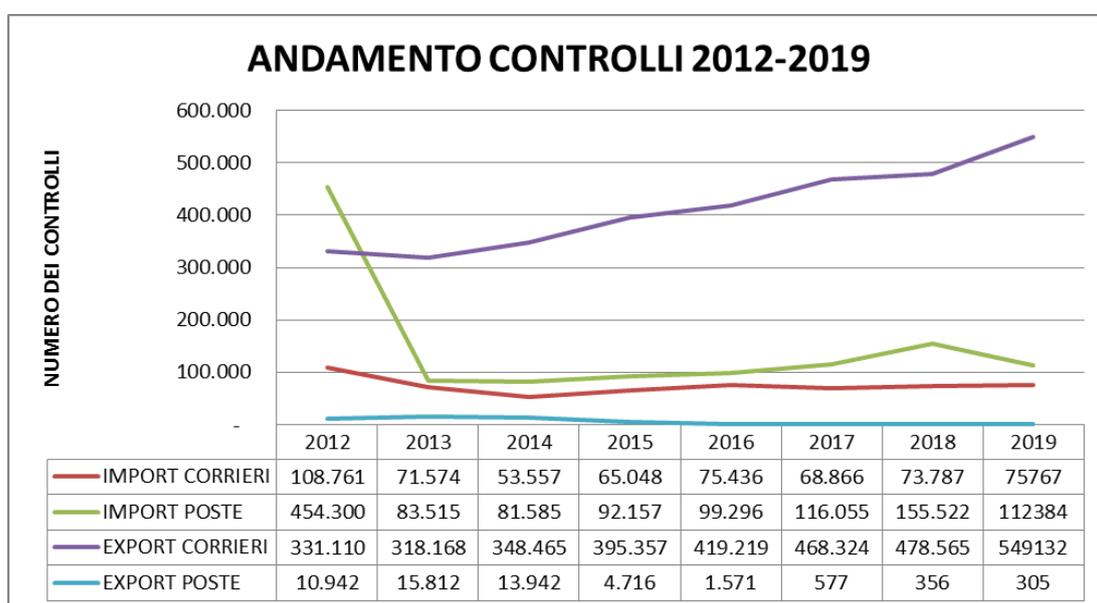
- spedizioni postali, da 0,06 milioni nel 2012 a 0,7 milioni nel 2019 (**incremento pari al 1067%**);
- spedizioni corrieri, da 3,8 milioni nel 2012 a 7,3 milioni nel 2018 (**incremento pari al 92,1%**).

I dati evidenziano, pertanto, che l'incremento del settore e-commerce (misurato con l'andamento delle operazioni doganali connesse a tale tipologia di spedizioni) interessa quasi prevalentemente le spedizioni veicolate dal servizio postale; una prima ragione può essere individuata in un minore costo unitario di spedizione, nonché in regole specifiche definite dalla Convezione postale universale, che si prestano particolarmente alle tipologie di acquisti di tale specifico settore (peso delle spedizioni non superiore ai 20 kg, dichiarazioni doganali mediante modelli CN22/CN23). Tuttavia, non si può non considerare il fatto che i corrieri espresso hanno sistematicamente trattato i loro incrementi annuali procedendo all'immissione in libera pratica in altri Stati membri UE, piuttosto che in Italia (Germania, Belgio, Francia), a seguito di maggiori facilitazioni ottenute (minore incidenza dei controlli).

L'esame del numero dei controlli e dei relativi esiti (il tutto comunicato dalle competenti Strutture territoriali) 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, tenendo conto delle differenti metodologie di controllo:

- spedizioni postali (analisi dei rischi locale, su base metodologica⁵ di cui, da ultimo, alla nota prot. n. 45785/RU del 15.04.2014 – base metodologica attivata con nota prot. n. 128320/RU del 19.11.2012);
- spedizioni corrieri (CDC, Memorandum AICAI, analisi dei rischi locale e centrale, Gruppo Analisi Corrieri - istituito con DD n. 15928/RI del 24.06.2016).



L'andamento del numero dei controlli mostra i seguenti *trend*:

- ❑ **all'import**, i controlli in valore assoluto, sia nel settore postale che nel settore corrieri, mostrano andamenti coerenti a partire dal 2013, anche se le rispettive percentuali (controlli/n. spedizioni) evidenziano una maggiore selettività nel settore postale (nel 2019,

⁵ Ufficio delle dogane di Milano 3 (IMPORT) scanner → 40% del totale; (IMPORT) controllo fisico → 5% delle spedizioni sottoposte a scanner.

Ufficio delle dogane di Malpensa (IMPORT) scanner → 8% del totale; (IMPORT) controllo fisico → 30% delle spedizioni sottoposte a scanner. (EXPORT) scanner → 5% del totale; (EXPORT) controllo fisico → 10% delle spedizioni sottoposte a scanner.

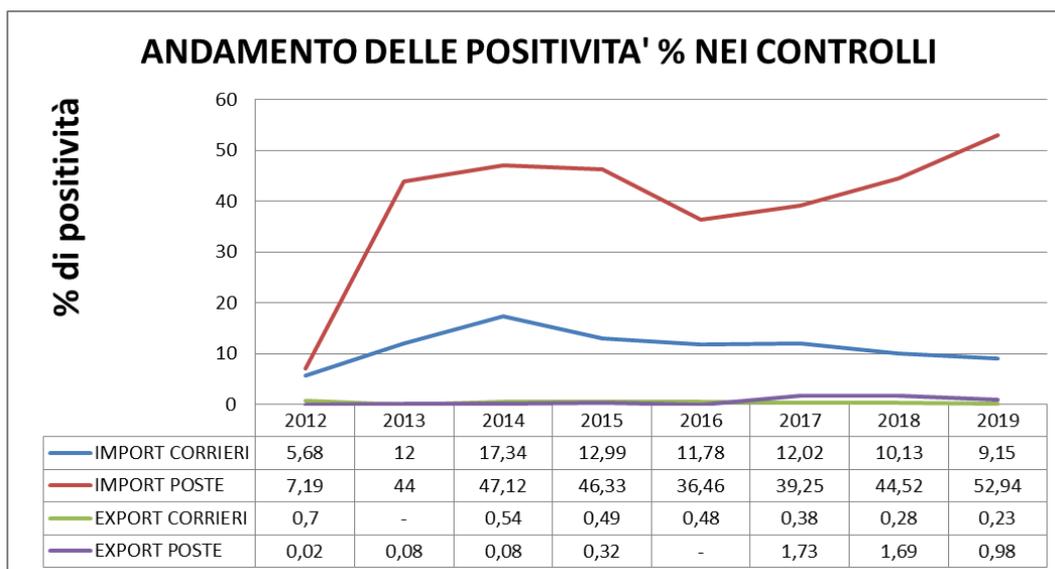
ad esempio, **i controlli import nel settore corrieri hanno riguardato il 2,69% delle spedizioni, mentre nel settore postale solamente lo 0,47%**);

- **all'export**, i controlli in valore assoluto, sia nel settore postale che nel settore corrieri, mostrano andamenti del tutto discordanti, con un costante decremento nel primo ed un forte (apparentemente ingiustificato, soprattutto se rapportato ai risultati, in diminuzione dal 2014) incremento nel secondo (nel 2019, ad esempio, **i controlli export nel settore corrieri hanno riguardato il 7,43% delle spedizioni, mentre nel settore postale solamente lo 0,04%**).

L'esito dell'azione di controllo sottolinea in modo evidente come le *performance* registrate nel settore delle spedizioni postali siano superiori a quelle registrate nel settore delle spedizioni trasportate dai corrieri. Tali risultati sono stati conseguiti attraverso:

- un minore numero di controlli in termini percentuali, anche sulla base di minori elementi di informazione per ogni spedizione, ma una maggiore selettività delle spedizioni a rischio;
- un maggiore tasso di positività;
- 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.

L'andamento dei tassi di positività, registrato nel periodo 2012-2019 evidenzia quanto appena illustrato.



In considerazione degli elementi di fatto sin qui rappresentati, in relazione ai quali l'analisi dei rischi ad oggi applicata nel settore delle spedizioni postali – su base metodologica - risulta aver registrato risultati notevolmente superiori a quella utilizzata nel settore delle spedizioni veicolate dai corrieri espresso, occorre realizzare un nuovo approccio che tenga conto dei dati di incremento del settore *e-commerce*, unitamente alla tendenza per cui detto commercio, allo stato, si avvale sul territorio nazionale prevalentemente delle spedizioni postali, sottolineando anche che i flussi dei corrieri espresso potrebbero registrare analoghi incrementi, solo rimodulando totalmente le metodologie di selezione e controllo. Ciò anche in considerazione delle disposizioni dettate dalla direttiva (UE) 2017/2455 del Consiglio ("la direttiva sull'IVA nel commercio elettronico") che modifica la direttiva 2006/112/CE ("la direttiva IVA"), con la quale sono state dettate nuove regole che si applicheranno a decorrere dal 1° gennaio 2021. Regole che, tra l'altro, prevedono l'abolizione dell'esenzione IVA per le merci al di sotto dei 22 euro e l'obbligo dichiarativo per tutte le merci di valore inferiore ai 150 euro da effettuarsi avvalendosi del cosiddetto SA (Sistema Armonizzato). Per effetto delle quali è previsto un ulteriore ed esponenziale aumento delle spedizioni cosiddette *e-commerce*. Il nuovo approccio dovrebbe tener conto di tali evoluzioni e delle risultanze metodologie di controllo già attuate nel settore poste e di quelle autorizzate in fase sperimentale presso taluni operatori del settore *e-commerce*. In particolare con riferimento ai sistemi di controllo interno degli operatori economici del settore che devono avere la capacità d'impedire la presentazione di dichiarazioni doganali con errori ovvero inesattezze e all'uso intensivo della tecnologia scanner di ultima generazione di tipo TC

da ricondurre all'interno del CDC, in modo da aumentare la selettività scanner (anche in modalità automatizzata avvalendosi di forme d'intelligenza artificiale) ai fini della verifica VM.

Obiettivo 3 – Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti

Gli indicatori di output individuati per l'obiettivo 3 sono volti a misurare la tempestività dell'azione dell'Agenzia per assicurare la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso nonché il crescente impegno verso l'utilizzo degli istituti deflattivi del contenzioso.

Gli indicatori di outcome intendono misurare, da una parte, l'adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali e accise (ad esclusione dei tabacchi) in termini di percentuale di atti non impugnati rispetto agli atti emessi dall'Agenzia, mirando così alla riduzione del contenzioso e, da un'altra, il grado di efficacia della difesa in giudizio da parte dell'Agenzia.

La seguente tavola riporta i risultati 2019 riferiti all'obiettivo "Migliorare la sostenibilità della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti compreso nell'ambito strategico 2 – Fiscalità.

Tavola 3 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2019

Area strategica 2 – Fiscalità			
Ob. 3. Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi e sugli appelli i cui termini di costituzione scadono nell'esercizio	96%	99,6%	3,6%
Numero delle proposte di mediazione in materia di giochi formulate dall'Agenzia rispetto ai ricorsi/reclami presentati dai contribuenti (art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92)	70%	89,8%	19,8%
Indicatori di outcome	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali e di accise - ad esclusione dei tabacchi (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	82%	97,5%	15,5%
Percentuale delle sentenze definitive parzialmente e totalmente favorevoli all'Agenzia in materia di diritti doganali e di accise ad esclusione dei tabacchi	80%	83,1%	3,1%

Gli indicatori presenti nell'obiettivo 3 sono rappresentativi dell'azione dell'Agenzia volta ad un continuo miglioramento della sostenibilità in giudizio della pretesa erariale, ottenuta anche attraverso l'implementazione di idonee misure organizzative per assicurare nell'ambito del processo tributario il massimo ricorso al deposito telematico degli atti.

Per quanto riguarda gli indicatori di output, si illustra quanto segue:

- l'indicatore "**percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi e sugli appelli i cui termini di costituzione scadono nell'esercizio**" registra a consuntivo un risultato pari al 99,6% superiore al target prefissato (96%). Al fine di fornire un quadro complessivo in merito all'attività del contenzioso dell'Agenzia nel 2019, nella successiva tabella sono stati riportati gli esiti dei ricorsi in materia doganale, di giochi e di tabacchi definiti nelle Commissioni Tributarie Provinciali, Commissioni Tributarie Regionali e in Cassazione suddivisi in favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli all'Agenzia, sia per quanto riguarda il numero delle cause sia per quanto riguarda il valore in contestazione. Viene, inoltre, riportato il valore delle sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza relativamente al primo ed al secondo grado di giudizio.

Tabella n. 17 – Monitoraggio complessivo sull'attività del contenzioso dell'Agenzia

Descrizione		I grado (CTP)		II grado (CTR)		Corte di cassazione	
Ricorsi pervenuti		2.303		1.468		559	
Ricorsi in carico al 31/12		4.333		4.504		2.412	
Sentenze pronunciate		1.829		1.145		747	
di cui:	numero vittorie	1.385	75,7%	708	61,8%	499	66,8%
	vittorie parziali	116	6,3%	89	7,8%	35	4,7%
	numero soccombenze	328	17,9%	348	30,4%	213	28,5%
Numero sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		22	1,2%	67	5,9%	-	-
Valore in contestazione nelle sentenze pronunciate		€ 357.891.694		€ 486.542.757		€ 558.370.646	
di cui:	vittorie	€ 235.040.945	65,7%	€ 250.010.146	51,4%	€ 404.599.185	72,5%
	vittorie parziali	€ 51.267.853	14,3%	€ 148.006.453	30,4%	€ 45.136.502	8,1%
	soccombenze	€ 71.582.896	20,0%	€ 88.526.158	18,2%	€ 108.634.959	19,5%
Valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		€ 2.498.740	0,7%	€ 6.504.563	1,3%	-	-

Con riguardo all'autotutela, relativamente al settore dogane, come si evince dalla tabella seguente, a fronte di 40.359 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 191 sono stati annullati in autotutela (0,47%). Tra questi 68 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 90 istanze di annullamento presentate dai contribuenti, con una percentuale di accoglimento del 75,6%.

Nel settore accise, a fronte di 31.919 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 641 sono stati annullati in autotutela, ossia il 2,01%. Tra questi, 363 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 473 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 76,8%.

Per quanto riguarda l'area monopoli, a fronte di 11.409 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 130 sono stati annullati in autotutela, ossia l'1,14%. Tra questi, 47 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 158 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 29,8%.

Tabella n. 18 – 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	40.359	90	68	75,56%	123	72	191	0,47%
Accise	31.919	473	363	76,74%	278	24	641	2,01%
Monopoli	11.409	158	47	29,75%	83	65	130	1,14%
Totale	83.687	721	478	66,30%	484	161	962	1,15%

- in merito all'indicatore "**numero delle proposte di mediazione in materia di giochi formulate dall'Agenzia rispetto ai ricorsi/reclami presentati dai contribuenti (art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92)**", il risultato pari all'89,8% rispetto ad un target atteso del 70%, è stato conseguito a fronte di n. 938 proposte di mediazione accettate su un totale di n. 1.044 ricorsi presentati.

Per quanto concerne gli **indicatori di outcome** inseriti nell'obiettivo 3, si riporta quanto segue:

- per l'indicatore **"adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali e di accise - ad esclusione dei tabacchi (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)"** il dato di consuntivo è pari al 97,5% a fronte di un risultato atteso pari all'82%;
- la **percentuale delle sentenze definitive parzialmente e totalmente favorevoli all'Agencia in materia di diritti doganali e di accise ad esclusione dei tabacchi**, è stata pari al 83,1%, in linea con il target di Convenzione (80%).

Questi risultati positivi, che rappresentano l'efficacia e la regolarità dell'azione dell'Agencia nell'ambito dell'azione per la tutela degli interessi erariali, sono attribuibili a diversi fattori, quali:

- la qualificata attività di verifica accompagnata da una precisa e circostanziata esposizione degli elementi di fatto e di diritto;
- la tempestiva costituzione in giudizio nelle cause innanzi alle Commissioni Tributarie;
- la proficua attività di formazione del personale addetto al contenzioso;
- la costante partecipazione alle udienze di trattazione che ha consentito una migliore esposizione della normativa doganale e delle motivazioni sottostanti la posizione giudiziale dell'Agencia.

AREA STRATEGICA 3: LEGALITÀ

Fanno parte dell'ambito strategico "Legalità", gli obiettivi "Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale" e "Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza".

Gli indicatori di output sono rappresentativi del governo del settore dei giochi attraverso la messa in atto di un'efficace azione di presidio e di controllo al fine di tutelare i soggetti vulnerabili e combattere l'offerta illegale.

Gli indicatori di outcome associati a tale obiettivo intendono misurare, da una parte, l'effetto dell'attività di contrasto del gioco ai minori in termini di numero di esercizi sospesi, da un'altra, la legalità e il grado di difesa dell'Agenzia in sede giudiziale nel settore dei giochi.

Obiettivo 4 – Assicurare un ambiente di gioco responsabile e rispettoso della legalità

La seguente tavola n. 4 riporta i risultati 2019 riferiti all'obiettivo 4.

Tavola 4 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2019

Area strategica 3 – Legalità			
Ob. 4. Assicurare un ambiente di gioco responsabile e rispettoso della legalità			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Indice di presidio della rete dei giochi (escluso scommesse e apparecchi da intrattenimento)	10%	23,7%	13,7%
Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	30%	34,5%	4,5%
Tasso di positività dei controlli nel settore giochi (escluso scommesse e apparecchi da intrattenimento)	3%	3,3%	0,3%
Tasso di positività dei controlli nel settore giochi relativamente alle scommesse e apparecchi da intrattenimento	10%	13,9%	3,9%
Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento	90%	98,4%	8,4%
Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT	15	15	0
Indicatori di outcome	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Numero degli esercizi sospesi per effetto dell'attività di contrasto dei giochi ai minori	<30	39	9
Riduzione del fenomeno della ludopatia	Relazione	Relazione	-

Gli indicatori presenti nell'obiettivo 4 sono volti misurare l'azione di garanzia della legalità nel settore dei giochi attraverso un periodico e mirato controllo degli esercizi che operano nel settore. I risultati conseguiti sono tutti superiori al risultato atteso. In particolare:

- l'indicatore "**indice di presidio della rete dei giochi (escluso scommesse e apparecchi da intrattenimento)**", che consente di evidenziare la percentuale di esercizi controllati almeno una volta nell'anno, ha registrato a consuntivo un risultato pari al 23,7% a fronte di un risultato atteso pari al 10%;
- per quanto riguarda l'indicatore "**indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento**", il risultato di consuntivo è del 34,5%, superiore al valore annuale programmato del 30%. La percentuale raggiunta è calcolata sulla base del numero di controlli effettuati nel settore delle scommesse e degli apparecchi da gioco che è pari a 28.497, su un totale di 82.707 esercizi gestiti nel 2019. Complessivamente, nel settore dei giochi sono stati effettuati n. 46.729 controlli.
- Gli indicatori "**tasso di positività nel settore giochi (escluso scommesse ed apparecchi da intrattenimento)**" e "**tasso di positività nel settore giochi relativamente alle scommesse ed apparecchi da intrattenimento**", sono stati attentamente monitorati nel corso dell'esercizio per comprenderne l'andamento utile anche ai fini della determinazione dei nuovi valori per il 2020. I dati di consuntivo sono stati, rispettivamente, pari al 3,3% e al 13,9%, per un numero di controlli nel primo indicatore pari a 19.602 di cui 651 positivi, mentre nel secondo indicatore 31.787 controlli di cui 4.408 positivi.
- per quanto riguarda l'indicatore "**controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in Convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento**", è stato conseguito il risultato del 98,4% a fronte di un target atteso pari al 90%, pari a 314 entro 30 giorni su un totale di 319;

Per quanto concerne gli **indicatori di outcome** presenti nell'obiettivo 4 si riportano, di seguito, i risultati conseguiti.

- Nel 2019 **sono stati sospesi n. 39 esercizi per violazione delle disposizioni a tutela dei minori** (il risultato atteso era al di sotto di 30). Lo scostamento negativo rispetto alle previsioni rappresenta il segno di un fenomeno riprovevole che tuttavia persiste

nonostante gli sforzi messi in atto da ADM per garantire un'efficace azione di contrasto al gioco minorile. L'Agenzia nel 2019 ha emanato, con particolare riferimento al settore delle scommesse, provvedimenti volti a disincentivare forme di gioco che comportano rischi connessi al disturbo da gioco d'azzardo. In particolare si tratta di misure riguardanti il divieto di accettazione delle scommesse sulle competizioni riservate esclusivamente ai minori di età, in funzione, da una parte, della tutela dei soggetti che partecipano alle competizioni e, da un'altra, della prevenzione del reato di manipolazione delle competizioni sportive, attesa la maggiore vulnerabilità di soggetti minori nei confronti di coloro che propongono illeciti di tale specie;

- relativamente alla "**Riduzione del fenomeno della ludopatia**", l'Agenzia nel 2019 ha proseguito e rafforzato l'attività diretta all'implementazione degli strumenti di prevenzione del gioco patologico. In particolare, è stato avviato un progetto finalizzato a rendere più chiare e diffuse le informazioni fornite all'utenza attraverso il sito internet dell'Agenzia potenziando e arricchendo la pagina dedicata e le FAQ, con risalto anche al numero verde nazionale per il sostegno alle persone in difficoltà con il gioco d'azzardo.

A tal fine è stata realizzata la piattaforma S.M.A.R.T. (Statistiche, Monitoraggio e Analisi della Raccolta Territoriale gioco fisico), un sistema di rappresentazione dei dati sintetici e analitici sul gioco fisico in Italia per:

- il monitoraggio dei dati nazionali e territoriali (raccolta, vincite, spesa, erario), relativi al gioco fisico pubblico, sintetici ed analitici;
- la rappresentazione dell'andamento di ciascun dato nel tempo (annualità pregresse consolidate ed annualità corrente);
- l'analisi la distribuzione sul territorio dei punti di vendita del gioco fisico;
- varie tipologie di analisi (es. raccolta o spesa del giocatore su reddito, ...).

Tale applicativo è stato sviluppato in un primo momento sul settore apparecchi per essere allargato in seguito alle altre tipologie di gioco fisico.

A seguito della messa in esercizio, avvenuta nel luglio 2019, l'applicativo è stato poi reso disponibile nel mese di ottobre non solo a tutti gli Uffici dell'Amministrazione ma anche alla Guardia di Finanza e anche a tutti gli enti locali che ne facciano richiesta.

Si riporta, di seguito, una sintesi dei controlli nel settore dei giochi.

Per quanto riguarda il **Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi**, nel 2019 si registra un risultato pari a n. **46.729**.

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

Tabella n. 19 – Controlli nel settore dei giochi

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

Per quanto concerne, inoltre, il divieto di gioco ai minori, nel 2019 sono stati effettuati n. **26.929 controlli**.

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

Obiettivo 5 – Proteggere i cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza

La seguente tavola riporta i risultati 2019 riferiti all'obiettivo 5.

Tavola 5- Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2019

Area strategica 3 – Legalità			
Ob. 5 Proteggere i cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza			
Indicatori di output	Risultato atteso 2019	Consuntivo 2019	Scostamento
Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	27%	52,7%	25,7%

Area strategica 3 – Legalità			
Ob. 5 Proteggere i cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza			
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	20%	27,9%	7,9%
Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	27%	33,3%	6,3%
Indicatori di outcome	Risultato atteso 2019	Consuntivo	Scostamento
Prodotti sequestrati in materia di stupefacenti	Relazione	Relazione	-
Sequestri per contraffazione, made in Italy e sicurezza dei prodotti	Relazione	Relazione	-
Sequestri per contrabbando	Relazione	Relazione	-

Gli indicatori compresi nell'obiettivo 5 misurano l'azione dell'Agenzia tesa a proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza, quali la sicurezza dei prodotti, la tutela dei minori nel consumo dei tabacchi, l'uso degli stupefacenti ed il *made in Italy*.

I risultati conseguiti sono tutti superiori al risultato atteso. In particolare:

- il **tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti** ha registrato a consuntivo un risultato pari al 52,7% a fronte di un risultato atteso pari al 27% ed è stato conseguito sulla base di n. 1.565 controlli;
- in merito al **tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione**, è stato conseguito il risultato del 27,9% superiore al valore annuale programmato del 20%. In particolare, sono stati effettuati n. 24.724 controlli che hanno condotto al sequestro di complessivi 3.554.475 pezzi con una riduzione del 61,3% rispetto al precedente esercizio e con un valore accertato pari a 10.414.098 euro.

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa dei sequestri effettuati ripartiti per tipologia di merci (categorie TAXUD).

Tabella n. 20 – Categorie e valore delle merci contraffatte

Categoria TAXUD	Anno 2019		
	N. pezzi	Valore accertato (euro)	Valore stimato (euro)
1) Prodotti alimentari e bevande	116.550	12.331	23.070
2) Prodotti per la cura del corpo	147.520	2.556.010	2.811.108
3) Abbigliamento ed accessori	241.038	1.011.785	1.957.286
4) Calzature e loro parti	317.933	3.341.659	4.329.311
5) Accessori personali	123.647	1.358.785	2.506.894
6) Telefoni cellulari e loro parti	25.093	312.086	531.970
7) Apparecchi elettronici ed informatici	22.249	130.730	172.844
8) CD, DVD, cassette, cartucce per giochi	6	600	600
9) Giocattoli, giochi e articoli sportivi	1.517.780	460.791	893.435
10) Tabacchi	787.610	163.400	164.175
11) Medicinali	50.244	223.300	223.300
12) Altre merci	204.805	842.621	1.289.625
Totale contraffazione	3.554.475	10.414.098	14.903.618
Var. % (2019/2018)	-61,3%	-26,7%	-34,2%

- per l'**indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici** è stato conseguito un risultato pari al 33,3% a fronte di un obiettivo atteso del 27%. In particolare, sono stati controllati 6.909 distributori automatici su un totale di 20.776 distributori gestiti.

Inoltre, nel comparto dei tabacchi, sono state condotte n. 556 analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa nazionale e comunitaria su campioni prelevati periodicamente dalla rete di distribuzione ovvero presentati per l'iscrizione nella tariffa di vendita, di cui:

- n. 51 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;
- n. 83 verifiche di conformità ai requisiti di sicurezza antincendio delle sigarette;

- n. 199 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 dei medesimi (verificare il mantenimento dei parametri dichiarati dal produttore al momento dell'immissione in commercio);
- n. 223 controlli effettuati dal laboratorio nell'ambito del procedimento di iscrizione in tariffa di vendita di alcune marche di tabacchi lavorati: sigari, RYO e trinciati, tabacchi da inalazione senza combustione.

Per quanto riguarda infine, gli indicatori di outcome, si riportano di seguito le relazioni previste dal Piano che illustrano i principali risultati conseguiti.

Prodotti sequestrati in materia di stupefacenti

In materia di *tutela della salute dei cittadini-consumatori* una particolare attenzione è stata dedicata al settore degli stupefacenti. Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio delle quantità e dei valori dei sequestri effettuati ed il grafico che mostra l'incidenza percentuale degli stupefacenti sequestrati.

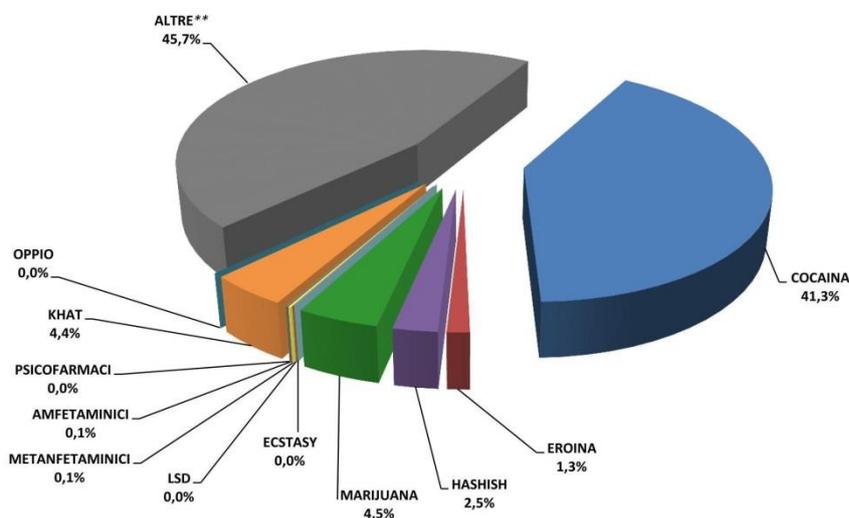
Nel corso del 2019 l'Agenzia ha sequestrato stupefacenti per circa 9,3 tonnellate (+321% rispetto all'anno precedente) e 4.727 pezzi (pasticche o similari). Considerando le quantità in kilogrammi, il 45,7% ha riguardato le altre droghe (principalmente trinciato di canapa sativa), il 41,3% ha riguardato la cocaina, il 4,5% la marijuana, il 4,4% il khat, il 2,5% l'hashish e lo 1,3% l'eroina.

Tabella n. 21 – Quantità sequestrate e stima dei valori per tipologia di stupefacenti

Tipologia di stupefacenti	Quantità e valore stimato					
	Anno 2018			Anno 2019		
	Kg/litri	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)	Kg/Lt	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)
Cocaina	882,6		72.482.759	3.852,4	0	309.228.936
Eroina	558,5		23.217.287	117,4	26	4.952.313
Hashish	17,0	1.042	191.514	229,9	17	2.370.797
Marijuana	211,7	2.113	1.542.342	423,4	162	4.005.693
Ecstasy	0,1		1.140	1,6	538	5.471
LSD	0,0		7.665	0,1	2.515	16.958

Metanfetaminici	0,0		338	11,7	14	23.439
Amfetaminici	1,9	674	61.297	12,9	303	302.147
Psicofarmaci	0,0	271	907	0,4	350	1.200
Khat	521,8		539.784	414,2	0	281.955
Oppio	0,0		10	0,3	0	429.109
Altre	16,7	723	262.522	4.260,5	802	96.055
TOTALE (stupefacenti)	2210,3	4.823	98.307.565	9.324,7	4.727	321.714.073
PRECURSORI	4.119	0	5.065	12.295,0	0	145.194
Totale complessivo	6.329,3	4.823	98.312.630	21.619,7	4.727	321.859.267
Variazione % (2019/2018)				321,9%	-2%	227,3%

Grafico n. 6 – Sequestri di stupefacenti per tipologia – Anno 2019



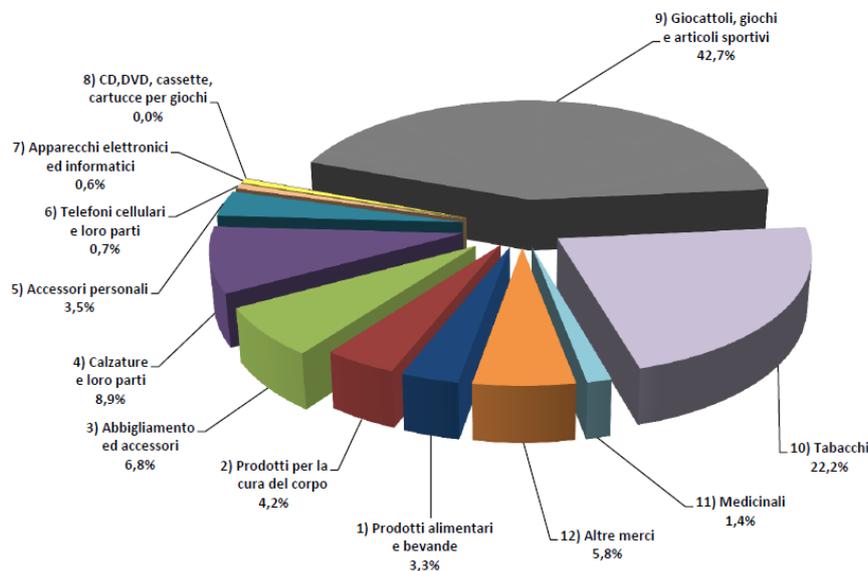
I maggiori quantitativi sequestrati (kg) sono stati realizzati presso la dogana di Como – Ponte Chiasso (il 46,0% - Trinciato di canapa), presso il porto di Gioia Tauro (il 20,7% - Cocaina) e al porto di Livorno (il 11,9% – cocaina). Le principali aree geografiche di provenienza degli stupefacenti risultano essere: il Sud America per quanto riguarda la cocaina ed in particolare l’Honduras, il Brasile e la Colombia; il Sud Africa e il Pakistan per quanto riguarda l’eroina; la Spagna per l’hashish e l’Etiopia per il khat. Per quanto concerne le provenienze dal Sud America i principali punto di ingresso risultano essere i porti del lato tirrenico quali Livorno, Genova e Gioia Tauro (utilizzati anche come scali di transito). Le principali destinazioni finali degli stupefacenti sequestrati riguardano sia città italiane (Reggio Calabria, Napoli, Treviso e Roma) sia altri paesi (UE ed extra UE) quali ad esempio la Svizzera, la Spagna, l’Albania, l’Egitto, il Montenegro, l’Estonia e Malta.

Sequestri per contraffazione, made in Italy e sicurezza dei prodotti

Al fine di contrastare il fenomeno della contraffazione, nel 2019 la quantità di merce sequestrata è stata pari a circa 3,5 milioni di pezzi (-61,3% rispetto al 2018). Circa l'82,1% ha riguardato "Poste e Corrieri", tuttavia, ad esse si associa solo il 2,6% del totale dei pezzi sequestrati.

Viene di seguito riportata la ripartizione percentuale dei pezzi sequestrati nell'ambito del contrasto alla contraffazione con indicazione delle categorie merceologiche della TAXUD.

Grafico n. 7 – Sequestri per contraffazione – Categorie TAXUD – Anno 2019



Nel dettaglio, i maggiori quantitativi di pezzi sequestrati sono stati: giocattoli circa 1,5 milioni di pezzi (42,7% del totale dei sequestri), tabacchi circa 788 mila pezzi (22,2%), calzature e loro parti per circa 318 mila pezzi (che rappresentano l'8,9% del totale dei sequestri), abbigliamento ed accessori per circa 241 mila pezzi (6,8%), prodotti per la cura del corpo profumi/cosmetici circa 147 mila pezzi (4,2%) e prodotti alimentari circa 116 mila pezzi (3,3% del totale dei sequestri).

Per quanto concerne le "griffe" si segnalano: carte da gioco marchio "Mattel" per circa 1,3 milioni di pezzi (37,5% del totale dei pezzi sequestrati), sigarette "Business Royals" circa 531 mila pacchetti (14,9%), sigari marchio "Ambasciator Italice" per circa 257 mila pezzi (7,2%), abbigliamento e scarpe "Nike" per circa 111 mila pezzi (3,1%), abbigliamento e giocattoli "Disney" circa 111 mila pezzi (3,1%), cioccolatini "Crispo" per circa 105 mila pacchetti (3,0%), abbigliamento ed accessori "Roberto Cavalli" circa 70 mila pezzi (2,0% del totale).

Dall'analisi dei flussi si nota che i maggiori quantitativi sequestrati sono stati realizzati al porto di Napoli (38,5% - principalmente giocattoli e calzature), al porto di Gioia Tauro (16,8% del totale dei sequestri per contraffazione – principalmente sigarette, giocattoli e calzature), al porto di Brindisi (il 10,8% del totale - principalmente giocattoli, abbigliamento e calzature) e al porto di La Spezia – (il 9,8% del totale – principalmente profumi, abbigliamento e prodotti alimentari). L'analisi della cartina dei maggiori sequestri permette di individuare come i principali flussi di prodotti contraffatti siano concentrati presso i porti del lato tirrenico e nel caso di specie quelli di Genova, di La Spezia, di Napoli e di Gioia Tauro; per i flussi provenienti dall'area dei Balcani e Medio Oriente (nel caso di specie dalla Grecia e dalla Turchia) i porti di riferimento risultano essere quelli di Trieste e di Brindisi. I principali paesi di origine per contraffazione risultano essere: la Cina (47,3%) seguita dalla Slovenia (14,9%), dalla Grecia (11,5%) e dalla Turchia (10,9%). Nel corso del 2019 le destinazioni finali dei principali sequestri hanno riguardato sia città italiane quali: Trieste, Napoli e Catania; sia destinazioni UE ed EXTRA UE quali la Spagna, il Portogallo, Panama, la Libia e il Marocco con scali di transito i porti di La Spezia, Brindisi, Gioia Tauro e Genova.

Si riporta, di seguito una tabella riepilogativa dei risultati nello specifico settore di tutela del Made in Italy con evidenziate le variazioni rispetto al 2018 in termini di quantità, pezzi, valore accertato e sanzioni.

Tabella n. 22 – Risultati nel settore del Made in Italy

Made in Italy	2018	2019	Var. 2019/2018
Quantità (Kg/Lt)	518.529	341.345	-34,2%
Pezzi	1.186.702	992.299	-16,4%
Valore accertato	2.601.990	4.184.276	161%
Sanzioni	993.498	622.600	-37,3%

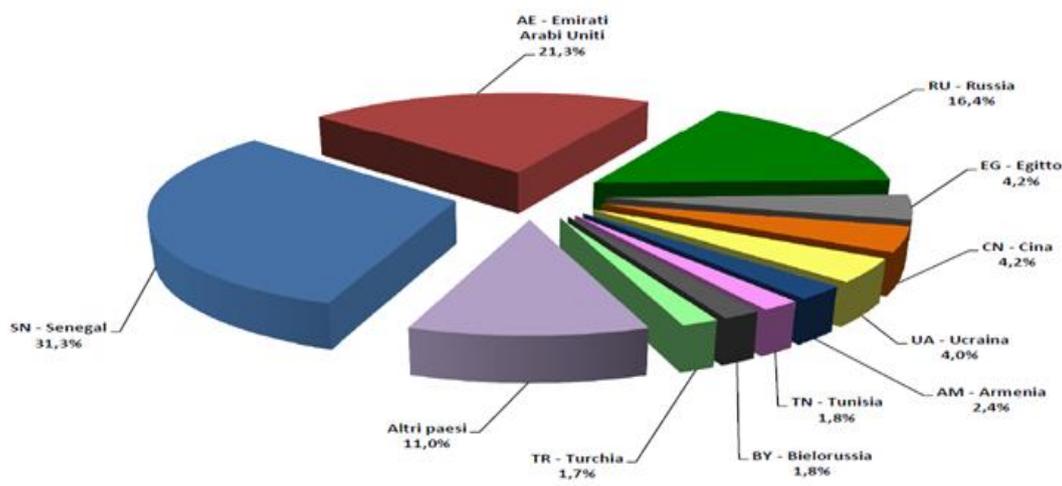
Per quanto riguarda i controlli mirati alla sicurezza di prodotti, si riportano, di seguito, i consuntivi relativi al 2019 inerenti i principali risultati conseguiti messi a confronto con il corrispondente valore del 2018.

Tabella n. 23 – Risultati nel settore della sicurezza dei prodotti

Sicurezza dei prodotti	2018	2019	Var. 2018/2017
Controlli effettuati	1.239	1.565	26,31%
Positività dei controlli	46,60%	52,7%	13,09%
Quantità di prodotti sequestrati	524.144	661.950	26,29%
N. di pezzi sequestrati	753.681	2.013.166	167,11%
Valore accertato	3.706.397	4.504.421	21,53%
Sanzioni	464.489	995.235	114,26%

Per quanto riguarda la prevenzione e la repressione del **contrabbando di sigarette**, nel corso del 2019 sono stati sequestrati per contrabbando circa 1,4 milioni di pacchetti di sigarette (-55,6% rispetto al 2018), circa 29,7 tonnellate di tabacco sfuso (+46,5% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) e circa 6.731 sigari. Sono stati sequestrati, inoltre, circa 257 mila sigari contraffatti, circa 531 mila pacchetti di sigarette contraffatti.

Dall'analisi dei flussi si nota che i maggiori quantitativi sequestrati (in termini di pacchetti) sono stati conseguiti presso il porto di Genova – Passo Nuovo (circa il 31,2% del totale dei sequestri) seguito dal porto di Trieste – Punto Franco Nuovo (circa il 20,8% del totale) e dagli aeroporti di Roma Fiumicino, Venezia Tessera e Milano Malpensa rispettivamente con il 15,0%, il 13,1% e 8,1% del totale dei sequestri. Le destinazioni dei principali sequestri riguardano principalmente città italiane quali: Trieste, Venezia, Catania e Roma.

Grafico n. 8 – Sequestri di TLE per paese di origine – Anno 2019

Ulteriori attività realizzate nell'ambito dell'obiettivo 5

In materia di tutela della **proprietà intellettuale** ai sensi degli artt. 9 e 14 del Reg. n. 608/2013, l'Agenzia adotta le decisioni di accoglimento/rigetto della domanda, di revoca/modifica di precedenti decisioni di accoglimento e di proroga del periodo di intervento. L'Agenzia 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 2019 si è provveduto ad 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. L'Agenzia 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.

Considerato che l'attuale quadro giuridico per la richiesta della tutela doganale dei DPI è costituito dal Regolamento UE 608/13 e dal Regolamento di applicazione UE 1352/13, che stabilisce i formulari da utilizzare per la richiesta di tutela dei DPI, le attività svolte 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 2019 sono stati trattati complessivamente n. 2.671 diritti. Di seguito si riportano la tabella di sintesi relativa alle istanze di tutela:

Tabella n. 24 – Riepilogo attività su istanze di tutela presentate in Italia

Reg. 608/13	Unionali	Nazionali	Totale
Istanze presentate	34	31	65
Istanze di modifica	74	21	95
Istanze prorogate	98	72	170

Tabella n. 25 - Istanze presentate negli altri Stati membri nel 2019

Reg. 608/13	Unionali
Istanze presentate	384
Istanze prorogate	1093

Nel 2019, per il contrasto dei **traffici illeciti di rifiuti** sono continuate le attività di analisi e monitoraggio dei flussi di cascami ed avanzi industriali dichiarati all'esportazione ed all'importazione, selezionando settori merceologici – quali cascami e avanzi di plastica, carta, parti di veicoli, apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE), pneumatici usati, cascami tessili, masserizie ed effetti personali dichiarati in entrata e in uscita dallo Stato, in particolare verso i Paesi dell'Estremo Oriente e del continente Africano, con inserimento di specifici profili di rischio nel Circuito doganale di controllo (CDC) dell'Agenzia ed attivazione di diversi Codici Operativi nazionali, a supporto dei controlli doganali presso gli Uffici di valico nazionali.

In tale ambito, è stata avviata verso la fine del 2019 una intensa attività di analisi, con scambio di informazioni e attiva collaborazione anche con l'OLAF, al fine di condividere le elaborazioni dei dati relative ai flussi a rischio verso il continente asiatico e in particolare verso la Malesia.

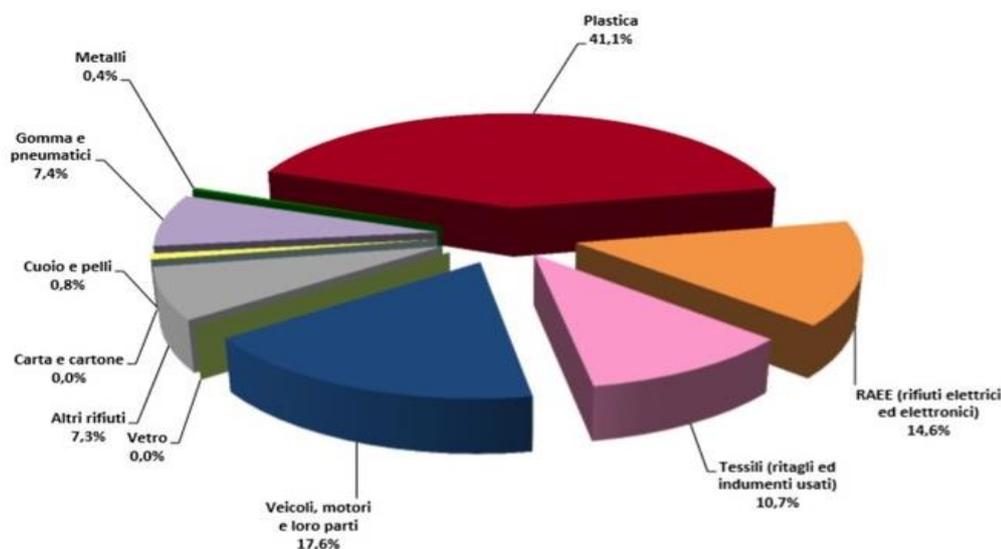
Nel 2019, in particolare, sono state, altresì, effettuate analisi dei flussi delle apparecchiature elettriche e elettroniche (AEE) e dei rifiuti elettronici (RAEE), i cui esiti sono stati partecipati, nell'ambito di una collaborazione di Polizia giudiziaria, anche al Comando Carabinieri – Nucleo Tutela Ambientale.

In particolare, nel corso dell'anno 2019 sono state sequestrate circa 2.313 tonnellate di rifiuti (-0,2% rispetto al 2018) per un valore accertato di circa 687 mila euro (708.099 nel 2018).

Come mostrato dal grafico seguente, il 41,1% dei sequestri (in kg) ha riguardato rifiuti di plastica seguiti dai "veicoli, motori e loro parti" (17,6%), da rifiuti classificati "RAEE – rifiuti elettrici ed

elettronici" (14,6%), dai ritagli tessili ed indumenti usati (10,7%) e dalla "gomma e pneumatici" (7,4%).

Grafico n. 9 – Rifiuti (kg/Lt) per tipologia – Anno 2019



Cooperazione a livello nazionale, UE ed internazionale

L'Agenzia ha proseguito l'attività di impulso e sviluppo delle iniziative di collaborazione e scambio di informazioni tra Amministrazioni e Autorità, a livello strategico-politico e operativo, sia a livello nazionale che in ambito U.E. ed internazionale. Di seguito vengono evidenziate alcune tra le iniziative più significative.

Cooperazione con altri organismi nazionali

L'Agenzia 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.

Si è confermata di rilievo, anche nel 2019, la collaborazione con il **Consiglio Nazionale Anti Contraffazione (C.N.A.C.)** cui l'Agenzia partecipa quale membro della Commissione permanente delle Forze dell'ordine. In particolare, è stato siglato un Protocollo di Intesa con il Ministero dello Sviluppo economico relativo alle iniziative di formazione anticontraffazione rivolte ai giovani al fine di realizzare iniziative strutturate di informazione, educazione e sensibilizzazione che

coinvolgano gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado ai quali divulgare gli aspetti legati alla pericolosità dei prodotti contraffatti e alla necessità che gli acquisti, soprattutto quelli via internet, diano concrete garanzie di sicurezza.

La collaborazione richiesta a questa Agenzia si è concretizzata nello svolgimento di alcune lezioni formative sull'educazione alla lotta alla contraffazione effettuate sia presso la sede centrale di Via Carucci che presso gli Istituti scolastici dislocati nell'intero territorio nazionale.

Parallelamente, sempre per quanto riguarda le attività di educazione/orientamento degli studenti nel corso del 2019, l'Agenzia ha elaborato e realizzato un programma di formazione inquadrato nel contesto dei "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento" in collaborazione con il MIUR e con il Liceo Ettore Majorana di Roma.

L'Agenzia ha avanzato, nell'ambito del Piano strategico nazionale 2017-2018 del C.N.A.C, due iniziative progettuali che mirano ad abbattere i costi per la distruzione delle merci sequestrate per contraffazione ed importate a mezzo di piccole spedizioni e ad allineare la normativa penale con quella unionale. Anche nel corso del 2019 sono proseguiti gli incontri sull'argomento.

In ambito IVA, è proseguita la collaborazione con **l'Agenzia delle Entrate** attraverso molteplici attività che ha portato ad una serie di tavoli congiunti sul tema delle frodi IVA e le relative forme di contrasto, sul tema della documentazione probatoria relativa alle operazioni transfrontaliere al fine di condividere esperienze di successo. Inoltre è stata rafforzata la cooperazione nel servizio anagrafe e nello scambio di dati.

Anche la collaborazione con la **Guardia di Finanza** si è sviluppata nel corso del 2019 nei diversi ambiti di azione finalizzata al contrasto dell'evasione fiscale con particolare riferimento ai diritti doganali e al settore dell'IVA. In particolare nel settore del commercio della telefonia per combattere le frodi carosello. In questo settore vengono perpetrate frodi attraverso il coinvolgimento di numerose società dislocate in vari Stati membri e il ricorso ad operazioni commerciali complesse, in molti casi facendo ricorso anche a *missing traders*. La sistematica violazione dell'istituto del *reverse charge* (c.d. "inversione contabile"), disciplinato dall' art. 17 co. 6 lett. c) del DPR 633/72, in particolare nelle fasi finali di vendita al dettaglio attraverso siti internet di e-commerce, completa il quadro fraudolento e consente la realizzazione di importanti evasioni tributarie nel campo IVA

Nel 2019, i laboratori dell'Agencia hanno effettuato diverse analisi e predisposto informative nel settore agro-alimentare, anche a seguito di specifiche richieste di collaborazione di p.g., pervenute da parte dei Reparti specialistici **delle Forze di Polizia**.

In particolare le citate collaborazioni sono state intrattenute con il **Comando Carabinieri-Forestale**, per il settore oleario e con il **Comando Carabinieri – Tutela Agroalimentare** per diversi settori quali: farine, pomodori, miele, castagne, vino.

In tale contesto, sono state inoltrate segnalazioni alle Strutture territoriali ed attivati diversi Codici Operativi nazionali, con l'inserimento di specifici profili di rischio merceologici e soggettivi nel Circuito doganale di controllo (CDC), per le quali, anche in collaborazione con il citato Comando Carabinieri, sono stati effettuati controlli doganali mirati, relativi alle spedizioni ritenute a rischio, nei settori merceologici sopra richiamati, per possibili violazioni alla normativa di settore (quali "Made in Italy", contraffazione, frode in commercio, ecc.).

Brexit

L'Agencia, nel corso del 2019, ha seguito le evoluzioni dei vari scenari ipotizzati sulla Brexit, adattando di volta in volta le proprie strategie al riguardo. All'inizio del 2019, l'Agencia ha costituito una Unità di crisi per far fronte alle conseguenze derivanti dall'uscita del Regno Unito dalla UE senza accordo basata su struttura organizzativa a livello centrale e territoriale. Contemporaneamente è stata redatta una Direttiva relativa alle procedure per pervenire ad un rapido processo decisionale operativo volto a eliminare o ad attenuare gli effetti di qualsiasi situazione di emergenza si fosse manifestata per effetto della BREXIT, assicurando, se del caso, la concertazione con le altre Amministrazioni dello Stato.

In particolare con la Direttiva veniva creato un network basato su una linea telefonica dedicata 24 ore su 24 collegata con la Presidenza del Consiglio dei Ministri e con le principali articolazioni dello Stato, che vedeva impegnati in prima persona i Direttori di vertice sia centrale che regionali dotati di potere decisionale. Le predette azioni sono state predisposte per la ipotesi di uscita del Regno Unito del 20 marzo 2019, e sono state modificate a seguito della decisione del Consiglio straordinario del 10 aprile 2019 che ha rimandato l'uscita dal Regno Unito dalla UE al 31 ottobre 2019.

L'Agenzia ha inoltre partecipato attivamente a seminari organizzati dalla Commissione per discutere i diversi ipotetici scenari conseguenti all'accettazione o meno da parte del Regno Unito di una bozza di accordo approvata a marzo 2019 dal Parlamento e Consiglio Europeo. Sono state prese in considerazione le possibili ricadute anche circa il profilo più tipicamente tecnico, come, ad esempio, l'impatto della Brexit sulle numerose piattaforme IT. In particolare, l'Agenzia dal punto di vista operativo ha predisposto un Cronoprogramma ad hoc di tutte le attività da svolgere in preparazione di una BREXIT senza accordo. Il Cronoprogramma prevedeva:

- un'analisi del flusso, dall'Italia per il Regno Unito e viceversa, di merci e passeggeri attraverso i porti e gli aeroporti e via terra per comprendere quali Uffici sarebbero stati sottoposti ad un carico di lavoro maggiore;
- l'attivazione di procedure per l'ampiamiento delle strutture e della logistica degli Uffici;
- l'attivazione di procedure per un incremento del personale, attraverso una procedura concorsuale, o mediante il trasferimento di personale con minori carichi di lavoro oppure attraverso procedure di reclutamento da altre Amministrazioni.

Inoltre, particolare cura è stata dedicata all'attività di formazione sulla BREXIT, nonché di informazione all'utenza attraverso la creazione di una apposita pagina WEB sul sito istituzionale dell'Agenzia contenente tutte le informazioni necessarie sulla BREXIT e relativi aggiornamenti.

La tabella sotto riportata reca puntuale indicazione delle azioni di formazione avviate nel corso dell'ultimo trimestre del 2018 e le azioni che sono state completate nel corso del 2019 relativamente alla Brexit.

Nella colonna b della tabella è indicato il personale partecipante ad attività informative/formative sulla Brexit⁶ destinate a dirigenti e funzionari chiave. Tali attività miravano ad accrescere la

⁶ "BREXIT – Lo scenario e gli effetti sull'operatività doganale", della durata di tre ore, destinate a dirigenti e funzionari chiave per renderli maggiormente partecipi del complesso negoziato in corso a Bruxelles tra Commissione Europea e Governo britannico, delle informazioni di contesto legate alla BREXIT e dell'importante azione di potenziamento loro affidata" e "INFO BREXIT, linee guida per comunicazione e relazioni con l'utenza", della durata di tre ore, destinate ai referenti della comunicazione dell'area dogane e monopoli, centrali e territoriali al fine di uniformare la comunicazione al servizio del cittadino nel quadro del sistema BREXIT, e avviare un importante azione di sensibilizzazione del personale addetto in un ambito che potrebbe diventare altamente sensibile nell'ipotesi di non accordo.

consapevolezza sul complesso negoziato in corso a Bruxelles tra Commissione Europea e Governo britannico, ad uniformare la comunicazione al servizio del cittadino nel quadro del sistema BREXIT, a informare sulle iniziative intraprese per potenziare l'Agenda e, più in generale, a sensibilizzare il personale addetto.

Ad una prima azione formativa destinata a funzionari esperti in materia di controlli hanno fatto seguito successive sessioni di formazione a cascata sul territorio della durata di 14 ore in modalità frontale e di 21 ore in modalità training on the job; la formazione da ultimo menzionata è stata erogata a: personale degli Uffici dei Monopoli da destinare ad attività doganali di presidio e controllo; personale degli Uffici delle dogane e delle strutture regionali dedicato ad attività amministrativa o di back office da destinare alle attività di controllo e di front office nonché personale neo assunto nel corso del 2018.

Nella colonna f della tabella è indicato il personale formato nel 2019. Nel complesso le attività formative per Brexit hanno riguardato circa il 17% del personale.

Tabella n. 26 – Riepilogo attività formative/informative per Brexit 2018-2019

STRUTTURA DI APPARTENENZA DEL DISCENTE	2018					2019	2018-2019	
	a- Personale in servizio al 31/12/2018	b- Personale (centrale e territoriale) coinvolto nelle attività INFO BREXIT	c- Personale territoriale coinvolto nelle attività formative BREXIT	d- Totale personale formato (b+c)	e- % Personale formato (b+c)/a		f- Personale formato 2019	TOTALE FORMATI 2018-2019 (f+d)
DIREZIONE CENTRALE PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	835	97		97	12%	36	133	16%
DIREZIONE INTERREGIONALE CAMPANIA E CALABRIA	734	9	44	53	7%	56	109	15%
DIREZIONE INTERREGIONALE EMILIA ROMAGNA E MARCHE	675	23	58	81	12%	36	117	17%
DIREZIONE INTERREGIONALE LAZIO E ABRUZZO	752	22	20	42	6%	111	153	20%
DIREZIONE INTERREGIONALE LIGURIA PIEMONTE VALLE D'AOSTA	1145	43	6	49	4%	142	191	17%
DIREZIONE INTERREGIONALE PUGLIA MOLISE E BASILICATA	540	20	54	74	14%	18	92	17%
DIREZIONE INTERREGIONALE TOSCANA SARDEGNA E UMBRIA	681	15	19	34	5%	33	67	10%
DIREZIONE INTERREGIONALE VENETO E FRIULI VENEZIA GIULIA	969	13	100	113	12%	22	135	14%
DIREZIONE INTERPROVINCIALE BOLZANO E TRENTO	177	12	3	15	8%	56	71	40%
DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	1273	48	89	137	11%	45	182	14%
DIREZIONE REGIONALE SICILIA	515	30	7	37	7%	18	55	11%
Totale Dogane	8.296	332	400	732	9%	573	1.305	16%
Area Monopoli	1961	140	36	176	9%	164	340	17%
Totale Agenzia	10.257	472	436	908	9%	737	1.645	16%

Cooperazione nell'ambito dell'Unione Europea e internazionale

Nell'ambito del Comitato di Politica Doganale (CPG) i Direttori Generali delle Amministrazioni doganali dei 28 Stati membri si incontrano con cadenza semestrale, in genere a luglio e dicembre.

In tale contesto l’Agenzia ha partecipato attivamente sulle varie questioni poste in agenda dalla Commissione Europea nelle due riunioni annuali tenutesi a Bruxelles rispettivamente il 4-5 luglio e il 10-11 dicembre 2019. Tra le questioni affrontate particolare interesse, si segnalano il Programma ICS2 (Import Customs System2), il Programma Dogana 2020 e Programmi post-2020 (Programma Dogane e Customs Control Equipment Instrument - CCEI) per l’implementazione pratica del fondo di finanziamento infrastrutture, il Pacchetto IVA: e-commerce e regolamento sulla cooperazione amministrativa e la Customs Union Performance (CUP).

Inoltre, l’Agenzia ha partecipato, nell’ambito del programma Customs 2020, ed in linea con gli obiettivi stabiliti nella dichiarazione di Tallin, sottoscritta in occasione dell’High-Level Customs IT Seminar del 28-28 settembre 2017, al progetto ETCIT, finalizzato alla analisi ed allo studio di nuove soluzioni per la realizzazione di una piattaforma doganale integrata della UE in materia di e-customs.

Lo scopo del Progetto è quello di esplorare potenziali collaborazioni future nel campo della tecnologia, legislazione, governance, finanziamenti, risorse umane, nella prospettiva di trovare soluzioni che soddisfino i requisiti che la futura dogana dovrà ricoprire dal 2025.

Nel corso dei lavori della prima fase del gruppo esperti, si è reso necessario prevedere un’estensione del progetto e pertanto, a luglio 2018, gli Stati membri partecipanti hanno suggerito di continuare i lavori nell’ambito della nuova fase ETCIT II il cui scopo principale sarà quello di testare lo sviluppo di individuati sistemi IT fornendo il necessario contributo al fine di avviare i relativi progetti pilota. Il progetto è stato guidato dalla Estonia fino a settembre e poi dalla Svezia, mentre il Portogallo ricopre il ruolo di Grant Coordinator.

L’Agenzia, dopo aver partecipato ai lavori della prima fase del progetto, terminata il 30 settembre 2019, fa parte del nuovo gruppo di esperti “ETCIT II” al quale partecipa con 5 esperti e 1 sostituto che seguiranno i lavori dei nuovi pacchetti di lavoro (WP) previsti dall’Accordo di Grant firmato il 25 settembre 2019. In proposito, l’Amministrazione garantirà la leadership del WP4 - “Gruppo di esperti per le tematiche giuridiche e finanziarie”.

Nell’ambito del programma della Commissione Europea “Dogana 2020” nel corso dell’anno 288 funzionari dell’Agenzia hanno partecipato a Gruppi di Progetto, Seminari, Team di esperti, Workshop ed azioni di formazione (242 in totale).

Relativamente al programma “Fiscalis 2020”, l’Agenzia ha l’organizzazione e la gestione della

partecipazione in totale di 42 funzionari dell'Agenzia a gruppi di progetto, seminari, Expert Team, Workshop ed azioni di formazione (32 azioni in totale).

Per quanto riguarda il settore delle accise, i rappresentanti dell'Agenzia, in qualità di coordinatori e responsabili nazionali, partecipano regolarmente alle riunioni organizzate dalla Commissione UE su vari aspetti concernenti la gestione del Programma. Nello specifico, nel 2019 l'Agenzia ha partecipato ai seguenti eventi:

- Network dei local Grant coordinator degli Expert Team,
- Training Support Group (TSG),
- Network dei coordinatori del Programma,
- Riunione sulla Gestione degli Expert Team su ART,
- Network dei coordinatori delle visite di lavoro,
- EU Communication Network for Taxation and Customs (ECNtc),
- 7a riunione del Comitato.

Sono state altresì espletate le procedure ed è stato assicurato il coordinamento per la partecipazione di 12 colleghi a gruppi di progetto e 2 a workshop.

Nel settore dell'IVA, è stato assicurato il coordinamento con il Dipartimento delle Finanze per la partecipazione di funzionari dell'Agenzia ad azioni IVA. Nello specifico, è stata così assicurata la partecipazione di 7 funzionari a riunioni di Gruppi di progetto, di 2 funzionari a Controlli multilaterali, di un funzionario ad un workshop e di un funzionario ad una Visita di lavoro.

Nel contesto del Programma Twinning della Commissione Europea, nel corso del 2019 è proseguito il coordinamento delle attività concernenti i Gemellaggi assegnati all'Agenzia, finalizzati all'ammodernamento organizzativo e delle procedure doganali delle amministrazioni coinvolte, in linea con gli standard europei ed internazionali.

In particolare l'Agenzia si era aggiudicata nel 2018, insieme alle Dogane francesi, il progetto di gemellaggio con **l'Amministrazione doganale algerina**, volto a supportare le Dogane algerine nello sviluppo di una struttura centrale per l'analisi dei rischi e nella semplificazione delle procedure di controllo. Il gemellaggio, della durata di 24 mesi, iniziato di fatto nell'agosto 2019, prevede missioni di esperti ripartite in 3 componenti (1 Sistema centrale rischi-2 AEO- 3 Formazione). Le prime attività delle Componenti 1 e 2 hanno avuto inizio ad ottobre e nello stesso

mezzo, nell'ambito del comitato di Pilotaggio, si è convenuto di procedere, a partire dal gennaio 2020, alla sostituzione del Consigliere Residente in Algeria. Questa Agenzia nel corso del 2019 si è aggiudicata, inoltre, il gemellaggio amministrativo con **la Repubblica Araba d'Egitto**. Il gemellaggio, è finalizzato al rafforzamento della capacità amministrative 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 si sostanzierà in attività di assistenza tecnica e formazione da svolgersi ad "Alessandria d'Egitto" ed "Il Cairo", per una durata di 24 mesi, verosimilmente a partire da maggio 2020.

Il 24 novembre del 2019 ha avuto luogo la cerimonia di chiusura del gemellaggio con la **Moldova** denominato "Supporto per la modernizzazione del Servizio doganale moldavo, in linea con i criteri dell'Accordo di associazione UE/Moldova", in consorzio con l'Amministrazione doganale lituana. Il progetto è stato finalizzato al rafforzamento delle capacità amministrative delle dogane moldave, con particolare riguardo alla preparazione delle attività prodromiche all'implementazione dello sportello unico doganale ed alle attività di formazione in materia di Convenzione sul transito comune e sulle procedure per le semplificazioni degli adempimenti doganali. Meritevole di segnalazione è stata l'organizzazione di una visita di studio presso la Direzione Interregionale del Veneto e Friuli-Venezia-Giulia, svoltasi a settembre 2019, con l'obiettivo di evidenziare le attività operative presso la sede di Mestre/Marghera e la dogana di Trieste, riguardanti lo Sportello unico e il Sistema NCTS. Grazie a tale progetto sono state gettate le basi per possibili forme di cooperazione bilaterali con la Repubblica di Moldova.

Il gemellaggio a beneficio delle **Dogane turche** per il rafforzamento dei controlli doganali -con particolare riferimento alle capacità tecniche, operative e di intelligence dei Centri di Coordinamento e delle Unità marittime gestito congiuntamente con l'Amministrazione doganale spagnola, si è concluso il 13 novembre 2019 con grande risonanza mediatica per i brillanti risultati conseguiti. Il progetto ha avuto una durata complessiva di 15 mesi con la partecipazione di più di 50 esperti dell'Agenzia da diverse Direzioni Interregionali. Nel 2019 sono state organizzate 4 visite studio, due in Italia e due in Spagna, che hanno rappresentato un'importante occasione di scambio di esperienze ed informazioni per migliorare l'efficacia dei controlli e dell'analisi dei rischi

in diversi settori. Il progetto ha consentito, inoltre, la preparazione di una bozza di un Memorandum d'intesa tra l'Amministrazione doganale italiana e quella turca per rafforzare la cooperazione internazionale tra i due Paesi.

Il gemellaggio con **l'Albania** in materia di ITMS, il cui obiettivo generale è stato il rafforzamento della capacità amministrativa delle Dogane albanesi nel campo della tariffa doganale e l'allineamento della legislazione doganale e delle procedure tariffarie con l'acquis dell'Unione, è terminato nel mese di giugno 2019. Il progetto, durato 27 mesi per un totale di 1430 giorni uomo, ha visto la partecipazione di 67 funzionari dell'Agenzia, oltre ai quattro Component Leader e al RTA. Durante lo svolgimento del progetto sono state organizzate visite di Studio della durata di 5 giorni l'una, presso la Dogana di Napoli, di Trieste e Venezia. In virtù della pluriennale esperienza maturata nella gestione dei Twinning, si è collaborato nelle attività di aggiornamento e scambio di opinioni sulle nuove disposizioni sui gemellaggi, nonché al Workshop sui gemellaggi e sugli strumenti finanziari dell'Unione Europe (IPA/ENI), svoltasi il 28 maggio 2019 presso la SNA, con la partecipazione di nostri rappresentanti in qualità di docenti.

Inoltre, nel corso del 2019, l'Agenzia ha curato le prime attività inerenti all'implementazione del progetto SEED+, formalizzato contrattualmente nel mese di dicembre 2018. Si tratta di una nuova piattaforma telematica ampliata che, partendo dal precedente sistema SEED, andrà a supportare la condivisione di dati non solo tra le dogane, ma tra tutte le Amministrazioni competenti nel rilascio delle autorizzazioni per il commercio nell'Area balcanica, come previsto dal Protocollo Addizionale 5 dell'Accordo CEFTA. Il contratto vede la Commissione Europea nella veste di "contracting authority", il Segretariato CEFTA nel ruolo di coordinatore del progetto e l'Agenzia delle Dogane e Monopoli co-beneficiario dell'azione di Grant. L'Agenzia implementerà la componente legale di progetto fornendo assistenza tecnica in termini di analisi, revisione e aggiornamento delle legislazioni nazionali e delle disposizioni di attuazione che regolano la cooperazione tra Agenzie governative di Albania, Bosnia-Erzegovina, Kosovo, Macedonia, Montenegro e Serbia. Nel mese di gennaio 2019 l'Agenzia ha partecipato alla riunione introduttiva del SEED+ presentando le attività della componente di progetto. La riunione ha visto la partecipazione dei rappresentanti del Segretariato CEFTA e delle Direzioni della Commissione Europea DG NEAR, DG TAXUD e DG SANTE. È stata, inoltre, effettuata una selezione, tra il personale dell'Agenzia, per l'individuazione di un key expert e degli altri esperti da inserire nel

team per la realizzazione delle attività connesse all'attuazione del programma. L'Accordo di Partnership tra l'Agenzia e il Segretariato CEFTA, nel quale vengono definiti i ruoli e le responsabilità tra le parti e le modalità di pagamento della quota di budget spettante all'Agenzia e di rendicontazione delle spese che saranno sostenute per le attività programmate è stato firmato il 2/8/2019. Nel mese di ottobre si è tenuto il primo incontro con il coordinatore del progetto ed è stato definito il piano di lavoro delle attività programmate fino a dicembre 2020. È iniziata l'attività di revisione e aggiornamento dei Protocolli d'Intesa ed è stato predisposto un questionario per le Amministrazioni competenti dei paesi balcanici per la verifica del background legislativo e la valutazione della compatibilità dei sistemi informatici con le estensioni previste dalla nuova piattaforma SEED+.

Nell'ambito dell'Organizzazione Mondiale delle Dogane (OMD), l'Agenzia nel 2019 ha iniziato la partecipazione al Gruppo di misurazione della performance doganale. Tale gruppo avrà durata biennale e vede la partecipazione ai lavori di due funzionari dell'Agenzia e di un Direttore di vertice.

Nell'ambito del Consiglio dell'Unione europea, l'Agenzia ha partecipato alle riunioni del Gruppo Unione Doganale (GUD). Tale Gruppo discute le normative vincolanti (regolamenti direttamente applicabili, direttive, accordi paesi terzi, etc) e di soft law (Conclusioni del Consiglio, linee guida, piani d'azione, etc). Inoltre l'Agenzia ha il compito di rappresentare la posizione italiana quando l'Unione Europea assume posizioni in materia doganale presso istituzioni internazionali quali l'Organizzazione Mondiale delle Dogane (OMD), la Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite (UNECE), il Gruppo UE-USA che si occupa di precursori di droga, l'ASEM, etc, nonché i comitati di gestione previsti dalle convenzioni internazionali (ad esempio in sede di Convenzione TIR).

L'Agenzia, inoltre, per quanto riguarda gli accordi e i rapporti bilaterali internazionali, ha partecipato al Bilaterale con la Svizzera al fine di discutere la semplificazione delle procedure doganali tra le due nazioni, nonché delle proposte di modifiche al Regolamento riguardanti **Campione d'Italia**.

In relazione alle modifiche del Reg. UE 952/2013 con il Reg. UE 474/2019, che ha disposto l'inclusione del Comune di Campione d'Italia e delle acque nazionali del lago di Lugano nel territorio doganale dell'Unione Europea a far data dal 01/01/2020 e delle ulteriori modifiche

introdotte dalla Direttiva 475/2019, Campione d'Italia è incluso nell'ambito di applicazione territoriale della direttiva 2008/118/CE –direttiva accisa- mentre resta confermata l'esclusione dall'applicazione della direttiva 2006/112/CE – cosiddetta "direttiva IVA". Si tratta, a ben vedere, di un unicum nel panorama degli Uffici doganali di confine, in quanto il territorio del Comune di Campione d'Italia è un'enclave in territorio svizzero. Al riguardo, l'Agenzia, nel corso del 2019, ha posto in essere le seguenti attività:

- ha organizzato un incontro tra il Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e il Direttore dell'Amministrazione federale doganale svizzera al fine di concordare un percorso per giungere alla firma di un accordo doganale tra le due Amministrazioni sulla base di quello parafato a livello locale tra i rappresentanti della Direzione delle Dogane della Lombardia e quelli del IV Circondario svizzero (Ticino) all'uopo delegati;
- ha iniziato, a seguito di quanto concordato nel suddetto incontro, la procedura per l'ottenimento dei poteri di firma per sottoscrivere l'Accordo in parola, da parte del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione, predisponendo la relativa relazione tecnico illustrativa ed interfacciandosi con il Gabinetto del Ministero dell'Economia e delle Finanze per il preventivo visto;
- ha tenuto l'incontro del 22 novembre 2019 a Roma, tra il Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e il Direttore dell'Amministrazione federale doganale svizzera per la firma dell'Accordo.

Per quel che concerne la **Repubblica di San Marino** i rapporti si sono incentrati principalmente sui negoziati in corso relativamente a due accordi: 1. l'Accordo di Associazione tra la UE e la Repubblica di San Marino, 2. e la revisione della Convenzione bilaterale di amicizia e buon vicinato tra Italia e San Marino del 31 marzo 1939.

Nell'ambito dei negoziati sull'Accordo di Associazione, San Marino per il tramite del MAECI ha fatto presente che il superamento del documento doganale di transito "T2" è diventata una esigenza di primaria importanza per gli operatori commerciali sammarinesi. Al riguardo, una serie di incontri, si sono tenuti nel 2019, presso il MEF e presso il MAECI, di coordinamento della posizione italiana, anche con i rappresentanti dell'Agenzia delle entrate, e successivamente con la delegazione di San Marino. Nel corso del tavolo tecnico, organizzato dal MAECI, si è analizzato

un documento proposto da San Marino, che, poi nel corso dell'incontro si è ritenuto non esaustivo di tutte le ipotesi di transito di merci da e verso la Repubblica in oggetto. A fine incontro il MAECI ha chiesto ai sammarinesi di presentare una proposta omnicomprensiva che possa giustificare il superamento del "T2".

Quanto alla proposta di revisione della Convenzione bilaterale di amicizia e buon vicinato, la discussione in materia si è svolta sia congiuntamente alla questione del "T2", sia separatamente, presso le medesime istituzioni, ma senza la presenza dei sammarinesi. La bozza proposta per il tramite del MAECI, per quanto di competenza dell'Agenzia delle dogane e monopoli si è mostrata carente e contraddittoria per vari aspetti, dalla problematica fiscale, in particolare accise, alla problematica doganale, nonché alla circolazione dei veicoli, nonché in materia di gioco d'azzardo. Tali eccezioni sono state sollevate a San Marino per il tramite del MAECI.

L'Agenzia, in merito a quanto sopra indicato, ha partecipato alla ratifica di vari accordi internazionali. In particolare, l'analisi degli aspetti normativi è stata mirata a verificare eventuali situazioni di contrasto con la normativa doganale nazionale. Inoltre, gli accordi sono stati poi esaminati alla luce dell'eventuale perdita di gettito che essi potrebbero comportare, tenuto conto che di regola prevedono una riduzione progressiva dei dazi doganali all'importazione. Al riguardo, in vista della discussione parlamentare relativa alla ratifica degli accordi stessi, fatto il coordinamento con gli Uffici tecnici interni, si è provveduto a dare risposta al MAECI per il tramite dell'Ufficio Legislativo Finanze del MEF.

In merito agli accordi di sede l'Agenzia ha firmato:

- Accordo sui servizi aerei tra il Governo della Repubblica italiana e il Governo della Repubblica delle Filippine.
- Accordo sui servizi aerei tra il Governo della Repubblica italiana e il Governo della Repubblica di Seychelles.
- Accordo sui servizi aerei tra il Governo della Repubblica italiana e il Governo della Repubblica di Corea.
- Accordo di coproduzione cinematografica tra Italia e Repubblica Dominicana, firmato a Roma il 04 febbraio 2019.

- Accordo di partenariato sulle relazioni e la cooperazione tra l'UE e la Nuova Zelanda.
- COMMISSARY FAO, diversi incontri si sono tenuti presso il MEF per dare seguito alla richiesta di rivedere le esenzioni doganali e fiscali per tale ente.

L'Agenzia ha, inoltre, partecipato ad alcune operazioni doganali congiunte organizzate da diversi organismi di law enforcement con finalità di prevenzione e contrasto. In particolare si riportano le seguenti operazioni:

- SILVER AXE IV - volta al monitoraggio del commercio illecito di pesticidi e fitosanitari contraffatti. Durante la fase operativa i controlli sono stati effettuati in collaborazione con i NAS dei comandi locali.
- THUNDERBALL, operazione congiunta dogana-polizia finalizzata alla lotta al traffico illecito di specie di flora e di fauna protette/CITES.
- HYGIEA per contrastare le spedizioni illecite dei Fast-Moving Consumer Goods (FMCG), prodotti contraffatti di largo consumo per l'igiene della casa e la cura della persona - in particolare profumi, cosmetici e prodotti per l'igiene personale - provenienti via mare, direttamente o indirettamente (previo transhipment/transito) da porti esteri e destinati ai porti dell'Unione.
- NEPTUNE II finalizzata al contrasto al terrorismo.
- DEMETER IV finalizzata alla prevenzione e al controllo del traffico transfrontaliero di rifiuti comprese le sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS) e idrocarburi (HFC).
- SNAKE II - per contrastare la sottofatturazione di merci provenienti dalla Cina - regime 42. Nel corso della fase operativa due funzionari di questa agenzia hanno svolto il ruolo di LO (Liason Officers) - *ufficiali di collegamento* - presso la sede dell'OLAF.
- DAPHNE - volta al contrasto delle illecite movimentazioni transfrontaliere di denaro contante, lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo. I controlli sono stati effettuati su passeggeri in arrivo e in partenza da/per l'Unione Europea attraverso gli aeroporti, i porti ed i valichi terrestri precedentemente individuati.

- POSEIDON - volta al contrasto alle frodi nel settore del regime 42 per le merci di origine cinese dichiarate in libera pratica presso il Porto greco del Pireo, Slovenia e Slovacchia, con successiva immissione in consumo in altro Stato Membro.
- GAMMA - operazione bilaterale finalizzata alla lotta al traffico di valuta, oggetti preziosi, sigarette e beni culturali non dichiarati da passeggeri in volo da e per la Russia.
- JOINT ACTION DAYS - operazione in collaborazione con il Ministero dell'Interno per il tramite della Direzione per i Servizi Antidroga (DCSA) finalizzata il traffico di droghe sintetiche provenienti dall'Asia e dirette ai Paesi Membri dell'UE.
- OPERATION TRANCE - operazione in collaborazione con il Ministero dell'Interno per il tramite della Direzione per i Servizi Antidroga (DCSA) finalizzata ad acquisire informazioni sulle importazioni illegali di tramadolo e/o ketamina in arrivo all'interno di spedizioni postali e corriere espresso.
- POSTBOX II - L'operazione doganale congiunta Postbox II, ha visto la partecipazione di tutti gli SM a esclusione di Germania, Regno Unito, Francia e Olanda. Ha partecipato anche Europol, che ha messo a disposizione la piattaforma SIENA e un funzionario di collegamento esperto in attività di contrasto "cybercrime".

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

La mutua assistenza amministrativa in materia doganale ha continuato, anche nel 2019, a rappresentare un settore di grande rilievo per l'Agenzia che ha dato impulso alla negoziazione ed alla stipula di accordi, memorandum e convenzioni con Paesi terzi.

Con riferimento alle attività di mutua assistenza inquadrate ai sensi della "Convenzione di Napoli II" sono state inviate n. 45 richieste (74 nel 2018) e ne sono state ricevute 65 (105 nel 2018) per un totale di 110 richieste. Ciò ha comportato la lavorazione di un totale di 447 trattazioni complessive, ricordando che ogni singola richiesta genera molteplici procedimenti amministrativi, di profilo istruttorio e che le richieste trattate possono essere relative anche ad anni precedenti.

Le richieste trattate hanno coinvolto, come ogni anno, una serie di settori di violazione diversi, in particolare prodotti viaggianti in sospensione di accisa (prodotti alcolici, sigarette/tabacchi,

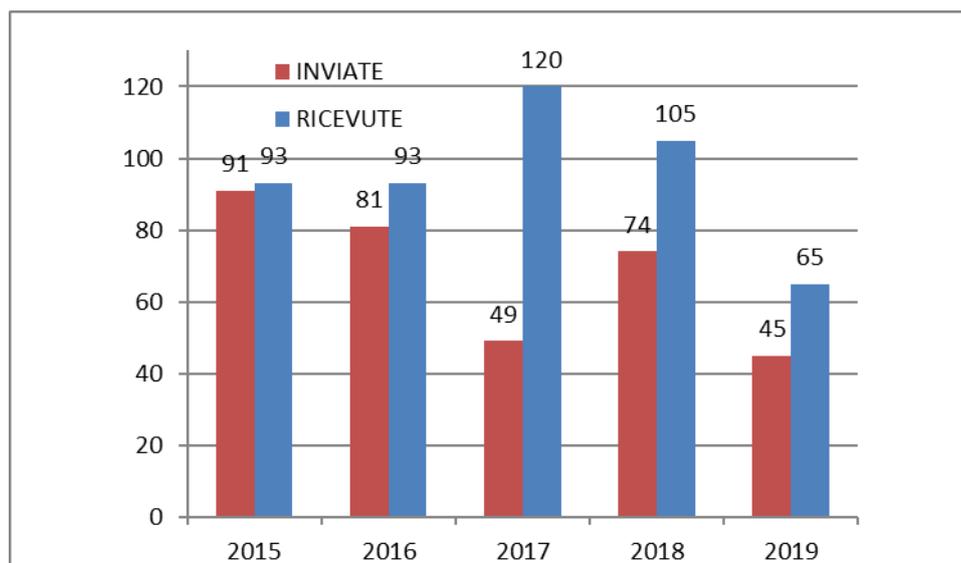
prodotti energetici), prodotti relativi alle accise non armonizzate (in maggioranza oli lubrificanti), farmaci e droga.

I Paesi ai quali sono state inviate maggiori richieste, nel corso del 2019, sono stati Germania, Spagna, Polonia, Regno Unito, Lettonia, Malta e Grecia.

I Paesi che hanno inviato maggiori richieste sono stati Germania, Belgio, Polonia, Lettonia, Spagna, Regno Unito, Olanda e Croazia.

Nel successivo grafico vengono riepilogati i volumi di attività relativi alla Convenzione di Napoli II per il periodo 2015-2019 che evidenziano l'utilizzo di tale strumento.

Grafico n. 10 – Attività di mutua assistenza ai sensi della Convenzione di Napoli II

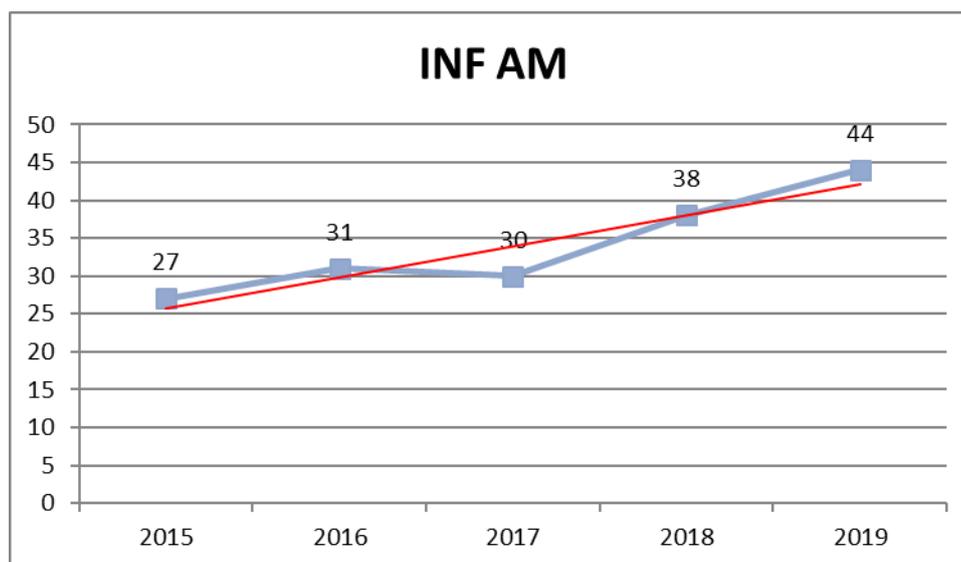


Con riferimento alle attività di scambio di informazioni, analisi, controllo, prevenzione e contrasto realizzate nel contesto delle informative diramate dall'OLAF (INF AM) sui flussi in importazione a rischio di frode da taluni Paesi terzi, generalmente in aggiramento di misure antidumping, è stato perseguito l'impegno a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, anche monitorando le attività dei Gruppi INF AM costituiti presso le strutture territoriali, nonché rivedendo i criteri metodologici e organizzativi. Per quanto riguarda la trattazione delle Comunicazioni AM (Inf. AM), si segnala che, nel 2019, sono pervenute n. 44 nuove comunicazioni di mutua assistenza; sono stati altresì trattati, come ogni anno, numerosi seguiti di comunicazioni relative ad annualità

pregresse, relative a operazioni di importazione nella U.E. sospettate di aver violato norme doganali.

Il dato ha avuto un incremento rispetto all'anno precedente (in cui erano state ricevute n. 38 comunicazioni), e conferma un *trend* in aumento iniziato già nel 2011.

Grafico n. 11 – Attività INF AM



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 e precursori; esportazioni di precursori senza autorizzazioni; sospetti ordini di sostanze non schedate per la preparazione di sostanze stupefacenti illegali; esportazioni illegali e successive importazioni; evasione dazi per misure INF su regime di perfezionamento attivo.

Impegno rilevante è rappresentato dalla gestione e dall'analisi dei RIF (Risk Information Form) utilizzati per lo scambio d'informazioni tra gli SM e con la Commissione, sia nell'ambito del sistema di gestione dei rischi sicurezza che per quanto riguarda le risultanze dei controlli di natura prettamente doganale. A tale riguardo, continua a rafforzarsi l'attività di profilazione e di feedback sulla base delle informazioni provenienti dagli Stati Membri. Ottimi risultati sono stati infatti ottenuti dalla condivisione immediata di dati su spedizioni a rischio, che ha portato al sequestro rilevante di droga e merce contraffatta, nonché dalla trasposizione nel CDC delle informazioni di

rischio, comunicate dalla Commissione o da altri Stati Membri, inerenti flussi di merce che interessino anche le dogane italiane.

Nel 2019, sulla rete comune di scambio di informazioni RIF (Risk Information Form) nell'ambito del Sistema Comune per la Gestione dei Rischi CRMS (Community Customs Risk Management System), sono stati pubblicati 1760 RIF di cui 24 italiani.

Sulla base delle informazioni presenti nei RIF pubblicati dagli altri SM e dalla Commissione, sono stati inseriti/modificati nel Circuito Doganale di Controllo 446 profili di rischio. Queste modifiche hanno avuto un incremento anche a seguito di rivalutazione continua attraverso l'allerta mail attivata nei profili di rischio, che permette una più efficace ed efficiente taratura dei controlli.

Il sistema CRMS è stato particolarmente monitorato per i RIF contenenti allerta che interessavano flussi di merci o di viaggiatori destinati direttamente verso Uffici delle Dogane italiani.

A seguito di tali attività sono stati ottenuti numerosi risultati positivi in particolare, per il settore extra tributario, sulla contraffazione e sicurezza prodotti; per il settore tributario, antidumping e accise (TLE).

Anche per l'anno 2019 è stata assicurata la partecipazione alle riunioni periodiche del Comitato Consultivo per i beni dual use istituito presso il MiSE.

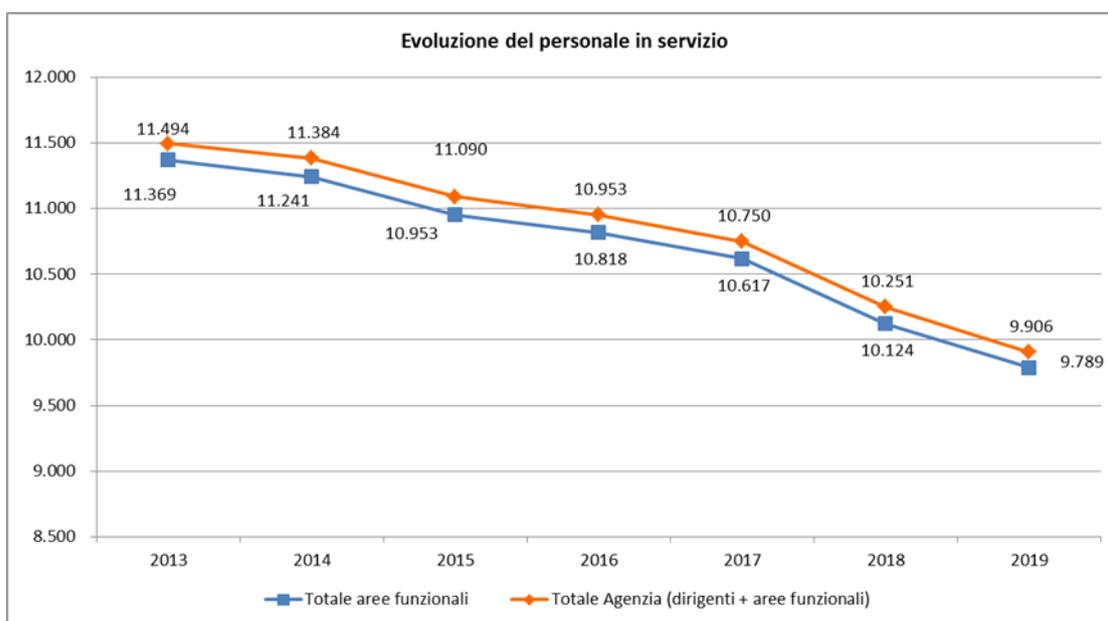
SEZIONE 2 - ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA

Di seguito si rappresentano le attività svolte nel 2019 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.

Il quadro generale delle risorse umane

L'Agenzia al 31 dicembre 2019 poteva contare su 9.789 unità di personale non dirigenziale in servizio (di cui 116 unità di personale di altre amministrazioni in posizione di comando/distacco presso l'Agenzia). Rispetto all'anno 2013 le risorse umane a disposizione dell'Agenzia si sono ridotte del 14% (vedi grafico n. 12). Anche con riguardo al personale dirigenziale si registrano notevoli carenze. L'Agenzia dispone di 233 posizioni dirigenziali attive e può contare, al 31 dicembre 2019, su 117 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 50%.

Grafico n. 12 - Evoluzione del personale in servizio*



*Compreso il Direttore dell'Agenzia.

Questo trend negativo, iniziato nel 2010, negli anni si è consolidato ed è divenuto sempre più significativo. La riduzione del personale in servizio, tuttavia, non è stata l'effetto di un ordinato piano di efficientamento, quanto piuttosto il risultato di una progressiva immobilizzazione delle leve a disposizione per l'acquisizione di personale, in presenza di flussi di uscita ancora consistenti (nel 2018 oltre 700 uscite e nel 2019 circa 560).

L'Agenzia sconta tuttora le stringenti limitazioni a più riprese disposte nel settore delle assunzioni: le norme di contenimento del turn over hanno infatti comportato una costante contrazione del personale in servizio, nonostante il ricorso all'istituto della mobilità, utilizzato sia in adempimento di obblighi normativi, sia come scelta strategica.

L'articolo 3 della Legge 19 giugno 2019, n. 56 (c.d. decreto concretezza)⁷ ha rimesso alle singole amministrazioni la scelta circa l'opportunità di attivare una procedura di mobilità preventiva alla fase di reclutamento, ma in considerazione della grave situazione di carenza di personale in cui versa l'Agenzia e 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.

Come è ben evidente dal grafico n. 13 nelle annualità dal 2015 al 2017 le acquisizioni per mobilità hanno di fatto preso il posto delle acquisizioni per concorso e al contempo è rimasta a lungo interdetta ogni altra acquisizione (diversa da poche residue ipotesi: categorie protette e altre tipologie previste da leggi speciali). Dal 2018 sono riprese le acquisizioni tramite procedure concorsuali, tuttavia le azioni realizzate sono state vanificate dai consistenti flussi in uscita favoriti, in parte anche dalle novità normative introdotte in materia pensionistica (D.L. 29 gennaio 2019, n. 4, recante disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e pensioni).

⁷ L'articolo al comma 8, prevede che "al fine di ridurre i tempi di accesso al pubblico impiego, nel triennio 2019-2021, le procedure concorsuali bandite dalle pubbliche amministrazioni (...) e le conseguenti assunzioni possono essere effettuate senza il previo svolgimento delle procedure previste dall'art. 30 del decreto legislativo n. 165/2001"

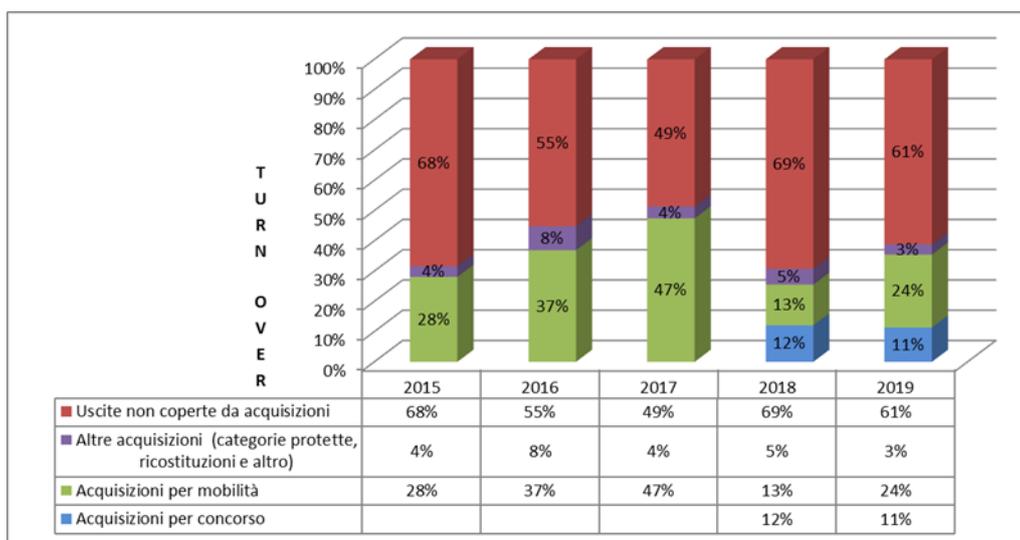
Grafico n. 13 - Compensazione del turn over per tipologia di acquisizione 2015-2019 del personale di qualifica non dirigenziale.

ORGANICO TEORICO E PERSONALE DELL'AGENZIA (dati conto annuale)					
	2015	2016	2017	2018	2019
Organico teorico	12.584	12.580	12.580	12.580	12.580
Unità di personale (1)	11.135	10.975	10.748	10.254	9.914
scopertura	1.449	1.605	1.832	2.220	2.220
tasso di scopertura	12%	13%	15%	18%	18%
A - uscite (2)	- 452	- 290	- 466	- 713	- 556
B - acquisizioni per concorso				86	63
C - acquisizioni per mobilità	127	107	221	96	134
D - altre acquisizioni (categorie protette, ricostituzioni, stabilizzazioni e altro)	16	23	18	37	19
(A - B - C - D) saldo - uscite non coperte da acquisizioni	- 309	- 160	- 227	- 494	- 340

NOTA BENE : i dati sono riferiti al 31 dicembre di ogni anno.

(1) Personale dell'Agenda comprensivo del personale di altre amministrazioni in posizione di comando (comandi IN) e del personale dell'Agenda in servizio presso altre pp.aa. (comandi OUT).

(2) Il dato comprende anche le uscite per comando e le cessazioni tardive (ovvero registrate dopo la rilevazione effettuata per il conto annuale).



Nel complesso nel 2019 sono state acquisite 216 unità, di cui 63 vincitori di concorso: le acquisizioni per concorso hanno coperto circa l'11% delle uscite. La restante parte delle uscite è stata coperta con l'acquisizione di personale proveniente da altre pp.aa. per quasi 130 unità, che sono andate a coprire il 24% delle uscite. Una piccolissima percentuale del turn over (3%) è stata poi coperta attraverso l'acquisizione di personale appartenente alle categorie protette, ricostituzioni e altro.

Per incrementare tali acquisizioni, ancora insufficienti per colmare il gap oggi esistente tra effettivi e dotazione organica (scopertura del 18%), l'Agenzia sta portando avanti un programma di acquisizioni finalizzato a incrementare il numero degli effettivi aventi competenze elevate, anche tecnico specialistiche (dirigenti, chimici, analisti e funzionari aventi conoscenze giuridico-economiche nonché competenze informatiche e statistiche) in modo da potenziare le risorse disponibili e consentire il necessario ricambio generazionale, a partire dagli ambiti territoriali in cui le percentuali di carenza risultano costantemente più alte rispetto ai valori medi nazionali.

A fine 2019 sono state programmate azioni concorsuali per acquisire nel triennio 2020/2022 complessivamente 35 dirigenti di seconda fascia, circa 750 unità di terza area e 620 unità di seconda area.

Nelle more del compimento di tali procedure concorsuali, l'Agenzia proseguirà, come detto, nell'utilizzo della mobilità da altri enti (circa 2.000 previste nel triennio 2020/2022), il cui esito però resta fortemente condizionato da vincoli di carattere normativo: il perdurante blocco delle assunzioni, che ha inciso fortemente su questa amministrazione, ha investito anche altre amministrazioni che, non potendo realizzare il necessario turn over, si trovano spesso impossibilitate a cedere il proprio personale (e, quindi, a fornire il nulla osta alla mobilità verso questa Agenzia).

Le azioni sopra descritte sono coerenti, tra l'altro, con la rilevazione del fabbisogno di personale effettuata nel mese di settembre 2019, a seguito della recente riorganizzazione, ciò al fine di individuare - sotto il duplice profilo quantitativo e qualitativo - la consistenza numerica e le competenze professionali necessarie ad assolvere alla mission dell'Agenzia.

Tale ricognizione ha evidenziato che, per funzionare in maniera ottimale, l'Agenzia dovrebbe poter utilizzare oltre 13.100 unità, di cui circa il 58% appartenente alla terza area e oltre il 41% alla seconda area. Si tratta quindi di un'esigenza complessiva di oltre 500 persone rispetto la dotazione organica e oltre 3.000 unità rispetto al personale di qualifica non dirigenziale in servizio al 31 dicembre 2019 (9.789 unità).

Tabella n. 27 – confronto tra dotazione organica e fabbisogno 2019

	Fabbisogno 2019	Dotazione organica	<i>differenza</i>
3^ AREA	7.655	6.990	665
2^ AREA	5.446	5.380	66
1^ AREA	5	210	-205
TOTALE	13.106	12.580	526

La consistenza del personale dell’Agenzia

La tabella che segue rappresenta la consistenza del personale dell’Agenzia al 31 dicembre 2019 distinta per posizione economica di tutto il personale dell’Agenzia compreso il personale comandato da altra amministrazione (colonna f). Il dettaglio del personale comandato presso l’Agenzia è riportato nella colonna (g), mentre il personale comandato/distaccato verso altra amministrazione, in posizione di fuori ruolo o in esonero dal servizio è rappresentato nella colonna (h). La colonna (i) indica il personale in servizio.

La tabella riporta altresì i movimenti di personale, in ingresso e in uscita (colonne b - c), intercorsi tra il 31 dicembre 2018 e il 31 dicembre 2019, con il dettaglio del personale in part-time. Il numero di dipendenti in part-time al 31 dicembre 2019 risulta di 8 punti percentuali inferiore rispetto al valore relativo all’anno precedente. Se si escludono dai movimenti in entrata e in uscita le operazioni relative alla stabilizzazione effettuata nel 2019 per 94 unità di personale, a fronte di 222 unità in ingresso si sono registrate 571 uscite tra personale in mobilità e personale collocato a riposo, dimissionario, licenziato o altro.

Tabella n. 28 – Consistenza del personale al 31 dicembre 2019

Posizione economica	Consistenza del personale al 31/12/2018 (a)	Entrate (b)				Uscite (c)				Passaggi di livello		Consuntivo Consistenze personale al 31/12/2019 f=(a+b-c+d-e)	Comandi/stacchi, esoneri dal servizio e fuori ruolo		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2019 i=(f+h)
		Nuove assunzioni (vincitori di concorsi o idonei - art. 19, c.6, c.5-bis)	Ricostruzioni categorie protette/ altro	Trasferimenti nei ruoli per mobilità	Comandi da altre PPAA	Collocamento a riposo/ dimissioni/ licenziamento / altro	Cessazioni per passaggi ad altre PPAA	Comandi da altre PPAA/	Termine comando per Stabilizzazioni	Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
TOTALE DIRIGENTI	131	5	-	-	1	13	2	-	-	5	5	122	3	5	117
Direttore Agenzia	1					1						-			-
Dirigenti I fascia*	11					2				1		10			10
Dirigenti I fascia tipo determ. (19, c.6, c.5-bis)	3	1				1						3			3
Dirigenti di II fascia con incarico di I fascia	6									4	1	9			9
Dirigenti II fascia (compresi i comandi)	104				1	6	2				4	93	3	5	88
Dirigenti II fascia tipo determ. (19, c.6)	6	4				3						7			7
TOTALE TERZA AREA	5.795	63	3	54	42	248	7	-	49	1.461	1.461	5.653	47	95	5.558
TERZA AREA/F6	413			8	4	71				5	208	557	5	9	548
TERZA AREA/F5	938		-	5	5	45				6	267	956	6	19	937
TERZA AREA/F4	1.000		2	15	16	45	1		14	347	265	1.055	16	22	1.033
TERZA AREA/F3	793			7	3	13	1		5	102	350	536	5	5	531
TERZA AREA/F2	1.454			4	7	39	4		5	536	103	1.850	8	29	1.821
TERZA AREA/F1	1.197	63	1	15	7	35	1		14	1	535	699	7	11	688
TOTALE SECONDA AREA	4.303	-	16	59	73	291	-	3	45	874	874	4.112	68	28	4.084
SECONDA AREA/F6	479		1	11	12	33				9	129	590	10	6	584
SECONDA AREA/F5	1.005			6	14	104			5	240	127	1.029	14	7	1.022
SECONDA AREA/F4	1.072		1	11	12	76		1	7	280	242	1.050	12	5	1.045
SECONDA AREA/F3	965			26	26	64			16	164	280	821	26	4	817
SECONDA AREA/F2	640		3	5	6	12		2	8	61	164	529	3	5	524
SECONDA AREA/F1	142		11			3					61	93	3	1	92
TOTALE PRIMA AREA	156	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	149	1	2	147
PRIMA AREA/F2	148					6						142		2	140
PRIMA AREA/F1	8					1						7	1		7
Totale personale	10.385	68	19	113	116	559	9	3	94	2.340	2.340	10.036	119	130	9.906
di cui part time	571											526			

Le politiche di acquisizione del personale a seguito della riorganizzazione

Può essere utile far seguire al quadro generale delle politiche del personale programmate e condotte dall'Agenzia una breve disamina della riorganizzazione di recente realizzata.

L'ampio processo di riforma definito a fine 2018 ha coinvolto le strutture centrali e regionali dell'Agenzia prevedendo il completamento della fusione tra dogane e monopoli attraverso la definitiva unificazione di strutture, sedi, procedure e personale. Ciò ha avuto un elevato impatto sui processi operativi e sui sistemi informativi.

La riorganizzazione ha comportato la riassegnazione di tutti gli incarichi dirigenziali e la conseguente redistribuzione del personale - di livello dirigenziale e non - indispensabile per "popolare" le nuove strutture (110 gli Uffici di nuova istituzione). Tutte queste attività si sono compiute rapidamente e in parallelo con altre attività - ordinarie e straordinarie - di movimentazione e acquisizione del personale, altrettanto impegnative.

Con determinazione direttoriale è stata costituita una task force, con l'obiettivo di definire nel brevissimo lasso di tempo a disposizione le attività connesse all'attribuzione degli incarichi dirigenziali di prima e seconda fascia con decorrenza 1° maggio 2019.

Entro il mese maggio sono stati difatti attribuiti 22 incarichi dirigenziali di livello generale (avviso del 19 marzo), 74 incarichi di livello non generale (avviso del 22 aprile) e 83 incarichi dirigenziali di livello non generale ad interim con decorrenza 1° maggio 2019.

Ai fini della redistribuzione del personale sono stati perfezionati 74 ordini di servizio per un totale di 108 unità movimentate.

Nel processo di riorganizzazione, si è innestata anche l'attuazione della novità recata dall'art. 1, comma 93, lett. a), della legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha previsto la possibilità, per l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, di istituire posizioni organizzative per lo svolgimento di incarichi di elevata responsabilità (POER), alta professionalità (POAP) o particolare specializzazione (POPS). Con bando pubblicato alla fine del 2018, l'Agenzia ha avviato le procedure selettive per il conferimento di 218 POER. Le procedure di selezione si sono svolte nei primi mesi del 2019 e sono state definite rapidamente in modo da poter attivare presto le nuove posizioni e supportare così l'operatività delle strutture vecchie e nuove. Le posizioni sono state attribuite con decorrenza, nella maggior parte dei casi, 1° luglio 2019.

Per accompagnare il nuovo assetto organizzativo, è stata altresì avviata un'importante attività di programmazione finalizzata alla definizione di percorsi formativi destinati a potenziare le capacità e competenze delle risorse "chiave" nelle materie core business dell'Agenzia (dogane, accise, giochi, antifrode, tabacchi). Da ultimo, particolarmente impegnative sono state tutte le attività poste in essere al fine di adeguare al modello transitorio dell'Agenzia con decorrenza 1° maggio 2019 i sistemi informatici in uso, quali: DICE8, HR/GRU, Valutazione e Presenze/assenze.

⁸ Inserito il nuovo organigramma all'interno dell'applicativo, sono state ridefinite le responsabilità delle competenze accessorie a livello territoriale. Inoltre, è stato unificato il flusso di trasmissione delle competenze accessorie a *NoiPA*; precedentemente tale flusso era diviso tra area Dogane e area Monopoli.

Il reclutamento

Le azioni di potenziamento dell'organico ai sensi del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 75 (c.d. "Decreto Madia") sono state pianificate con programmazione triennale ancorando le nuove assunzioni alla puntuale rilevazione dei fabbisogni di personale. L'Agenzia si è trovata a fronteggiare l'urgenza di dover predisporre gli adempimenti utili alla corretta e puntuale rilevazione, attuale e prospettica, dei fabbisogni di risorse umane tenendo conto anche delle già pianificate procedure di progressione del personale.

Ultimate lo scorso anno tutte le attività necessarie alla quantificazione delle risorse derivanti dai risparmi di spesa per cessazioni di personale stimate nel successivo triennio e concesse le relative autorizzazioni con D.P.C.M. 24 aprile 2018, nel mese di aprile si è provveduto a far asseverare, dal competente organo di controllo, le effettive facoltà assunzionali per l'anno 2019 e, successivamente, a formulare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica e al Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - I.G.O.P la relativa richiesta di autorizzazione ad assumere che è stata concessa con D.P.C.M. 20 agosto 2019.

Le unità di personale per le quali l'Agenzia è stata autorizzata sono le seguenti: **25 dirigenti di II fascia, 432 unità di terza area-F1 e 171 unità di seconda area-F3**. Accanto a tali figure professionali da reclutare all'esterno, il medesimo D.P.C.M. ha anche autorizzato l'Agenzia a perfezionare 108 progressioni verticali nella terza area funzionale e 42 progressioni verticali nella seconda area, ai sensi di quanto statuito dall'art. 22, comma 15, del decreto legislativo n. 75/2017⁹.

Relativamente ai concorsi unici che saranno gestiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sono state fornite alla Presidenza del Consiglio di Ministri tutte le informazioni richieste per l'indizione della procedura di reclutamento di **8 dirigenti di seconda fascia** e di **516 funzionari**. Per il concorso concernete **260 assistenti doganali** non risultano ancora attivate da parte dei referenti del citato Dicastero le necessarie rilevazioni presso le amministrazioni richiedenti.

⁹ Il D.P.C.M. 20 agosto 2019 copre solo parte delle progressioni verticali, l'assunzione delle rimanenti unità sarà autorizzata con il prossimo D.P.C.M.

A valere sulle risorse autorizzate negli anni precedenti e ancora disponibili per ulteriori assunzioni si è provveduto a formulare apposita proposta di stipula di una Convenzione con il Ministero della Giustizia finalizzata all'utilizzo della graduatoria del concorso a 800 assistenti giudiziari, **seconda area-F2**, per l'acquisizione di **146 unità**, ai sensi dell'art. 3, comma 61, della Legge 24 dicembre 2003, n. 350. Per tale proposta non si è ancora ricevuto un positivo riscontro da parte del Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria.

Anche per la copertura delle posizioni dirigenziali non impegnate e che all'esito dell'istituzione delle POER risultavano ancora scoperte, si è valutata l'ipotesi di ricorrere a graduatorie di altre amministrazioni in corso di validità. A tale scopo, nel mese di agosto è stata formulata una richiesta di rimodulazione, su risorse rimaste inutilizzate negli anni precedenti, al Dipartimento della Funzione Pubblica e all'IGOP finalizzata all'ottenimento della relativa autorizzazione ad assumere, che è stata poi concessa nel mese di settembre.

Nel corso dell'anno è stato portato a termine il concorso per il reclutamento di **50 unità** di personale appartenente alla **terza area F1** (profilo professionale di ingegnere). Approvata e pubblicata la graduatoria di merito e dei vincitori con determinazione del 1° luglio. La determinazione ha anche previsto l'incremento dei posti destinati alla procedura da 50 a 72.

Si riportano di seguito le procedure concorsuali ancora in svolgimento:

- concorso per il reclutamento a 69 unità di personale dirigenziale di seconda fascia: all'esito del complesso contenzioso amministrativo gravante sull'intera procedura, definito con le sentenze del Consiglio di Stato pubblicate il 18 gennaio 2019, l'Agenzia ha garantito il necessario supporto - all'organo all'uopo individuato e nominato - per le operazioni di ripristino dell'anonimato degli elaborati da sottoporre ad una nuova valutazione della Commissione esaminatrice (in quanto corretti, precedentemente, in violazione del principio di collegialità). Di notevole criticità è risultata la gestione delle successive operazioni, soprattutto in considerazione della pendenza di vicende giudiziarie. Su conforme parere dell'Avvocatura generale dello Stato, la Commissione è stata reintegrata con nuovi componenti, in sostituzione di quelli dimissionari;
- concorso per il reclutamento di 50 chimici: indetto con determinazione n. 86906/RU del 27 luglio 2019. Notevole impegno ha richiesto la predisposizione del bando, soprattutto con

riguardo alla verifica della ripartizione territoriale dei posti da ricoprire, in ragione della riorganizzazione dell'Agenzia e della conseguente soppressione di alcune strutture territoriali adibite alle attività di laboratorio; il 19 dicembre 2019, con apposita Determinazione, è stata nominata la Commissione esaminatrice.

- concorso per il reclutamento di 40 funzionari doganali esperti in analisi statistiche e matematiche: nel mese di settembre è stato pubblicato sul sito *internet* dell'Agenzia il bando relativo al reclutamento di 40 funzionari doganali esperti in analisi statistiche e matematiche, indetto con determinazione n. 126877/RU; il 6 maggio 2020, con apposita Determinazione, è stata nominata la Commissione esaminatrice.

Sono, inoltre, state gestite tutte le operazioni di supporto e coordinamento utili all'indizione delle procedure concorsuali di competenza territoriale per l'acquisizione di 40 funzionari e 20 assistenti doganali presso la Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta e di 20 funzionari doganali riservati agli uffici ubicati nel territorio della provincia autonoma di Bolzano.

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.

In materia di assunzioni obbligatorie, sono state completate le assunzioni necessarie al rispetto, su base nazionale, della percentuale normativamente prevista dalla legge n. 68/99; avviate le attività preordinate all'individuazione del Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità, si è data formale attuazione agli obblighi di comunicazione di cui all'art. 39-*quater* del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, prevedendo che le future assunzioni avvengano mediante procedura concorsuale.

Nell'anno 2019 sono state effettuate **11 assunzioni**, di cui ai sensi della legge 68/99 (10 unità) presso le province di Cremona, Genova, Livorno, Padova (3 unità), Sondrio, Udine (2 unità) e Verona e ai sensi della legge 113/85 (1 unità) presso la provincia di Potenza.

A fine anno sono stati condotti gli approfondimenti necessari alla formulazione di apposita proposta normativa che consenta all'Agenzia di indire nell'anno 2020 proprie procedure concorsuali per il reclutamento di 200 assistenti e 100 funzionari doganali, in deroga alle disposizioni in materia di concorso unico. Tale proposta è stata accolta e, di conseguenza,

l'Agenzia è stata autorizzata ad indire entrambe le procedure dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.

La mobilità dall'esterno

Nel corso del 2019, in ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs. n. 165/2001, art. 30, comma 2-*bis*¹⁰, sono stati pubblicati quattro bandi di mobilità intercompartimentale per specifici profili professionali.

Nel mese di giugno è stato pubblicato il bando relativo alla procedura di mobilità a domanda per la copertura di complessivi 50 posti di terza area funzionale (profilo professionale di chimico) - tramite l'acquisizione di dipendenti di altre pubbliche amministrazioni soggette a limitazione delle assunzioni - da destinare alle Strutture centrali e periferiche dell'Agenzia. Tutti i **9 dipendenti che hanno presentato l'istanza** - nelle modalità e nelle tempistiche previste dal bando - hanno superato i colloqui valutativi delle commissioni appositamente nominate. Sono attualmente in corso le attività istruttorie volte alla definizione del passaggio degli interessati nei ruoli dell'Agenzia.

Nello stesso mese è stato pubblicato il bando relativo alla procedura di mobilità a domanda per la copertura di complessivi 40 posti funzionario doganale esperto in analisi statistiche e matematiche. All'esito dei colloqui valutativi, **nessuno** dei 12 candidati che avevano presentato domanda di partecipazione, **è stato ritenuto idoneo** al passaggio nei ruoli dell'Agenzia, non essendo state riscontrate le professionalità desiderate.

In data 1° agosto 2019, sono stati pubblicati 2 bandi di mobilità 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

¹⁰ 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".

doganale (questi ultimi da selezionare tra candidati in possesso di laurea in discipline giuridiche ed economiche).

La Direzione interprovinciale di Bolzano e Trento - ai sensi del D.P.R. n. 752/1976 - ha provveduto autonomamente all'attivazione di una procedura di mobilità per l'acquisizione di **5** dipendenti di **terza area** funzionale e **5** di **seconda** da destinare agli uffici siti nella provincia di Bolzano.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa delle domande di partecipazione pervenute alla data di scadenza dei bandi (19 settembre 2019).

Tabella n. 29 - Domande di partecipazione ai bandi di mobilità

Direzione	seconda area		terza area	
	posti	istanze pervenute	posti	istanze pervenute
UFFICI CENTRALI	25	30		
DIREZIONE INTERREGIONALE LIGURIA, PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	38	447	70	131
DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	32	393	98	157
DIREZIONE INTERPROVINCIALE BOLZANO E TRENTO	4	18	10	9
DIREZIONE INTERREGIONALE VENETO E FRIULI VENEZIA GIULIA	45	164	87	70
DIREZIONE INTERREGIONALE EMILIA ROMAGNA E MARCHE	47	146	51	49
DIREZIONE INTERREGIONALE TOSCANA, SARDEGNA E UMBRIA	24	128	66	94
DIREZIONE INTERREGIONALE LAZIO E ABRUZZO	10	87	27	115
DIREZIONE INTERREGIONALE PUGLIA, MOLISE E BASILICATA	8	154	30	68
DIREZIONE INTERREGIONALE CAMPANIA E CALABRIA	14	71	39	73
DIREZIONE REGIONALE SICILIA	8	137	33	76
TOTALI	255	1.775	511	842

All'attualità tutte le direzioni interessate e le commissioni di valutazione stanno procedendo con le attività istruttorie al fine di consentire la conclusione delle procedure nella prima metà dell'anno 2020.

Inoltre, nel mese di settembre 2019 l'Agenzia ha provveduto a trasferire - dal Comune di Campione d'Italia - **3 unità** di personale presso la Direzione regionale per la Lombardia, ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165¹¹. A tali unità si aggiungono **11 acquisizioni** di

¹¹ Art. 33, comma 5, D.Lgs. n. 165/2001: Eccedenze di personale e mobilità collettiva "Trascorsi dieci giorni dalla comunicazione di cui al comma 4, l'amministrazione applica l'articolo 72, comma 11, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, in subordine, verifica la ricollocazione totale o parziale del personale in situazione di soprannumero o di eccedenza nell'ambito della stessa amministrazione, anche mediante il ricorso a forme flessibili di gestione del

personale proveniente da altre pubbliche amministrazioni in applicazione della normativa speciale, di cui 9 unità ai sensi dell'articolo 20 del C.C.N.Q. sottoscritto il 4 dicembre 2017, sull'utilizzo dei diritti e delle aspettative sindacali, e 2 unità ai sensi del DPR n. 339/1982¹². Inoltre, è in via di definizione il trasferimento - ai sensi del D. Lgs. n. 443/92¹³ - di **2 dipendenti** del Ministero della Giustizia appartenenti al corpo della Polizia penitenziaria per i quali, nel corso del 2019, è stata già svolta l'intera attività istruttoria.

Sono proseguite le attività relative al processo di ricollocazione del personale appartenente alla Croce Rossa Italiana, assegnato dal Dipartimento della Funzione Pubblica a questa Agenzia nell'ambito delle varie fasi della procedura di mobilità disciplinata dal D.M. 14 settembre 2015, conclusesi nel triennio 2016/2018 con l'acquisizione di 152 unità.

Successivamente il predetto Dipartimento ha nuovamente interpellato le pubbliche amministrazioni assegnatarie chiedendo di comunicare un'ulteriore offerta di posti da destinare alla ricollocazione del personale dell'ESACRI. L'Agenzia ha dato ulteriore disponibilità e, a seguito della procedura di acquisizione, sono transitate prima **3 unità** (2 con decorrenza 1° febbraio 2019 e 1 con decorrenza 1° luglio 2019) e poi ulteriori **5 unità** con decorrenza 1° ottobre 2019.

Tenuto conto che la collocazione del personale in parola è parte di una procedura di più ampio respiro, per completezza di informazione, si fornisce di seguito un quadro riepilogativo delle acquisizioni attuate ai sensi del citato decreto ministeriale.

tempo di lavoro o a contratti di solidarietà, ovvero presso altre amministrazioni, previo accordo con le stesse, comprese nell'ambito della regione...".

¹² Decreto del Presidente della Repubblica 24 aprile 1982, n. 339 - Passaggio del personale non idoneo all'espletamento dei servizi di polizia, ad altri ruoli dell'Amministrazione della pubblica sicurezza o di altre amministrazioni dello Stato.

¹³ Decreto legislativo 30 ottobre 1992, n. 443 (Ordinamento del personale del Corpo di polizia penitenziaria), art. 75, comma 1: "Il personale del Corpo di polizia penitenziaria, giudicato assolutamente inidoneo per motivi di salute, anche dipendenti da causa di servizio, all'assolvimento dei compiti d'istituto può, a domanda, essere trasferito nelle corrispondenti qualifiche di altri ruoli dell'Amministrazione penitenziaria o di altre amministrazioni dello Stato, sempreché l'infermità accertata ne consenta l'ulteriore impiego".

Tabella n. 30 - Riepilogo operazioni di ricollocazione del personale appartenente alla Croce rossa italiana, Enti di Vasta Area ed ENIT

FASI	Data assunzione	ENTI				CROCE ROSSA ITALIANA					ENIT		TOTALE ACQUISIZIONI				
		2A	3A	DIR	TOT	1A	2A	3A	DIR	TOT	3A	TOT	1A	2A	3A	DIR	TOT
fase 1	01-set-16	14	9		23		43	18		61				57	27		84
fase 2	01-feb-17	9	6		15		47	15		62	2	2		56	23		79
fase 3	20-feb-17	2	5	1	8									2	5	1	8
	20-mar-17	1			1									1			1
	01-ago-17						4	1	2	7				4	1	2	7
	01-nov-17						10	2		12				10	2		12
D.Lgs.	01-apr-18					2	8			10			2	8			10
gestione liquid. ESACRI	01-feb-19						1	1						1	1		2
	01-lug-19						1							1			1
	01-ott-19						3	2						3	2		5
	01-gen-20						1							1			1
Totale		26	20	1	47	2	118	39	2	161	2	2	2	144	61	3	210

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. Questa Agenzia ha autorizzato le strutture richiedenti all'attivazione di apposite procedure, dando la priorità alle regioni del centro nord, in cui si registrano le maggiori carenze e che, presumibilmente, saranno più interessate dall'effetto "Brexit", in termini di traffico di passeggeri e merci. terminate le istruttorie, sono stati richiesti i previsti nulla osta al comando per **136 unità** di personale, come rappresentato nella tabella che segue¹⁴.

¹⁴ Sono comprese le nuove posizioni di comando di personale che, per effetto del raggiungimento del termine dei tre anni di comando, aveva fatto rientro presso l'amministrazione di provenienza.

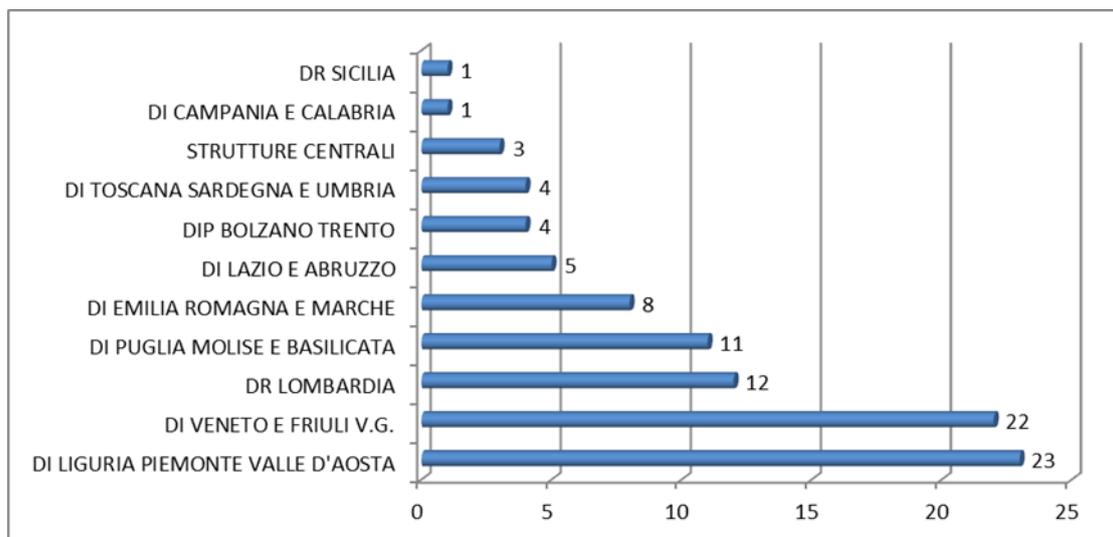
Tabella n. 31 - Distribuzione territoriale dei comandi attivati nel 2019

STRUTTURA	SECONDA AREA	TERZA AREA	Totale
DI EMILIA ROMAGNA E MARCHE	13	3	16
DI LAZIO E ABRUZZO	6	2	8
DI LIGURIA PIEMONTE VALLE D'AOSTA	3	9	12
DI TOSCANA SARDEGNA E UMBRIA	5	10	15
DI VENETO E FRIULI V.G.	15	1	16
DIP BOLZANO TRENTO	3	1	4
DR LOMBARDIA	30	23	53
DR SICILIA	4	0	4
STRUTTURE CENTRALI DOGANE	8	0	8
Totale	87	49	136

L'esito di tali procedure, tuttavia, è stato fortemente condizionato dal contesto normativo: il perdurante blocco delle assunzioni, che ha inciso fortemente su questa Agenzia, ha investito anche altre amministrazioni le quali, non potendo realizzare il necessario turn over, si sono trovate spesso nell'impossibilità di cedere il proprio personale, con il conseguente diniego del nulla osta.

Si è provveduto altresì a richiedere la proroga per un ulteriore anno per **25 unità** di personale in posizione di comando in conseguenza del perdurare delle criticità funzionali degli uffici dove le stesse sono state assegnate.

Nel corso del 2019, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 30, comma 2 bis, del D. lgs. 165/2001, è stato possibile procedere alla stabilizzazione del personale in posizione di comando per **94 unità** (49 di terza area funzionale e 45 di seconda) ripartite come rappresentato nel grafico sottostante (vedi grafico n.14). Il 73% delle stabilizzazioni ha riguardato le regioni del nord Italia, il 13% del centro e il 14% del sud.

Grafico n. 14 – Distribuzione territoriale stabilizzazioni effettuate nel 2019

In risposta alle richieste formulate da altre amministrazioni di avvalersi del personale dell'Agencia, si è provveduto a prorogare i provvedimenti di comando per 24 unità e a disporre il comando per ulteriori 19 unità. Sono stati disposti, inoltre, il rientro di 10 unità al termine del periodo di assegnazione temporanea e la limitazione di 7 provvedimenti di comando per rientro anticipato.

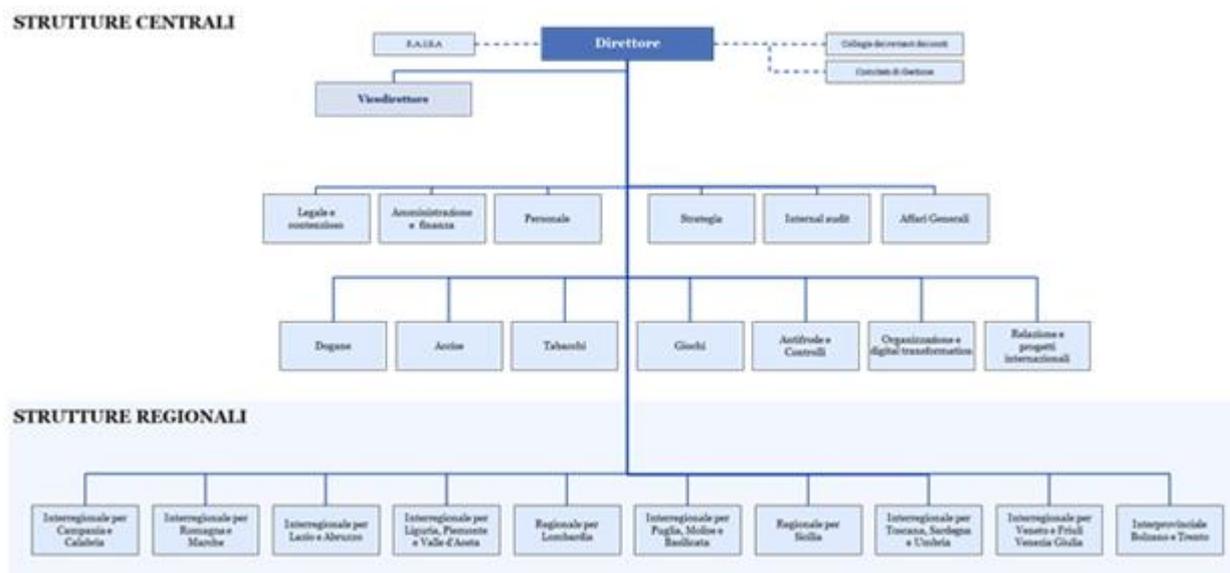
In applicazione dell'articolo 1, comma 1, della legge 27 luglio 1962, n. 1114, nel corso del 2019, sono stati adottati 4 provvedimenti di collocamento fuori ruolo, per consentire agli interessati di svolgere incarichi presso la Commissione Europea. Sono stati altresì autorizzati a prestare servizio all'estero in posizione di distacco 4 dipendenti per l'espletamento di attività relative a gemellaggi (END, EUBAM, EULEX, ENFP e Addetti Doganali).

Inoltre, ai sensi dell'art. 23-bis, commi 7 e 8, del D.Lgs. n. 165/2001, che prevede la possibilità di assegnare temporaneamente personale dell'Agencia presso enti privati, nel corso dell'anno 2019, è stata confermata l'assegnazione di 1 unità presso il Consorzio Venezia Nuova e, nell'ambito del protocollo d'intesa stipulato con la Presidenza del Consiglio dei ministri, è stata assegnata 1 unità di terza area funzionale all'Agencia digitale italiana.

Assetto organizzativo

Nell'anno 2018, con le Delibere del Comitato di gestione n. 358 del 28.2.2018 e n. 371 del 27.11.2018, relative rispettivamente, al nuovo Statuto e al nuovo Regolamento di amministrazione, è stato delineato il nuovo modello organizzativo dell'Agenzia.

Nuovo organigramma



Tale modello, entrato in vigore dal 1° maggio 2019, rappresenta la prima fase di una riorganizzazione dell'Agenzia che mira, entro il 2021, alla completa integrazione (organizzativa, funzionale e tecnologica) tra Area dogane e Area monopoli.

Tale modello organizzativo ha permesso di raggiungere le seguenti finalità:

- porre le basi per un modello organizzativo completamente integrato sia per le attività core (Monopolio e Dogane) sia per quelle corporate (Amministrazione e Finanza, Personale, Documentale, Comunicazione, ecc.);
- semplificare il precedente modello organizzativo attraverso l'eliminazione di funzioni ridondanti al fine di avere un maggior controllo di tutta la "macchina amministrativa";
- garantire la continuità dei servizi erogati, minimizzando gli impatti sui processi operativi e sulle attività svolte dal territorio.

Le principali variazioni introdotte sono:

- **a livello centrale** è stato previsto: un unico Vice Direttore; il rafforzamento dei servizi a supporto delle attività «core» per meglio valorizzare le sinergie tra le Direzioni; la valorizzazione delle attività strategiche e di comunicazione interna ed esterna attraverso l'istituzione di due nuove Direzioni (Strategie e Affari generali); la focalizzazione delle competenze in materia di contenzioso in un'unica Direzione e l'attribuzione della normativa di settore (dogane, accise, tabacchi e giochi) alle rispettive Direzioni; l'accentramento in un'unica Direzione delle attività di antifrode e controlli comprese quelle riferite ai laboratori chimici;
- **a livello regionale** la razionalizzazione delle funzioni di staff attraverso la creazione di un Ufficio Risorse che accorpa le funzioni dei distretti e delle aree personale, formazione e organizzazione;
- **a livello territoriale** il diretto riporto al Direttore regionale/interregionale degli Uffici Dogane e Monopoli mantenendo inalterata l'attuale dislocazione sul territorio.

La realizzazione del modello organizzativo "transitorio" apre la strada ad un progetto più ampio che attraverso progressive evoluzioni organizzative consentirà di raggiungere l'assetto definitivo dell'Agenzia. Il percorso presenta elementi di particolare complessità e si basa su un programma di cambiamento che, per singola iniziativa, detta gli obiettivi, responsabilità, azioni e strumenti. Il programma di cambiamento dovrà condurre l'Agenzia a:

- mappare e reingegnerizzare i processi dell'Agenzia in ottica di semplificazione e razionalizzazione;
- integrare completamente le procedure operative per gli ambiti Dogane e Monopoli anche a livello territoriale per sfruttare le sinergie ed eliminare eventuali duplicazioni;
- adeguare il parco applicativo in funzione di una *roadmap* evolutiva che per fasi successive sia finalizzata all'integrazione e alla cooperazione applicativa tra i sistemi, interni ed esterni all'Agenzia;
- facilitare l'introduzione di nuove modalità operative attraverso interventi di comunicazione e formazione del personale.

La realizzazione del modello organizzativo "transitorio" apre la strada ad un progetto più ampio che attraverso progressive evoluzioni organizzative consentirà di raggiungere l'assetto definitivo dell'Agenzia. Il percorso presenta elementi di particolare complessità e si basa su un programma di cambiamento che, per singola iniziativa, detta gli obiettivi, responsabilità, azioni e strumenti. Il programma di cambiamento dovrà condurre l'Agenzia a:

- introdurre soluzioni di carattere informatico e organizzativo al fine di accrescere ulteriormente gli standard di vigilanza e controllo sul territorio nazionale, migliorando la qualità dell'accertamento, delle operazioni doganali e dei monopoli, anche grazie all'ulteriore rafforzamento delle relazioni con altri enti istituzionali;
- sviluppare ulteriormente la comunicazione interna ed esterna, la gestione delle relazionali con gli operatori economici ed i contribuenti, e la collaborazione con gli altri Stati Nazionali (membri UE e non), al fine di rafforzare la reputazione e la riconoscibilità dell'Agenzia a livello nazionale ed internazionale;
- mappare e reingegnerizzare i processi dell'Agenzia in ottica di semplificazione e razionalizzazione;
- integrare completamente le procedure operative per gli ambiti Dogane e Monopoli anche a livello territoriale per sfruttare le sinergie ed eliminare eventuali duplicazioni;
- adeguare il parco applicativo in funzione di una *roadmap* evolutiva che per fasi successive sia finalizzata all'integrazione e alla cooperazione applicativa tra i sistemi, interni ed esterni all'Agenzia;
- facilitare l'introduzione di nuove modalità operative attraverso interventi di comunicazione e formazione del personale.

Nel corso del 2019, come riporta la tabella che segue, è risultato un andamento, nei totali, in linea rispetto a quello programmato; si nota un aumento al ricorso alle "assenze per altri motivi" compensato da un aumento al ricorso al lavoro straordinario. Rispetto al 2018, i dati sono sostanzialmente invariati.

Tabella n. 32 - Consuntivo ore lavorabili pro capite 2019

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo 2018	Piano 2019	Consuntivo 2019	Variazione rispetto anno precedente	Variazione rispetto al programma
	1	2	3	(3-1)	(3-2)
Ore lavorabili lorde	1807	1814	1814	7	0
Ore di assenza per ferie	230	230	233	3	3
Ore lavorabili contrattuali	1577	1584	1581	4	-3
Ore di assenza per malattia	51	47	47	-4	0
Ore di assenza per altri motivi	141	144	152	11	8
Ore lavorabili ordinarie	1385	1393	1382	-3	-11
Ore di straordinario	165	152	166	1	14
Ore lavorabili pro capite	1550	1545	1548	-2	3

Come si evince dalla tabella successiva, nel 2019, la forza lavoro impiegata dall'Agenzia è stata complessivamente pari a 15.766.348 ore, con una diminuzione di 850.511 ore (-5,12%) rispetto al 2018, in conseguenza della diminuzione delle unità di personale in servizio.

Tabella n. 33 - Consuntivo ore complessive

AREA (ore/uomo)	Piano 2019	Peso %	Consuntivo 2019	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2018	Peso %	Scostamento 2019/2018
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/(c)
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.613.618	73,33%	4.041.882	72,52%	-12,39%	4.647.958	73,80%	-13,04%
Antifrode	1.135.789	18,05%	1.121.317	20,12%	-1,27%	1.131.051	17,96%	-0,86%
Contenzioso tributario	541.890	8,61%	410.633	7,37%	-24,22%	518.839	8,24%	-20,86%
Totale	6.291.297	100%	5.573.832	100%	-11,40%	6.297.848	100%	-11,50%
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.992.773	81,40%	5.517.554	89,69%	10,51%	4.844.911	81,01%	13,88%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	996.541	16,25%	504.205	8,20%	-49,40%	984.186	16,46%	-48,77%
Servizi di mercato	144.281	2,35%	130.229	2,12%	-9,74%	151.288	2,53%	-13,92%
Totale	6.133.595	100%	6.151.988	100%	0,30%	5.980.385	100%	2,87%
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.741.431	41,40%	1.428.278	43,55%	5,19%	1.700.333	43,57%	-1,59%
Supporto	2.256.478	58,60%	2.282.861	56,45%	-3,69%	2.202.115	56,43%	-1,51%
Totale	3.997.909	100%	3.711.139	100%	-7,17%	3.902.448	100%	-1,54%
INVESTIMENTO								
Formazione	176.156	49,53%	166.601	50,58%	-5,42%	233.589	54,75%	-28,68%
Innovazione	179.512	50,47%	162.788	49,42%	-9,32%	202.589	45,25%	-19,65%
Totale	355.668	100%	329.389	100%	-7,39%	436.178	100%	-24,48%
TOTALE AGENZIA	16.778.469	100%	15.766.348	100%	-6,03%	16.616.859	100%	-5,12%

La tabella seguente mostra l'andamento del costo del personale al 31 dicembre per gli anni dal 2014 al 2019.

Tabella n. 34 – Andamento del costo complessivo del personale

ANNO	2014	2015	2016	2017	2018	2019(*)
Costi del personale	621.716	596.723	621.776	623.700	607.903	610.567

* il dato sarà definitivo a seguito dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2019.

La valutazione del personale

Alla luce degli dell'esperienza maturata nel corso degli anni in materia di valutazione e al fine di armonizzare le metodologie utilizzate per valutare il personale dirigenziale (di prima e di seconda fascia) e quello delle aree funzionali, è stato avviato un lavoro di ridefinizione del sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP), in linea con la vigente normativa di settore.

Sullo schema di SMVP predisposto dall'Agenzia è stato intavolato un confronto con le OO.SS. in ragione del quale sono state man mano apportate modifiche/integrazioni al documento, tutt'ora in corso di definizione. È stato altresì acquisito il parere del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance, che da ultimo ha dichiarato (dopo alcuni incontri informali) il documento "assolutamente adeguato e conforme con il quadro regolatorio vigente". Ai fini dell'adozione del nuovo SMVP si dovrà acquisire in via preventiva il parere del CUG nonché il parere obbligatorio e vincolante dell'OIV. Successivamente, il nuovo sistema dovrà essere sottoposto al parere del Comitato di gestione dell'Agenzia, all'attualità non ancora ricostituito.

Politiche della formazione

Nel primo quadrimestre, in continuità con l'azione formativa intrapresa nel 2018, sono stati privilegiati due filoni di attività: quello relativo alla *Brexit* e quello relativo al *diversity management*.

Le attività formative volte a completare il Piano formativo *Brexit* sono state indirizzate sia al personale in servizio da destinare alle attività di controllo e di *front-office* sia al personale neoassunto o transitato per mobilità nel corso del 2019, potenziando la formazione in aula in materia di verifiche e controlli con attività svolte in modalità *training on the job*.

Nei primi quattro mesi dell'anno, pertanto, è proseguita, per far fronte con efficacia ad una eventuale effettiva uscita del Regno Unito dall'Unione Europea, l'azione formativa per il potenziamento delle attività di presidio e di controllo: il 36% delle attività realizzate, in termini di ore di formazione svolta, nel primo quadrimestre 2019, è riferibile alla *Brexit*.

Le politiche formative volte a divulgare la cultura del *diversity management* sono state finalizzate a sostenere le attività del CUG e a valorizzare la diversità di genere all'interno dell'ambiente di lavoro anche attraverso l'introduzione del linguaggio di genere, in collaborazione con l'Accademia della Crusca.

Rilevante è stata **l'attività formativa** ai fini dell'adeguamento al **nuovo regolamento europeo 2016/679 sulla *privacy***, che presenta un impatto notevole su tutte le procedure dell'Agenzia, che **ha coinvolto, al 31 dicembre 2019, il 63% del personale.**

La Pianificazione delle attività formative nel 2019 ha richiesto un continuo adeguamento ai mutati indirizzi strategici. Le frequenti modifiche di scenari e priorità in seno alle Strutture proponenti non hanno consentito la sottoposizione del Piano Strategico – Piano operativo della formazione al Comitato di Gestione, non più operativo dal 1° agosto 2019, e l'attività di pianificazione si è configurata come in costante divenire.

L'attività formativa è stata svolta secondo gli obiettivi operativi definiti a inizio anno: **il numero di ore di formazione fruite¹⁵ è stato pari a 146.785** (di cui il 28% in modalità *e-learning*) che, divise per il personale in servizio al 31.12.2019 pari a 9.906 unità, corrispondono a **14,82 ore di formazione media pro capite** (target obiettivo: 12-16 ore pro-capite).

Con riferimento all'obiettivo operativo "numero di ore erogate in tema di formazione manageriale, *privacy, Brexit, diversity, etica* / Numero di ore di formazione complessivamente erogate" è stata raggiunta la soglia del **17%** (target obiettivo: $\geq 15\%$).

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

Attraverso adeguati percorsi di sviluppo e formazione di alto profilo", è stata avviata una ricognizione presso le strutture centrali finalizzata a definire con immediatezza un programma di alta formazione destinato a valorizzare le risorse "chiave" dell'Agenzia attraverso Master e corsi di alta formazione da realizzare nel prossimo triennio.

¹⁵ Il dato è parziale in quanto alle 146.785 ore devono essere aggiunte le ore di formazione svolte nell'ultimo bimestre 2019 presso la SNA, non ancora comunicate dalla Scuola.

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

Tabella n. 35 – Ore di formazione fruita per singola linea formativa

Linea formativa	Consuntivo 2019				
	Aula	Training on the job	Video-conferenza	e-learning	Totale
Formazione di base					
Inserimento Lavorativo	2.569	266			2.835
Informatica di Base					0
Prevenzione e contrasto alla corruzione Base	165				165
Riorganizzazione e sviluppo competenze operative					0
Lingue straniere	17.175				17.175
Totale	19.909	266	0		20.175
Formazione specialistica					
Attività dirette	45.492	18.345	1.268	3.724	68.829
Prevenzione e contrasto alla corruzione Specialistica	365	1.140			1.505
Processi di supporto	11.759	2.088	2.627	37.743	54.217
Innovazioni procedurali e tecnologiche					0
Informatica specialistica	193				193
Totale	57.809	21.573	3.895	41.466	124.743
Formazione Manageriale					
Prevenzione e corruzione alla corruzione Manageriale	101		212		313
Benessere organizzativo					0
Formazione manageriale dirigenti, reggenti e funzionari chiave	1554				1.554
Totale	1.655	0	212	0	1.867
Totale complessivo	79.373	21.839	4.107	41.466	146.785

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

Laddove necessario, in relazione alle esigenze dei partecipanti, si è fatto sempre ricorso agli interpreti della lingua dei segni. Le attività formative sono state realizzate nel rispetto dei limiti di budget assegnato. Di seguito si riporta la serie storica dei costi di missione per formazione, che sono negli anni tendenzialmente decrescenti.

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

Tabella n. 36 – Distribuzione delle ore di formazione per area/sexso

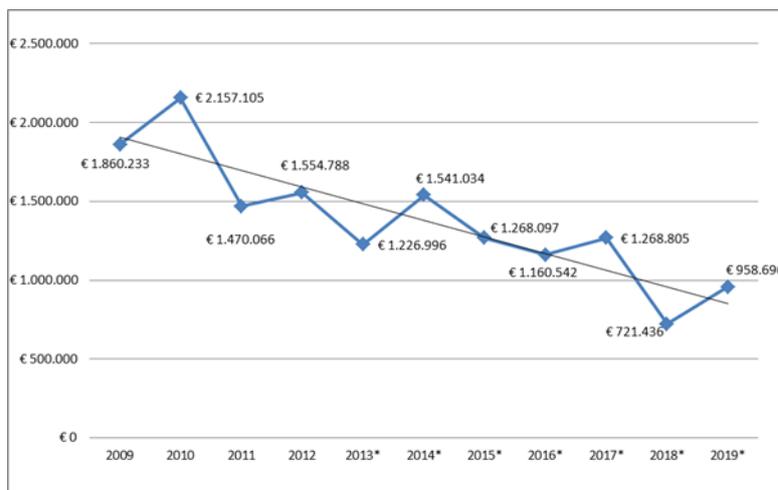
Area di inquadramento	Ore di formazione			Personale in servizio al 31/12/2019			ore di formazione pro-capite		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
DIRIGENTE	539	1.346	1.885	34	83	117	15,85	16,22	16,11
TERZA AREA	45.246	57.533	102.779	2.486	3.072	5.558	18,20	18,73	18,49
SECONDA AREA	19.783	21.492	41.275	1.961	2.123	4.084	10,09	10,12	10,11
PRIMA AREA	333	514	847	57	90	147	5,84	5,71	5,76
TOTALE	65.901	80.884	146.785	4.538	5.368	9.906	14,52	15,07	14,82

Nell'ambito della linea formativa relativa alla tutela della salute sul posto di lavoro si segnalano i corsi erogati "Benessere organizzativo" e "Riorganizzazione e sviluppo competenze operative". Quest'ultimo è stato introdotto *ad hoc* per accompagnare il processo di riorganizzazione in atto presso l'Agenzia, al fine di supportare il personale nei cambiamenti organizzativi e di creare un clima di lavoro positivo e propositivo.

Sono stati altresì realizzati numerosi corsi in modalità videoconferenza in modo da rendere la formazione più accessibile ai/alle dipendenti che spesso, per ragioni familiari o logistiche, sono costretti/e a rinunciare ai percorsi formativi.

Nello specifico, è stato erogato il corso "Le assenze dal servizio, il codice disciplinare e il cedolino degli stipendi - un nuovo mezzo di comunicazione: Skype for business", progettato esclusivamente per tutto il personale non udente centrale e territoriale, al fine di approfondire le tematiche oggetto del corso, integrandole con nozioni relative al software Skype for business, considerato un ottimo mezzo di comunicazione anche nel linguaggio dei segni.

Di seguito si riporta la serie storica dei costi di missione per formazione, che sono negli anni tendenzialmente decrescenti.

Grafico n. 15 – Costi di missione per formazione

*dato aggregato area Dogane e Monopoli

I dati per l'anno 2019, in attesa dei dati definitivi di bilancio, sono stati stimati sulla base dei consuntivi registrati dal sistema di gestione delle missioni DICE.

Anche nel 2019 la gestione delle missioni si è svolta utilizzando dei valori "soglia" per minimizzare il costo degli alberghi e, conseguentemente le missioni per formazione, secondo quanto definito nei trascorsi esercizi.

Infine, l'Agenzia ha curato le attività di alternanza scuola – lavoro, ora denominate dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145 "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", sia effettuando un coordinamento su tutto il territorio nazionale con rilascio di specifici nulla osta alle Direzioni territoriali che ne hanno fatto richiesta, sia curando direttamente, presso la sede centrale, la predetta iniziativa con una scuola di Roma.

Inclusività e benessere organizzativo

Ai sensi dell'articolo 7 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l'Agenzia ha proseguito nell'attività volta a garantire un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e si è impegnata a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno.

Al tale fine, per volontà del CUG (Comitato unico di garanzia), è stato creato un nucleo di ascolto organizzato interno all'amministrazione denominato "*#porteaperte*". Esso è rivolto ai/alle dipendenti che chiedono di essere ascoltati/e e rappresenta un sensore dell'eventuale malessere provato, anche con riferimento alla violenza e alle discriminazioni.

È altresì in corso di redazione, in collaborazione con il CUG, il Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie sessuali, al mobbing ed alle discriminazioni a tutela dell'integrità e della dignità delle persone, predisposto ad integrazione del Codice di condotta contro le molestie sessuali del 2008, attualmente in vigore.

Sono state stipulate Convenzioni su tutto il territorio nazionale finalizzate a salvaguardare la salute dei/delle dipendenti, a fornire sostegno alla genitorialità e alla famiglia, a garantire condizioni di accesso favorevoli a eventi culturali e sportivi. Al fine di ridurre l'uso dell'auto privata e incentivare la mobilità sostenibile, sono state altresì stipulate convenzioni con aziende di trasporto locale e favorite iniziative di *car sharing*.

Razionalizzazione della spesa

Nella gestione delle procedure di acquisto è stato assicurato il rispetto delle prescrizioni legislative che prevedono il ricorso alle Convenzioni Consip e al mercato elettronico.

Per una efficace rilevazione contabile delle spese relative a contratti stipulati a livello centrale 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 della singola voce di conto.

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

In corso d'anno è stato, inoltre, condotto un costante monitoraggio dell'attività contrattuale e del rispetto del budget dell'Agenzia e una puntuale verifica della corrispondenza tra le richieste di avvio delle procedure di gara da parte delle varie strutture e gli elenchi annuali degli acquisti di beni, servizi e lavori.

Il monitoraggio dell'attività contrattuale è stato svolto anche attraverso l'utilizzo di una specifica reportistica di supporto (elenco contratti) ulteriormente perfezionata nel corso dell'anno dal partner tecnologico dell'Agenzia.

Da un confronto con l'anno precedente, emerge che nel 2019 è proseguita la centralizzazione e l'aggregazione degli acquisti, evidenziata da una riduzione del numero di contratti e da un aumento dell'importo complessivo.

Nel corso dell'anno sono state avviate o concluse procedure di acquisto centralizzate relative alla fornitura di carta per uso ufficio, materiale di consumo per i laboratori chimici, servizi manutentivi per le apparecchiature dei laboratori chimici e noleggio di autovetture di servizio. Ciò ha consentito di conseguire risparmi di spesa in ragione di crescenti economie di scala e di semplificare gli adempimenti contabili.

Nel 2019 sono stati sottoscritti diversi contratti che hanno richiesto lo svolgimento di gare a rilevanza comunitaria, interamente svolte su piattaforma telematica e di gare al di sopra della soglia prevista dall'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Al fine di garantire elevati livelli di trasparenza e pubblicità dell'attività negoziale è stata garantita la tempestiva e corretta implementazione della sezione Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti, anche da parte delle strutture territoriali.

Per tutti i pagamenti effettuati ai fornitori dell'Agenzia, si è provveduto, con cadenza settimanale, alla relativa riconciliazione con i rendiconti prodotti dalla Banca Tesoriera. In tale ambito è stata effettuata una puntuale analisi dei pagamenti restituiti, stornati o scartati, laddove presenti, finalizzata alla risoluzione delle problematiche connesse al mancato "buon fine" degli stessi.

In considerazione della crescente importanza attribuita dal legislatore alla **tempestività dei pagamenti**, si è provveduto ad un puntuale monitoraggio dei pagamenti attraverso una specifica prassi ormai consolidata. La procedura prevede, in particolare, che entro il giorno 10 di ogni mese venga determinato l'indicatore di tempestività relativo ai pagamenti effettuati nel mese precedente, sulla base di una nota metodologica predisposta in conformità a quanto previsto nell'articolo 9 del D.P.C.M. 22/9/2014, tenendo cioè in considerazione i soli pagamenti relativi a transazioni commerciali.

Il puntuale monitoraggio dei pagamenti ha, tra l'altro, consentito di predisporre nei termini l'attestazione dell'importo dei pagamenti effettuati dopo la scadenza e dell'indicatore di tempestività dei pagamenti, inoltrata al Collegio dei Revisori e allegata al bilancio di esercizio, ai sensi dell'articolo 41, comma 1, del D.L. 66/2014.

Le iniziative attivate e l'attento monitoraggio posto in essere hanno consentito di conseguire nel 2019 un **valore dell'indicatore di tempestività dei pagamenti pari a -10 giorni (nel 2018, -11)**, pur a fronte delle inevitabili complessità operative connesse alla revisione organizzativa intervenuta.

La centralizzazione e l'accorpamento delle procedure di acquisto realizzati nell'anno oltre a garantire un razionale impiego delle risorse ed una riduzione di spesa in ragione di economie di scala, hanno comportato una riduzione del numero di fatture passive che contribuisce alla riduzione dei connessi tempi di pagamento.

In corso d'anno è stato assicurato il tempestivo adempimento degli obblighi comunicazionali in materia di pagamenti ai fornitori. In particolare, per quanto riguarda gli obblighi in materia di pubblicità e trasparenza, si è provveduto puntualmente 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).

Audit interno

Durante il 2019, 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. 2358-RI del 29 gennaio 2019, è stato approvato l'aggiornamento del Piano triennale di prevenzione della corruzione proposto dal Responsabile (RPCT) per il triennio 2019-2021, e disposta la sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'Agenzia.

La predisposizione e l'adozione del PTPCT sono intervenuti nella fase transitoria del processo di complessiva razionalizzazione dell'assetto organizzativo dell'Agenzia, ponendo sempre come primario obiettivo quello di migliorare l'analisi del rischio corruttivo e affinare le misure di prevenzione della corruzione, anche in conformità alle istruzioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). Al riguardo, si è tenuto conto dei contenuti dell'Aggiornamento 2018 al Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvato con delibera ANAC n. 1074 del 21 novembre 2018, che ha dedicato uno specifico approfondimento alle Agenzie fiscali, al fine di valutare le iniziative di contrasto alla corruzione e la validità delle misure fino ad allora adottate dalle Agenzie, nonché offrire un supporto per la valutazione di rischi e misure ulteriori rispetto a quelli già individuati nei rispettivi PTPC.

Sono state recepite alcune specifiche osservazioni e raccomandazioni dell'ANAC in materie significative quali: l'integrità dei dipendenti e le misure collegate alla verifica dell'assenza di conflitto di interessi, la rotazione del personale, l'informatizzazione dei processi e l'interoperabilità delle banche dati, i controlli interni e la trasparenza. Si è inoltre tenuto conto delle risultanze del monitoraggio condotto dal RPCT sull'effettiva attuazione delle misure previste nel precedente PTPC (2018-2020), nonché dell'analisi svolta sugli eventi corruttivi rilevati nel corso del 2018.

Con particolare riferimento alla misura della **rotazione del personale**, si è provveduto a rivedere i criteri e le modalità di rotazione dei dirigenti di prima e di seconda fascia, alla luce delle risultanze dell'analisi dei rischi svolta in occasione della mappatura di tutti i processi produttivi dell'Agenzia; inoltre, per il personale di qualifica non dirigenziale impiegato nelle attività a più alto rischio, è stato confermato il criterio sperimentale volto a limitare a non più di sei anni su otto la permanenza dei funzionari nei rispettivi incarichi.

L'Agenzia ha applicato misure di rotazione straordinaria – alla luce delle Linee guida dell'Autorità di cui alla delibera n. 215 del 26 marzo 2019 - ed è stata svolta una ricognizione di tutti i dipendenti dell'Agenzia coinvolti in procedimenti penali per fatti corruttivi.

Con riguardo poi alla **informatizzazione dei processi come misura di contrasto alla corruzione**, nonché agli altri adempimenti richiesti espressamente dall'ANAC e contemplati nel PTPCT dell'Agenzia, sono state elaborate una serie di iniziative progettuali con importanti effetti

sugli adempimenti in materia di trasparenza, prevenzione della corruzione e protezione dei dati personali. Ci si riferisce, in particolare:

- ✓ all'applicativo per la gestione delle segnalazioni di illeciti da parte dei pubblici dipendenti (*whistleblowing*);
- ✓ alla informatizzazione di alcuni registri cartacei ancora in uso presso gli uffici dell'Agenzia, quali il Mod. A-4 (per la custodia delle merci sequestrate, confiscate o abbandonate) e il Mod. Z-20 (per il pagamento delle sanzioni pecuniarie amministrative), il cui impiego ha evidenziato, in esito ad attività di analisi dei rischi, una esposizione al rischio di fenomeni illeciti e/o di errori;
- ✓ al registro informatizzato delle richieste di accesso (documentale, civico e generalizzato), la cui adozione è prevista dal PTPC dell'Agenzia;
- ✓ allo sviluppo di un software per la verifica dello stato delle spedizioni postali soggette a possibili controlli doganali;
- ✓ alla realizzazione del Registro dei trattamenti del Titolare e alla riconciliazione dello stesso con il Registro dei trattamenti del Responsabile, quale uno dei principali adempimenti previsti dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati);
- ✓ all'aggiornamento del Regolamento per l'individuazione dei termini e dei responsabili dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Agenzia;
- ✓ all'aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti, adempimento in merito al quale l'ANAC ha preannunciato l'adozione di apposite Linee guida di carattere generale e settoriale;
- ✓ all'evoluzione dell'attuale sistema di contabilità, anche con la finalità di superare la criticità della mancata pubblicazione dei dati sui costi contabilizzati dei servizi erogati dall'Agenzia.

Quanto alle attività di controllo e monitoraggio sullo stato di attuazione delle **misure di prevenzione e contenimento dei rischi** previste dal Piano triennale dell'Agenzia (Allegato 1, Misure trasversali per la gestione del rischio), nel secondo semestre dell'anno sono state

predisposte e inoltrate alle Direzioni centrali e territoriali, con i dovuti aggiornamenti anche riguardo all'attribuzione dei procedimenti alle Strutture/Uffici di appartenenza alla luce dell'implementazione del nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia, apposite schede di monitoraggio per l'acquisizione delle informazioni sugli adempimenti di rispettiva competenza.

Parimenti, è stata attuata un'azione di vigilanza nei confronti delle predette Strutture al fine di monitorare:

- i casi di conflitto di interessi che comportano obblighi di astensione da parte del responsabile del procedimento e dei titolari degli uffici competenti, ai sensi della legge 241/1990;
- le dichiarazioni relative ad eventuali condanne anche non definitive per i reati di cui al Capo I, Titolo II, Libro II del Codice penale;
- l'inserimento, nei nuovi contratti di assunzione del personale e nei bandi di gara o negli atti prodromici agli affidamenti, delle apposite clausole di divieto di prestare attività lavorative nei tre anni successivi alla cessazione dal servizio.

Sono state altresì verificate le dichiarazioni rese da tutti i Dirigenti sull'insussistenza di cause di inconferibilità e di incompatibilità, ai sensi del d.lgs. n. 39 del 2013.

Le risultanze di detti monitoraggi sono state oggetto di analisi e approfondimento, anche in termini di estrapolazione di dati e percentuali, in funzione del successivo aggiornamento del PTPCT e, pertanto, delle misure trasversali di gestione del rischio, per il triennio 2020-2022.

In merito, inoltre, alla verifica dell'efficace attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione anche attraverso mirati interventi operativi sul territorio, si rappresenta l'effettuazione, nel periodo giugno-dicembre, di n. 14 interventi con spiccata connotazione di anticorruzione e - in linea con il Piano delle attività audit per il 2019 - in taluni casi anche con carattere di verifica di conformità sulle misure intraprese per il contrasto e la prevenzione della corruzione.

Con riferimento, poi, allo sviluppo di metodologie efficaci per la prevenzione della corruzione, preliminarmente considerato che gli studi in tal senso sono sostanzialmente inglobati nel Piano triennale adottato dall'Agenzia, si segnala la partecipazione del RPCT, in rappresentanza dell'Amministrazione, ai lavori della diciottesima Sessione del Sotto-Comitato per l'etica doganale e le politiche anticorruzione dell'OMD, svoltasi a Bruxelles nel mese di aprile.

Ai lavori, cui hanno preso parte circa 170 delegati in rappresentanza delle Amministrazioni doganali degli Stati membri dell'OMD e alcuni stakeholder, sono stati affrontati i vari argomenti all'ordine del giorno nell'ambito del tema generale dell'Agenda di lavoro: "Monitorare e misurare l'integrità per migliorare il clima etico e la conformità". Il contributo fornito dal RPCT è consistito nell'illustrare la funzione dell'Audit nella gestione dei rischi connessi alla corruzione e, in particolare, l'esperienza dell'Amministrazione doganale italiana.

Altro significativo apporto si segnala in merito alla compilazione del questionario "Accountability Report Questionnaire 2019", utile per il "G20 Anti-Corruption Working Group" al quale partecipa il RPCT, la cui versione definitiva è stata presentata e discussa in occasione della riunione del "Tavolo di coordinamento anticorruzione", tenutosi nel mese di dicembre presso il Ministero degli Affari Esteri. In detto contesto, la descrizione del sistema italiano di prevenzione e repressione della corruzione è stata particolarmente apprezzata, rispetto agli altri partner G20, per tempestività della risposta e ricchezza argomentativa, frutto dei numerosi e pertinenti contributi tra i quali, per l'appunto, quelli dell'Agenzia Dogane e Monopoli.

Da segnalare, infine, che nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'Agenzia è stato intrapreso un programma di graduale reingegnerizzazione dei processi al fine di accrescere ulteriormente gli standard operativi nonché l'integrazione e la cooperazione applicativa tra i sistemi interni ed esterni all'Agenzia.

L'obiettivo di riprogettare, standardizzare e semplificare i processi operativi per cluster omogenei (c.d. "progetto pilota") rappresenta una importante opportunità anche sul piano della prevenzione del rischio corruttivo nella sua più ampia accezione, tenuto conto della possibilità di apportare interventi migliorativi già in fase di reingegnerizzazione dei flussi procedurali.

Per quanto riguarda, in ultimo, la **gestione delle segnalazioni di presunti fatti illeciti** pervenute al RPCT, sia da parte di pubblici dipendenti tramite l'apposita casella di posta elettronica dell'Agenzia (c.d. *whistleblowing*, di cui all'art. 54 bis del d.lgs. 165/2001), sia anonime (o con nomi di fantasia) pervenute con diverse modalità di trasmissione (e-mail, posta ordinaria o raccomandata) anche da parte di soggetti esterni all'Agenzia, sono state poste in essere le attività volte a verificare la fondatezza di quanto segnalato, mediante accurata istruttoria e confronto con le strutture interessate.

Nello specifico, nel corso del 2019 sono stati effettuati approfondimenti su **n. 39** segnalazioni/esposti anonimi, dei quali **n. 5** riferibili al predetto istituto del *whistleblowing*, relativi a problematiche insorte presso alcuni Uffici territoriali dell’Agenzia. A tal proposito sono state interessate le rispettive Direzioni territoriali che hanno fornito utili elementi di valutazione. In alcuni casi, inoltre, è stato necessario richiedere il parere delle Direzioni centrali competenti per materia, laddove si sono prospettati dubbi interpretativi relativi alla normativa o alla prassi che regolamentano le ipotesi considerate.

Con l’adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2019-2021 è stato assunto e 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 e quindi responsabili in caso di omissione delle stesse.

A riscontro dell’assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, l’Agenzia Dogane e Monopoli ha ottenuto, in data 24 aprile 2019, l’attestazione di conformità da parte dell’OIV (Organismo indipendente di valutazione) dell’Amministrazione economico finanziaria, tra quanto riportato nella *Griglia di rilevazione* di cui alla Delibera ANAC n. 141/2019, e quanto pubblicato sul sito *web* dell’Agenzia (sezione “*Amministrazione trasparente*”). La rilevazione da parte del predetto Organismo è stata a tal fine preceduta dalla redazione di una apposita relazione da parte del RPCT, che ha dato conto dell’attività di controllo svolta sull’assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa in materia¹⁶, tramite la verifica puntuale e oggettiva dei contenuti delle cartelle pubblicate nella citata sezione “*Amministrazione trasparente*” del sito istituzionale.

Ciò premesso, nel corso dell’anno sono state costantemente poste in essere le dovute attività di monitoraggio sulla regolare pubblicazione di documenti o informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria, disponendo nello specifico:

¹⁶ Articolo 43, comma I, del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2019.

- ✓ due verifiche semestrali a campione, eseguite in prima persona dal RPCT, con l'assistenza del dirigente dell'Ufficio e del titolare della POER, debitamente verbalizzate. Nella scelta del campione da sottoporre a controllo sono stati selezionati documenti prodotti da diverse Direzioni/Uffici (rinvenuti sulla rete *intranet* o trasmessi all'Ufficio da altre strutture dell'Agenzia o altrimenti conosciuti in ragione delle attività svolte dall'Ufficio) soggetti a obblighi di pubblicazione e si è proceduto a verificarne l'effettiva pubblicazione all'interno della sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale, unitamente ai requisiti della completezza, dell'attualità, dell'usabilità del formato di ciascun documento, così come a rilevare la chiarezza e l'usabilità delle informazioni, constatando un soddisfacente livello di detti adempimenti;
- ✓ la verifica, nei confronti delle Strutture centrali e territoriali dell'Agenzia, sull'assenza di rilievi della Corte dei Conti riguardanti l'organizzazione e l'attività dell'Amministrazione o di singoli uffici, al fine dell'aggiornamento dei dati pubblicati nella predetta sezione *web*;
- ✓ la verifica sulla predisposizione o meno, da parte delle Strutture di vertice centrali, di provvedimenti comportanti nuovi obblighi amministrativi a carico di cittadini o imprese al fine, in caso di riscontro positivo, della tempestiva comunicazione e pubblicazione delle date relative alla decorrenza dell'efficacia dei nuovi obblighi introdotti, per l'aggiornamento dello scadenziario;
- ✓ l'aggiornamento, da parte di tutte le Strutture dell'Agenzia, delle schede relative ai procedimenti amministrativi ex legge n. 241/1990 (sezione "*Amministrazione trasparente*" _ *Attività e procedimenti*_ *Tipologie di procedimento*_ *Dettaglio procedimento*), con specifico riferimento all'indicazione del soggetto titolare del potere sostitutivo e alla variazione relativa all'organo che adotta il provvedimento da "il Direttore dell'Ufficio delle dogane" a "il Dirigente dell'Ufficio delle dogane".

Quale ulteriore significativo intervento nell'ambito delle attività di indirizzo in materia di trasparenza, si segnala l'emanazione di una nota esplicativa degli obblighi giuridici di pubblicazione dei dati reddituali e patrimoniali, ex articolo 14 del d.lgs. 33/2013, riferiti ai soggetti titolari di posizioni dirigenziali, dopo l'intervento della sentenza n. 20/2019 della Corte

Costituzionale¹⁷. Successivamente, a seguito della Delibera ANAC n. 586/2019, che ha emanato le proprie Linee guida al riguardo, disponendo l'adozione da parte delle Amministrazioni di un atto organizzativo di individuazione delle posizioni dirigenziali sottoposte al regime di trasparenza rafforzata sui dati reddituali e patrimoniali, la scrivente ha provveduto alla redazione del predetto atto organizzativo, a firma del vertice dell'Amministrazione, unitamente al relativo appunto esplicativo per il Direttore dell'Agenzia.

Con riferimento, in ultimo, alla **materia dell'accesso ai dati e ai documenti detenuti dall'Amministrazione**, verificata l'attualità e correttezza, anche alla luce della normativa in materia di tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679), degli schemi di istanza predisposti e rinvenibili sul sito istituzionale per l'accesso documentale (ai sensi della legge n. 241/1990), per l'accesso civico c.d. semplice (ex art. 5, comma 1, d.lgs. n. 33/2013) e per l'accesso civico generalizzato (ex art. 5, comma 2, d.lgs. n. 33/2013), si è provveduto ad effettuare il consueto monitoraggio (per totale accessi, materia e adozione del relativo provvedimento finale) tramite il registro provvisorio tenuto dalla scrivente su *file excel*, in attesa dell'adozione dell'apposito applicativo informatico programmato dal *partner* tecnologico, che dovrebbe essere rilasciato entro il primo semestre del 2020.

In particolare, nel 2019 sono pervenuti n. 287 accessi documentali, n. 2 accessi civici di cui all'art. 5, comma 1 del decreto trasparenza e n. 60 accessi civici generalizzati.

Dall'osservazione dei dati presenti nel registro, si sono riscontrati, per quanto attiene all'accesso documentale, esiti di prevalente accoglimento delle istanze (253 accolte sul totale degli accessi) le quali hanno riguardato, per la maggior parte, la materia del personale (206) e poi le materie accise (35), monopoli (19) e dogane (11). Per quanto concerne l'accesso civico generalizzato, è stata confermata, come per l'anno precedente, la prevalenza delle istanze in materia di giochi (38 sul totale), rimanendo dunque elevato il livello di interesse da parte del cittadino in un settore "sensibile".

Quanto invece alla gestione delle istanze di accesso civico di cui al predetto art. 5, comma 1 del decreto 33/2013, per le due istanze pervenute l'Agenzia ha provveduto all'istruzione del

¹⁷ La Corte Costituzionale con sentenza n. 20 del 23 gennaio 2019 ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 14, comma 1, lettera f) del d.lgs. n. 33/2013, nella parte in cui estende indistintamente a tutti i dirigenti pubblici gli stessi obblighi di pubblicazione previsti per i titolari di incarichi politici.

procedimento e all'emissione del provvedimento conclusivo a firma del RPCT, pur non essendo stata riscontrata, in entrambi i casi, alcuna violazione dell'obbligo giuridico di pubblicazione essendo i dati richiesti già presenti sul sito istituzionale. D'altro canto, la stessa esiguità delle istanze ha confermato il buon livello di rispetto degli obblighi di pubblicazione, già riscontrato nella relazione del RPCT dell'anno precedente.

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. n. 33/2013), sono state istruite **n. 5 istanze di riesame**. Di queste, una non si è conclusa con provvedimento espresso, poiché, nel corso dell'istruttoria, è stata ritirata, in quanto prodotta per errore, avendo in effetti l'istante ricevuto tempestivamente il documento richiesto; le restanti 4 hanno riguardato la materia del personale (2), il settore giochi (1) e il settore dei tabacchi (1) e sono state tutte accolte tempestivamente.

Con riferimento ai compiti istituzionali di controllo e vigilanza interni, nel 2019 sono stati effettuati, a livello operativo, **un totale di n. 40 interventi**, attinenti a diverse tipologie di materie/attività.

In particolare, oltre a **9 audit di processo**, per contingenti fattispecie che hanno richiesto un esame dei fatti particolarmente approfondito, sono stati condotti nel corso dell'anno **n. 8 interventi di natura ispettiva**.

Tra questi, in **prosecuzione dell'indagine conoscitiva avviata nel mese di dicembre 2017**, presso l'Ufficio dei Monopoli per la Campania, avente ad oggetto profili organizzativi ed operativi afferenti sia alla sede di Napoli che alle diverse sedi provinciali dislocate sul territorio (Sezioni e SOT), nel primo quadrimestre dell'anno sono stati effettuati **3 interventi**. Considerata, infatti, la particolare ampiezza e complessità degli argomenti trattati, si è reso necessario sviluppare più direttrici di indagine che hanno richiesto la collaborazione di personale esperto nei settori dei tabacchi e delle manifestazioni di sorte locale, nonché in materia di attività contrattuale.

In merito agli **interventi operativi sul territorio finalizzati alla verifica dell'efficace attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione**, come si è già fatto cenno nell'ambito della rendicontazione delle attività dell'Ufficio Trasparenza, accesso e anticorruzione, sono stati effettuati complessivamente **n. 14 interventi**.

Con riguardo alle attività operative di vigilanza connesse allo specifico obiettivo della **tutela delle risorse proprie dell'Unione Europea**, attuate attraverso il gruppo di lavoro permanente "Task

force joint audit”, sono stati complessivamente effettuati **n. 3 interventi** nell’ambito del controllo associato della Commissione Europea – DG Bilancio.

Inoltre, in merito al controllo sul rispetto della **procedura di effettuazione delle verifiche di cassa** e dei relativi monitoraggi periodici dei dati contabili, individuata dal “*Manuale operativo sui controlli contabili - verifiche di cassa*” di cui alla Determinazione del Direttore dell’Agenzia n. 90448 RU del 3 agosto 2017, sono stati effettuati nel corso dell’anno **n. 2 interventi**, uno presso la Direzione Interprovinciale di Bolzano e Trento e l’Ufficio delle dogane di Bolzano, l’altro presso la Direzione Interregionale per la Campania e la Calabria e l’Ufficio delle dogane di Caserta.

Le restanti attività operative – per **un totale di n. 4 interventi** - hanno riguardato le **verifiche ispettive ai sensi dell’art. 1, comma 62, della legge 662/96**, finalizzate all’accertamento dell’osservanza delle disposizioni in materia di esercizio di attività professionali, con particolare attenzione al rispetto della trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale in caso di svolgimento di altre attività da parte dei dipendenti.

Programma di vigilanza

Nell’ambito del Programma per l’anno 2019 è stato sottoposto a controllo il processo “*Transito unionale interno*”, anche in considerazione dei positivi risultati ottenuti in esito all’esame del processo “*Transito unionale esterno*”, sottoposto a vigilanza nel corso dell’anno 2017. Già nel corso del primo semestre dell’anno, pertanto, 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.

In esito all’analisi dei dati forniti dal *partner* tecnologico sull’intera popolazione degli atti, è stato individuato il campione oggetto di rilevazione, determinato complessivamente in **un totale di 2030 atti**. Si è dato avvio, dunque, alla predisposizione della struttura del questionario (*check list*) oggetto di successiva compilazione da parte degli Uffici delle dogane coinvolti nell’indagine statistico-campionaria (**complessivamente n. 58 Uffici**), che è stato preliminarmente sottoposto alla fase di *test* presso l’Ufficio delle dogane di Roma 2.

Nella redazione della *check list* si è tenuto conto delle criticità emerse nel corso del Programma di vigilanza sul Transito esterno, al fine di individuare elementi o tematiche non affrontate in quell’ambito, utili a diversificare e/o integrare i quesiti della rilevazione in atto.

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 inoltro dei questionari).

Nel mese di giugno è stata ufficialmente avviata la compilazione dei questionari da parte dei funzionari degli Uffici territoriali. Nel corso del secondo semestre dell'anno, completata la compilazione e quindi validati e inoltrati tramite il predetto applicativo, tutti i questionari sono stati esaminati singolarmente, con notevole impegno di tempo e di risorse considerata la consistenza numerica degli stessi, 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 sono stati comunicati ufficialmente dal Dipartimento, come di consueto, tramite un apposito report conclusivo.

Attività dei laboratori chimici

Nel corso del 2019 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.

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

- L'Agenzia 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. I laboratori chimici di questa Agenzia si sono messi brillantemente in luce nel corso di questi anni attraverso numerose segnalazioni di analisi eseguite sulle nuove sostanze psicoattive, le cosiddette "*smart drugs*", oggetto di sequestro;

- l'Agencia 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 del primo ciclo 2019, 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 oli di oliva si segnalano le seguenti attività:

- supporto e coordinamento per la partecipazione dei panel operanti presso i laboratori chimici di Bari, Cagliari, Genova, Palermo, Roma e Verona al ring test promosso dal Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari (CREA - IT) per la conferma, da parte del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari Forestali e del Turismo (MiPAAFT), del riconoscimento come panel ufficiali. È stata altresì coordinata la partecipazione dei laboratori specializzati al *proficiency* test nazionale promosso dalla Camera di Commercio di Roma che, per numero di partecipanti, rappresenta un importante momento di confronto per le strutture chimiche dell'Agencia sia per la parte chimica che per quella organolettica. I panel sopracitati hanno aderito ai due ring test annuali promossi da Consiglio Oleicolo internazionale (COI) per la conferma del riconoscimento per il 2018 - 2019. Tale riconoscimento rappresenta un ulteriore valore aggiunto per i Comitati di assaggio (panel) dell'Agencia delle Dogane e dei Monopoli sia per le analisi di prima istanza e di revisione effettuate in ambito istituzionale che per quelle eseguite su richiesta dei privati.

Nel campo 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, insieme al Ministero delle Politiche Agricole Alimentari Forestali e del Turismo (MIPAAFT) e all'Ente Nazionale Sementi Elette (CREA-SCS). 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'Agencia, di concerto con MIPAAFT e CREA, su sementi di mais e soia. Inoltre, si è preso parte alla riunione del 9 ottobre presso l'Ispettorato centrale della tutela della qualità e

repressione frodi del MIPAAF, vertente sul programma dei controlli sulle sementi di mais e soia relativi alla campagna 2019/2020.

Nel settore dei tessuti e calzature, i laboratori chimici delle dogane hanno apportato un significativo contributo alla risoluzione delle complesse problematiche legate all'interpretazione delle regole di classificazione di particolari tipologie di prodotti ai fini tariffari.

Con riferimento al settore dell'alcool denaturato, rappresentanti di questo settore dell'Agenzia hanno partecipato alle attività svolte sulla materia nell'ambito del programma Fiscalis 2020, tra cui si segnalano gli incontri del Gruppo di Lavoro sull'alcool completamente denaturato (CDA) e parzialmente denaturato (PDA), istituito dalla Commissione Europea. Tale partecipazione ha lo scopo di concorrere alla definizione ed attuazione di nuovi metodi di analisi per tali tipologie di alcool, che possano garantire il costante aggiornamento sugli aspetti tecnici e normativi del personale chimico con la conseguente crescita del livello delle prestazioni dei laboratori specializzati di Bologna, Cagliari, Livorno, Napoli, Palermo, Torino e Trieste.

Nell'ambito dell'attività istituzionale, è stata garantita l'emissione di pareri per il rilascio di Informazioni Tariffarie Vincolanti (ITV), l'applicazione dell'aliquota IVA e di pareri tecnici vincolanti nel settore dell'alcole e dei prodotti energetici. I pareri tecnici vincolanti rappresentano condizione imprescindibile per il rilascio delle autorizzazioni all'impiego in usi esenti di prodotti soggetti ad accisa da parte degli Uffici delle dogane.

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.

- Partecipazione alla “34^a Sessione del Sottocomitato Scientifico dei Chimici doganali” presso l’Organizzazione Mondiale delle Dogane, a Bruxelles (22-25 gennaio); occasione nella quale sono state trattate rilevanti questioni tecniche concernenti la classificazione tariffaria di numerose classi di prodotti di interesse merceologico.
- Partecipazione alle Riunioni Intersessionale e Plenaria del Kimberley Process per la gestione dell’applicazione del Processo di Kimberley sulla certificazione del commercio internazionale di diamanti grezzi, svoltesi, rispettivamente, a Mumbai nei giorni 17-21 giugno e a New Delhi nei giorni 18-22 novembre. La presenza a tali importanti consessi internazionali trova fondamento, in particolare, nella possibilità che l’Agenzia aderisca, come fortemente caldeggiato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, al progetto di costituire un’Autorità europea di controllo dei diamanti grezzi, alla luce dell’esistenza di analogo organo in sei Stati dell’UE. Tale idea progettuale vedrebbe l’Agenzia quale parte attiva nel monitoraggio di tutte le importazioni ed esportazioni dei diamanti grezzi per la verifica della sussistenza dei requisiti imposti dal Processo di Kimberley, anche attraverso il contributo del laboratorio di Torino, specializzato nel settore delle pietre preziose.
- Partecipazione ai lavori, svoltisi a Bruxelles il 7 ottobre, nell’ambito della sesta edizione del “WCO Regional Customs Laboratories Program”, iniziativa formativa promossa dall’Organizzazione Mondiale delle Dogane a favore di alcuni Paesi membri, allo scopo di ottimizzare le loro conoscenze in materia di analisi chimiche dei campioni in conformità al sistema armonizzato di classificazione delle merci. Come nelle precedenti edizioni, anche in questa occasione sono state illustrate, tramite una presentazione in *PowerPoint*, alcune delle più interessanti applicazioni analitiche di maggiore impatto scientifico adottate dalle Strutture chimiche dell’Agenzia.
- Partecipazione alla 22^a riunione del Comitato ISO/TC 181 “Sicurezza dei giocattoli”, tenutasi nei giorni 23-27 settembre a Seoul, nel corso della quale sono state trattate le

tematiche afferenti ai Gruppi di lavoro WG1 "*Proprietà fisiche e meccaniche*", WG6 "*Ftalati nei plastificanti*" e WG8 "*Migrazione di certi elementi*" per la revisione dei corrispondenti standard.

- Partecipazione alla riunione del Comitato ISO/TC 174 "*Jewellery – Method for defining fineness*", tenutasi nei giorni 17-18 ottobre a Shenzhen, nel corso della quale sono proseguiti i lavori di stesura di norme tecniche volte alla definizione di metodi strumentali per la determinazione dei metalli preziosi nelle leghe utilizzate in gioielleria e orologeria.
- Riunione presso il Consiglio Oleicolo Internazionale (COI) "*Chemist's meeting*": 4-5 aprile a Madrid su tematiche afferenti all'aggiornamento dei metodi, adozione degli standard, organizzazione di ring-test.

Si evidenzia l'apporto fornito al Comitato convenzione proibizione armi chimiche (OPAC), coordinato dal MAE, da un chimico di questa Struttura che partecipa attivamente in qualità di docente ed esperto alle iniziative dell'OPAC. Tale attività riveste una notevole rilevanza ai fini dei controlli doganali e per la sicurezza nazionale.

Per quanto concerne i servizi a pagamento, l'Agenzia ha stato curato il collegamento funzionale con i laboratori chimici, al fine di garantire l'efficacia dell'azione di coordinamento degli stessi nello specifico settore delle convenzioni esterne a pagamento. Tale attività ha consentito di mantenere uniformità nelle iniziative connesse alla stipula delle convenzioni con i soggetti, pubblici e privati, presenti sui mercati di riferimento dei diversi laboratori chimici. È stata dedicata attenzione nel mantenimento di tempi di lavorazione costanti per la valutazione delle convenzioni attive sul territorio nazionale.

È stato effettuato un costante e puntuale monitoraggio sulle attività inerenti il settore di riferimento, attraverso il perfezionamento ed il miglioramento dell'attività di reporting, che consente la verifica periodica del flusso delle entrate derivanti dai servizi di mercato, mettendo a disposizione informazioni di dettaglio articolate sia per "voci di ricavo", sia per "centro di ricavo". È stata dunque svolta una capillare attività di verifica sui contratti in essere e sull'andamento delle connesse prestazioni per riscontrare eventuali inadempienze che potessero dar luogo a ipotesi di risoluzione contrattuale. Tale azione ha consentito all'Amministrazione di recuperare le somme

relative gli sconti applicati per le prestazioni rese a favore di clienti in convenzione che, per mancato raggiungimento del numero minimo di campioni previsti, non ne avevano diritto.

SEZIONE 3 - QUOTA INCENTIVANTE

Sulla base della metodologia prevista dall'Allegato 3 della Convenzione 2019-2021 e tenuto conto dei risultati conseguiti, come sopra rappresentati, si è provveduto a calcolare il livello di realizzazione dei singoli obiettivi e la relativa quota incentivante.

Come emerge dai prospetti seguenti, il punteggio raggiunto determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

CALCOLO QUOTA INCENTIVANTE

Area strategica Competitività e sostegno alla crescita

Obiettivo n. 1	Indicatori	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo €/mln	Risultato atteso 2019	Consuntivo al 31/12/2019	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 1	
Facilitare gli adempimenti tributari e migliorare la qualità dei servizi ai 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	10		90%	94,5%	105,0%	105,0%	10,50	Quota Incentivante riconosciuta	
	Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme UE	15		70%	77,0%	110,0%	110,0%	16,50		
	Incremento delle autorizzazioni AEO rispetto all'anno precedente	15		7%	9,7%	139,0%	128,7%	19,31		
	Numero di progetti di innovazione tecnologica e di processo a finanziamento esterno cui partecipa l'Agenzia	10		2	3	150,0%	135,0%	13,50		
	Numero di nuovi operatori economici aderenti al progetto RE.TE.	10		≥10	16	160,0%	135,0%	13,50		
	Numero di navi in preclearing per il settore automotive e per i prodotti alla rinfusa	10		≥ 20%	223,0%	1115,0%	135,0%	13,50		
	Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni	10		90%	95,2%	106,0%	106,0%	10,60		
	Indice di tempestività di rilascio dei nulla osta di esercizio (NOE) per gli apparecchi da intrattenimento ai sensi dell'art. 110, comma 6a) del TULPS (% dei NOE emessi entro 7 giorni dalla richiesta, rispetto al termine di 90 giorni previsto dal Regolamento)	10		85%	100,0%	118,0%	116,7%	11,67		
	Numero di iniziative divulgative degli istituti e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale legate alla Brexit	5		80	159	199,0%	135,0%	6,75		
	Realizzazione entro il 25.3.2019 degli interventi finalizzati ad un'efficace gestione dell'eventuale hard Brexit	5		Relazione	Si	100,0%	100,0%	5,00	%	(€ mln)
TOTALE OBIETTIVO 1	100	3,6					120,83	100%	3,6	
TOTALE ASI 1		3,6							3,60	

Rapporto di verifica | 2019

Area strategica Fiscalità										
Obiettivo n. 2	Indicatori	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo €/mln	Risultato atteso 2019	Consuntivo al 31/12/2019	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 2	
2. Migliorare il presidio e la compliance volontaria dei contribuenti e l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria (peso obiettivo: 35 Valore 4,2 €/mln)	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	15		53%	64,6%	122,0%	119,0%	17,85	Quota Incentivante riconosciuta	
	Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)	15		400	432	108,0%	108,0%	16,20		
	Indice di presidio del territorio nel settore delle accise	20		35%	39%	111,0%	111,0%	22,20		
	Percentuale di violazioni accertate in materia valutaria sul totale dei controlli ai passeggeri	5		5%	7,1%	142,0%	130,4%	6,52		
	Indice di presidio della rete di distribuzione e vendita dei tabacchi	15		20%	26,9%	134,0%	125,8%	18,87		
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	20		60%	79,2%	132,0%	124,7%	24,94		
	Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione	10		35%	39,1%	112,0%	112,0%	11,20	%	(€ mln)
	TOTALE OBIETTIVO 2	100	4,2					117,78	100%	4,20
Obiettivo n. 3	Indicatori	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo €/mln	Risultato atteso 2019	Consuntivo al 31/12/2019	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 3	
3. Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale e ridurre la conflittualità con i contribuenti (peso obiettivo: 5 Valore 0,6 €/mln)	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi e sugli appelli i cui termini di costituzione scadono nell'esercizio	50		96%	99,6%	104,0%	104,0%	52,00	Quota Incentivante riconosciuta	
	Numero delle proposte di mediazione in materia di giochi formulate dall'Agenzia rispetto ai ricorsi/reclami presentati dai contribuenti (art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92)	50		70%	89,8%	128,0%	122,4%	61,20	%	(€ mln)
	TOTALE OBIETTIVO 3	100	0,6					113,20	100%	0,60
TOTALE ASI 2			4,8							4,80

Rapporto di verifica | 2019

Area strategica Legalità										
Obiettivo n. 4	Indicatori	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo €/mln	Risultato atteso 2019	Consuntivo al 31/12/2019	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 4	
4. Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale (peso obiettivo: 15 Valore 1,8 €/mln)	Indice di presidio della rete dei giochi (escluso scommesse e apparecchi da intrattenimento)	20		10%	23,7%	237,0%	135,0%	27,00	Quota Incentivante riconosciuta	
	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	20		30%	34,5%	115,0%	115,0%	23,00		
	Tasso di positività dei controlli nel settore giochi (escluso scommesse e apparecchi da intrattenimento)	15		3%	3,3%	111,0%	111,0%	16,65		
	Tasso di positività dei controlli nel settore giochi relativamente alle scommesse e apparecchi da intrattenimento	15		10%	13,9%	139,0%	128,7%	19,31		
	Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessionari previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento	15		90%	98,4%	109,0%	109,0%	16,35		
	Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT	15			15	15	100,0%	100,0%	15,00	%
TOTALE OBIETTIVO 4		100	1,8					117,31	100%	1,80
Obiettivo n. 5	Indicatori	Peso indicatore	Incentivazione obiettivo €/mln	Risultato atteso 2019	Consuntivo al 31/12/2019	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 5	
5. Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza (peso obiettivo : 15 Valore 1,8 €/mln)	Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	35		27%	52,7%	195,0%	135,0%	47,25	Quota Incentivante riconosciuta	
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	25		20%	27,9%	140,0%	129,2%	32,30		
	Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	40		27%	33,3%	123,0%	119,5%	47,80		%
	TOTALE OBIETTIVO 5		100	1,8					127,35	100%
TOTALE ASI 3			3,6							3,60
TOTALE INCENTIVAZIONE CONVENZIONE									Totale Incentivazione Attribuita (€/mln)	
									12,0	

**Parte
terza**

I progetti di investimento

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO

IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2019-2021

Il Piano triennale degli investimenti per il triennio 2019-2021, approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 376 del 17 dicembre 2018, 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.

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

- ✓ **"Progetti di evoluzione del sistema informativo"**: riguardano attività progettuali a contenuto ICT finalizzate a favorire la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche, per migliorare la qualità complessiva del servizio telematico. 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 inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, nonché quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e 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.

- ✓ **"Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici"**: si tratta di iniziative per migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per potenziarne le dotazioni strumentali con l'obiettivo di accrescerne le potenzialità di indagine analitica.
- ✓ **"Progetti per la qualificazione del patrimonio"**: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 nonché di azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico, in una prospettiva di riduzione dell'impatto ambientale, e di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT con particolare riguardo alle attrezzature destinate alle attività di controllo.

Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (Digitalizzazione procedure porti, Evoluzioni nell'automazione di porti ed aeroporti, Digitalizzazione accise e dogane; Digitalizzazione procedura porto di bari; Accertamento, controlli e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari; Gestione del contenzioso; E-learning Academy; Gestione risorse umane, Pianificazione, amministrazione e finanza);
- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni (Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione; Servizi cooperativi, Digitalizzazione autotrasportatori);
- ✓ realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (Gestione dei laboratori chimici; Gestione delle restituzioni; Progetti unionali; Servizi di back office; Evoluzione della NMSW e dell'E-Manifest);
- ✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (Potenziamento tecnologico);

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

Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici delle dogane

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ aggiornare e potenziare le dotazioni strumentali dei Laboratori chimici dell'Agenzia; ciò al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci;
- ✓ promuovere e sviluppare l'utilizzo di laboratori mobili che consentono di effettuare test analitici in tempo reale sulle merci oggetto di controllo. Lo sviluppo e l'utilizzo dei laboratori mobili ha assunto importanza strategica anche per la Commissione Europea (DG-TAXUD) nel quadro delle misure di rafforzamento per la sicurezza dei mercati e dei cittadini.

Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- ✓ *Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale* che mira 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* volto ad innalzare il livello qualitativo dei controlli tributari da parte degli Uffici delle Dogane, attraverso la dotazione e l'impiego di apposita strumentazione tecnica.

Nelle successive tabelle n. 37 e 38 è riportato rispettivamente il costo complessivo per investimenti stimato per il triennio 2019-2021, 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 2019 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 2019-2021

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2019	2020	2021	TOTALE
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	60	51,5	48	159,5
Messa in qualità dei laboratori chimici	5	8	8	21
Qualificazione del patrimonio	15	22,5	28	65,5
TOTALE	80	82	84	246

Dalla tabella sottostante si evince che il consuntivo per investimenti ha registrato un avanzamento pari a circa l'94,43%. Tale consuntivo è composto da circa 56,4 milioni di Euro effettivamente spesi o impegnati e da circa 7,9 milioni di Euro per i quali sono state già espletate le operazioni preliminari alla stipula dei contratti stessi; ciò in relazione soprattutto ai progetti NON ICT.

Tabella n. 38 – Consuntivo Investimenti – Anno 2019

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI			
	(Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	Pianificato	Ripianificato	Consuntivo	Percentuale di avanzamento
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	60	48,8	45	90,90
Messa in qualità dei laboratori chimici	5	4,86	4,86	100
Qualificazione del patrimonio	15	14,52	14,52	100
TOTALE	80	68,2	64,38	94,43

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 2019

PROGETTI 2019					
PROGETTO	Budget assegnato da Piano 2019 (€)	Budget ripianificato (€)	Speso (€)	Avanzamento costi sul budget ripianificato (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
PROGETTI ICT					
GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, CONTABILITA' E TESORERIA	273.900	375.794	375.794	100,0	100,0
DIGITALIZZAZIONE ACCISE	4.416.400	3.583.595	3.491.309	97,4	76,0
DIGITALIZZAZIONE DOGANE	1.492.060	1.309.921	1.269.083	96,9	95,8
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	606.340	606.156	606.156	100,0	100,0
ACCERTAMENTO, CONTROLLI E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRA TRIBUTARI	1.201.700	1.178.760	1.178.760	100,0	100,0
GESTIONE DEI LABORATORI CHIMICI	668.560	617.998	617.998	100,0	100,0
PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	262.900	252.294	236.382	93,7	96,0
SERVIZI DI BACK OFFICE	3.672.200	3.133.453	3.097.969	98,9	94,4
GESTIONE DELLE RESTITUZIONI	195.200	106.077	106.077	100,0	100,0
SERVIZI COOPERATIVI (COLLOQUIO CON OPERATORI ED ENTI ESTERNI)	3.239.100	2.748.928	2.748.928	100,0	88,3
GESTIONE DEL CONTENZIOSO	170.800	100.260	100.260	100,0	100,0
GESTIONE E SVILUPPO DEI SISTEMI DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE	1.100.440	677.052	677.052	100,0	100,0
BENI E SERVIZI PER ACQUISTI A RIMBORSO	7.088.200	5.881.178	3.494.375	59,4	60,0
PROGETTI UNIONALI	158.600	153.812	153.812	100,0	100,0
E-LEARNING ACADEMY	251.320	237.158	163.898	69,1	66,4
PON PROG01 DIGITALIZZAZIONE PROCEDURA PORTO DI BARI	1.028.460	127.904	127.904	100,0	90,0

PROGETTI 2019					
PROGETTO	Budget assegnato da Piano 2019 (€)	Budget ripianificato (€)	Speso (€)	Avanzamento costi sul budget ripianificato (SAC %)	Avanzamento lavori (SAL %)
PON PROG04 EVOLUZIONE DELLA NMSW E DELL'E MANIFEST	3.541.660	2.827.361	2.827.361	100,0	85,0
PON PROG05 - SUDOCO - SINGLE WINDOW DOGANALE	1.220.000	0	0	0,0	0,0
DIGITALIZZAZIONE PROCEDURE NEI PORTI	1.856.840	326.185	326.185	100,0	100,0
EVOLUZIONI NELL'AUTOMAZIONE DI PORTI ED AEROPORTI	636.840	0	0	0,0	0,0
DIGITALIZZAZIONE AUTOTRASPORTATORI	2.074.000	930.822	930.822	100,0	98,0
SITO INTERNET E INTRANET – MONOPOLI	400.000	247.065	247.065	100,0	100,0
BUSINESS INTELLIGENCE PER GIOCHI, TRIBUTI, TABACCHI/ACCISE E ANALISI STRATEGICHE	1.300.000	1.088.665	1.088.665	100,0	100,0
DATAWAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE PER IL SISTEMA DEI CONTROLLI	3.100.000	3.381.306	3.381.306	100,0	100,0
SISTEMA AMMINISTRATIVO E TRIBUTARIO	1.550.000	1.188.237	1.188.237	100,0	100,0
SISTEMA DEI CONTROLLI PER I MONOPOLI	1.100.000	1.348.463	1.341.418	99,5	100,0
APPARECCHI DA DIVERTIMENTO E INTRATTENIMENTO	3.500.000	3.505.889	3.505.889	100,0	100,0
GESTIONE DELLE CONCESSIONI E DEGLI ADEMPIMENTI DEI CONCESSIONARI DEI GIOCHI	1.350.000	1.208.650	1.208.650	100,0	100,0
GIOCHI IPPICI E SPORTIVI	1.150.000	1.226.366	1.226.366	100,0	100,0
GIOCO DEL LOTTO E LOTTERIE	1.400.000	1.616.597	1.613.041	99,8	100,0
SISTEMA PER I GIOCHI NUMERICI A TOTALIZZATORE NAZIONALE	400.000	377.767	377.767	100,0	100,0
SISTEMA PER IL GIOCO A DISTANZA	760.000	779.028	779.028	100,0	100,0
SISTEMA PER IL GIOCO DEL BINGO	450.000	411.369	406.095	98,7	100,0
GESTIONE ED EVOLUZIONE DELL'INFRASTRUTTURA	1.200.000	936.516	936.516	100,0	100,0
GESTIONE PROGETTI INFORMATICI	5.700.000	5.123.966	3.987.386	77,8	100,0
SISTEMA ACCISE TABACCHI	1.450.000	1.228.479	1.228.479	100,0	100,0
Totale progetti ICT	59.965.520,00	48.843.071,27	45.046.035,38	92,23	90,27
PROGETTI NON ICT					
MESSA IN QUALITÀ DEI LABORATORI CHIMICI	5.000.000	4.854.760	4.854.760	100,0	74,0
POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO	6.600.000	6.119.520	6.119.520	100,0	57,0
POTENZIAMENTO LOGISTICO ED ADEGUAMENTO STRUTTURALE	8.400.000	8.400.000	8.400.000	100,0	100,0
Totale progetti NON ICT	20.000.000,00	19.374.280,00	19.374.280,00	100,00	77,00
Totale Generale	79.965.520,00	68.217.351,27	64.420.315,38	94,43	89,25

Dai dati esposti si evince che, complessivamente, nel 2019, l'Agenzia ha realizzato gli interventi progettuali pianificati con uno stato di avanzamento delle attività pari a circa l'89,25% e dei relativi costi pari al 94,43%.

Nel complesso, per gli investimenti ICT l'avanzamento costi e l'avanzamento delle attività risultano essere in linea, infatti si registra un avanzamento dei costi pari all' 92,23%, con uno stato di avanzamento dei lavori pari all'90,27%, mentre per i progetti non ICT, come accennato in precedenza l'avanzamento comprende anche i costi relativi a procedure in corso di perfezionamento per le quali l'autorizzazione alla spesa è stata stabilita, visto l'elevato ammontare, con delibera del Comitato di gestione di questa Agenzia.

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

- l'avanzamento delle attività dei progetti ICT è calcolato in base a una valutazione "ponderata" dello stato di realizzazione dei singoli interventi pianificati, correlata all'importanza attribuita alle singole attività programmate nell'ambito di ciascun intervento. In ragione di ciò, una forbice tra il SAC e il SAL ponderato è anche da ricondurre al ridimensionamento di attività con peso maggiore di quelle effettivamente portate a termine nell'anno. D'altro canto, il SAL dà anche conto di attività realizzate da personale dell'Agenzia che non generano costi di investimento; in tal caso il SAL può risultare superiore al SAC;
- l'avanzamento costi è calcolato in base al consuntivo delle fatture emesse dal Partner tecnologico relative all'anno in riferimento, 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. Infatti, sopravvenute modifiche normative/organizzative nonché gestionali possono comportare la necessità di ripianificare le attività e, di conseguenza, i relativi costi anche attraverso

variazioni compensative tra progetti che garantiscono comunque il rispetto del limite di budget complessivo destinato al totale degli investimenti. Da ciò può derivare che a consuntivo il SAC del singolo progetto risulti superiore al valore del budget iniziale, oppure inferiore nel caso in cui a fronte di un intervento "più costoso" risulti necessario realizzare uno o più interventi urgenti "meno onerosi".

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: "Competitività e sostegno alla crescita"

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

Evoluzione della NMSW e dell'e-manifest: il progetto, parte del Programma Operativo Nazionale "Infrastrutture e reti 2014-2020" mira ad ottimizzare la filiera procedurale, inclusa quella doganale, anche attraverso l'interoperabilità tra i sistemi/piattaforme telematiche in via di sviluppo (Sportello Unico Doganale, Sportello marittimo, UIRNet, Port Community System), in un'ottica di Single Window/One Stop Shop. Un ciclo portuale e doganale più efficiente, nel breve e medio termine, porta alla riduzione dei tempi medi di sdoganamento.

Digitalizzazione procedure porti: il progetto mira alla digitalizzazione delle procedure di imbarco, sbarco, ingresso, uscita dai nodi portuali e pagamento tasse nel porto. L'obiettivo perseguito è quello di rendere più fluidi i passaggi delle merci nei nodi logistici portuali e gestire in tempo reale l'indirizzamento dei flussi merci nel porto stesso mediante la razionalizzazione degli scambi di informazioni a supporto dello Sportello Unico Doganale e dei

Controlli. Nel mese di ottobre le attività previste sono state completamente riorganizzate in relazione all'effettivo avvio dei progetti reso possibile dalla firma dei protocolli di intesa con le autorità di sistema portuale.

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

Progetti unionali: realizzazione ICT di diversi progetti di interesse unionale tra i quali il "time release", i corridoi doganali internazionali e lo sviluppo di *gate automation* ferroviari quali strumenti di facilitazione per gli operatori economici che consentono di misurare i tempi medi di sdoganamento delle merci nei punti di ingresso nel territorio unionale nonché di migliorare i collegamenti tra porti e retroporti promuovendo l'intermodalità e l'interoperabilità.

Ambito strategico: "Fiscalità"

Digitalizzazione accise: il progetto prevede, per fasi successive, la completa informatizzazione delle procedure con l'obiettivo di potenziare le attività di controllo e contrastare in modo più efficace le frodi ed i traffici illeciti. L'informatizzazione delle procedure ed il potenziamento dei servizi online, oltre ridurre i tempi di lavoro, mirano a garantire il corretto monitoraggio del gettito fiscale;

Potenziamento delle attività di controllo: rientrano nel progetto l'acquisto di software e materiale hardware e strumentazione utile alla effettuazione di controlli nei settori dogane e accise (quali ad esempio, apparecchi "sniffer", conta banconote, spettrometri, strumenti per misurazioni elettriche, taratura di contatori per energia elettrica e gas naturale).

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

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

Sistema accise tabacchi: il progetto, attraverso l'automazione ed integrazioni dei processi in uso in materia di tabacchi, mira ad ottimizzare i tempi di lavorazione degli adempimenti periodici nonché a facilitare l'analisi di fenomeni che incidono sul mercato dei tabacchi, sulla rete di vendita e sulla riscossione delle imposte;

Gestione del contenzioso: rientrano nel progetto gli interventi volti all'evoluzione dell'applicativo denominato "Gestione sanzioni e contenzioso" attraverso una maggiore integrazione con le linee di lavoro di AIDA, il costante aggiornamento della reportistica, l'introduzione di nuove funzionalità e il miglioramento di quelle esistenti. Scopo del progetto è rendere pienamente automatizzata la fase processuale che si instaura qualora il contravventore abbia fatto ricorso avverso un atto di contestazione e/o l'irrogazione della sanzione.

Ambito strategico: "Legalità" (giochi, tabacchi e sicurezza prodotti)

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

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

Sistema dei controlli per i monopoli: il progetto prevede la realizzazione di nuove funzionalità, la costituzione e integrazione di banche dati all'interno di un unico sistema integrato al fine di migliorare l'efficienza nella gestione del processo di controllo nei settori dei giochi e dei tabacchi.

Di seguito si riportano le motivazioni di alcuni scostamenti tra le attività e i costi pianificati e i risultati conseguiti nel 2019.

Digitalizzazione accise

Lo stato di avanzamento dei lavori è sostanzialmente da attribuire al mancato avvio di alcune attività progettuali e dal ridimensionamento di altre. In particolare, erano stati previsti adeguamenti alla normativa che non si sono rivelati necessari. Per assecondare il processo di riorganizzazione, sono state ridimensionate quelle attività trasversali alle aree dogane e monopoli (ad es. l'integrazione dell'anagrafica accise AUDM con l'anagrafica dei luoghi) e sono stati posticipati alcuni interventi, come l'integrazione di alcuni servizi di Pago PA, il monitoraggio dei riaccrediti, la contabilità tributi accise, dati telematici della contabilità e del bunkeraggio.

Servizi cooperativi

Al fine di sostenere il processo di riorganizzazione alcune attività sono state rimandate al 2020 anche per la ridotta disponibilità di risorse umane da parte del partner tecnologico.

Potenziamento tecnologico (Beni e servizi per acquisti a rimborso)

In considerazione del processo di integrazione a livello locale degli uffici delle dogane e dei monopoli, sono stati ridimensionati gli acquisti di computer e apparati in attesa di una più accurata ricognizione delle mutate esigenze, inoltre sia il SAC che il SAL è pari al 60% circa in quanto alcuni acquisti sono stati avviati nel 2019 e si concluderanno con la consegna nel 2020.

PON-Prog04 Evoluzione della NMSW e dell'e-manifest

Lo scostamento tra l'avanzamento lavori ed il correlato avanzamento dei costi è da imputare prevalentemente al differimento al 2020 della realizzazione del software relativo alla

presentazione delle merci a causa di un ritardo nel completamento dell'analisi dei requisiti dovuto alla riorganizzazione.

PON Prog05 - SUDOCO - Single window doganale

Il progetto è stato inizialmente ridimensionato in quanto alcune attività sono state realizzate nell'ambito del progetto "DIGITALIZZAZIONE DOGANE", contestualmente è stato ridimensionato lo studio di fattibilità previsto per il progetto in attesa dell'approvazione del DPR e DPCM e dell'eventuale presentazione della candidatura in ambito PON. A fine anno in ragione del fatto che non è stato emanato il DPCM il progetto è stato definitivamente annullato per riproporlo nel 2020.

Evoluzioni nell'automazione di porti ed aeroporti

Il progetto nato come evoluzione innovativa di servizi all'interno dei porti e degli aeroporti è stato annullato per dare priorità ad altre attività urgenti.

Gestione progetti informatici

In previsione dell'attivazione del nuovo modello organizzativo, sono stati cancellati alcuni obiettivi che hanno inciso sullo stato di avanzamento dei costi e delle attività.