



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Esercizio 2019

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Nell'esercizio 2019 l'Agenzia, sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2019-2021 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione, ha posto in essere una serie di azioni tese a creare le condizioni affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali, ricorrendo alle tradizionali forme di controllo solo nei casi che presentano maggiori indici di rischio o per quelli dettati da vincoli normativi, con vantaggi per l'Amministrazione finanziaria in termini di efficienza ed economicità dell'azione.

Da alcuni anni le politiche fiscali hanno puntato a rafforzare il dialogo soprattutto preventivo, anche attraverso una sempre maggiore semplificazione e digitalizzazione degli adempimenti, al fine di instaurare una costante cooperazione tra le parti, basata sulla trasparenza e sulla fiducia reciproca, che possa favorire comportamenti virtuosi.

In continuità con l'esercizio precedente, il Piano 2019-2021 è strutturato in tre aree strategiche (Servizi, Prevenzione e Contrasto) che descrivono gli ambiti di attività dell'Agenzia e individuano le priorità politiche perseguite, all'interno delle quali sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori: di *output*, volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi in funzione degli specifici *target*, e di *outcome*, volti a monitorare, nel medio periodo, gli impatti delle varie attività svolte dall'Agenzia.

Di seguito sono descritte sinteticamente le azioni svolte nelle tre citate aree strategiche, misurate dai relativi indicatori di *output* e di *outcome* correlati a specifici obiettivi strategici.

Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, le azioni dell'Agenzia sono state orientate a garantire il miglioramento del rapporto con il contribuente, anche attraverso la semplificazione degli adempimenti, al fine di facilitare l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali.

Dall'analisi dei risultati complessivamente conseguiti nell'esercizio in esame si registra, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione dei *target* superiore al 100%. Lievi criticità si riscontrano per l'indicatore di *outcome* relativo al tempo di erogazione dei rimborsi IVA che ha conseguito un *target* leggermente superiore a quello previsto (90 giorni a fronte degli 80 giorni programmati) e nella realizzazione di *target* relativi a taluni indicatori di *outcome* ipo-catastali.

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 21.926 ore/migliaia (23.404 nel 2018) a fronte di 22.441 previste in Convenzione e rappresentano il 43,5% del totale (50.451 ore/migliaia). Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.207 euro/milioni.

Per conseguire gli obiettivi pianificati, l'Agenzia ha assicurato una diversificata gamma di servizi digitali e ha implementato l'attività di assistenza al fine di agevolare e instaurare con i contribuenti un rapporto basato sulla trasparenza e sulla fiducia.

Nello specifico, per quanto riguarda la dichiarazione precompilata, nell'esercizio 2019 ne è stata prevista l'implementazione attraverso l'indicatore di *output* "*Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati*". Tale indicatore rappresenta il risolto applicativo dello studio effettuato nello scorso esercizio sui seguenti oneri da inserire nella precompilata: interessi passivi dei mutui per l'acquisto dell'abitazione principale; contributi dei lavoratori domestici; spese funebri.

L'indice complessivo realizzato, calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione, è stato dell'85% in linea con il risultato atteso.

Con riferimento al correlato indicatore di *outcome*, "*Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia*", si evidenzia che, su circa 21,3 milioni di 730 precompilati trasmessi (20,9 milioni nel 2018), le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state 3,2 milioni contro 2,9 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2018. Conseguentemente il rimanente numero di dichiarazioni 730 precompilate, pari a circa 18 milioni di modelli 730, sono state trasmesse all'Agenzia dai CAF, dagli intermediari e dai sostituti. Si registra un lievissimo incremento rispetto al dato dell'esercizio precedente. In termini percentuali, sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia delle entrate (21,3 milioni), i modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari rappresentano l'84,8% mentre i 730 precompilati trasmessi dal contribuente costituiscono il 15,2%.

Nell'esercizio in esame l'Agenzia ha effettuato uno "*Studio per la predisposizione della liquidazione periodica IVA precompilata a seguito dell'entrata in vigore della fatturazione elettronica*" al fine di dare attuazione all'art. 4 del D. Lgs. 5 agosto 2015, n. 127. Si fa presente che tale disposizione è stata modificata dall'art. 142 del D.L. 19 maggio 2020, n. 34, "*Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse*

all'emergenza epidemiologica da COVID-19" che ha previsto, in via sperimentale, la messa a disposizione a una platea predefinita di soggetti IVA delle bozze dei registri IVA, delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA e della bozza della dichiarazione annuale IVA a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° gennaio 2021 e non più dal 1° luglio 2020 (come definito in sede di pianificazione), a causa della situazione emergenziale in corso.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, i documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) sono stati adottati, nella totalità dei casi, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse. Occorre evidenziare che tale indicatore è collegato alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle dichiarazioni fiscali in quanto le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali.

Per quanto concerne la lavorazione dello stock arretrato dei rimborsi ai cittadini e alle imprese, l'Agenzia ha conseguito per i rimborsi IVA un risultato superiore all'obiettivo pianificato, ossia ha lavorato il 90,55% delle richieste di rimborso, a fronte di un obiettivo dell'88%.

Il tempo di erogazione dei suddetti rimborsi, misurato da un indicatore di *outcome*, è stato superiore al *target* previsto (90 giorni a fronte degli 80 giorni programmati). Ciò è stato determinato da un rallentamento delle lavorazioni di tale tipologia di rimborsi dovuto sia all'attivazione della procedura selettiva per l'attribuzione delle posizioni organizzative che all'effettuazione delle operazioni finalizzate alla creazione dei nuovi Uffici territoriali Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA (UT-APSR).

Quanto ai rimborsi prioritari, a fronte di un *target* pari al 91%, è stata effettuata la lavorazione del 95,33% di quelli presentati. Tale risultato è dovuto anche alle implementazioni dell'applicativo utilizzato per la lavorazione dei rimborsi.

Relativamente ai rimborsi Imposte Dirette, le lavorazioni hanno raggiunto un valore del 90,61%, a fronte di un *target* prefissato dell'80%. Il risultato conseguito è superiore a quello atteso anche in virtù del fatto che concorrono al calcolo dell'indicatore i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 31/07/2019 e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973, purché utilmente lavorate entro la fine dell'anno. Rientrano, altresì, nel calcolo dell'indicatore le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza (circa 1 milione del 2019 contro i circa 945 mila del 2018), sui

quali sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175.

La percentuale di utilizzo delle risorse stanziata dal Bilancio dello Stato per l'erogazione dei rimborsi è risultata pari al 99,99%, in linea con l'esercizio precedente, e ha comportato l'erogazione di circa 51,2 miliardi di euro.

Nel corso del 2019, relativamente ai rimborsi afferenti il sisma Sicilia del 1990, sono state lavorate 47.594 posizioni, di cui 27.651 accolte e 19.943 rigettate. Come nel 2018, anche nell'esercizio 2019 si è registrata un'accelerazione delle lavorazioni che ha determinato l'erogazione di circa 34 milioni di euro, con il totale utilizzo dei fondi disponibili sul pertinente capitolo di bilancio (90 milioni di euro). A partire dal 2020 per il pagamento dei suddetti rimborsi risultano stanziati ulteriori risorse.

Per quanto riguarda il tempo medio di attesa presso gli uffici, a livello nazionale è stato pari a 19 minuti per tutte le tipologie di servizi, a fronte di un risultato previsto di 21 minuti (18 minuti nel 2018).

A seguito dell'implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti effettuata nel 2018 - la cui sperimentazione è stata conclusa dall'Agenzia entro il 31 dicembre 2018 presso la Direzione Regionale della Toscana - si evidenzia che la nuova versione è stata estesa, a partire dal 16 luglio 2019, su tutto il territorio nazionale ed ha consentito la lavorazione dei reclami entro i 15 giorni per il 93,68% dei casi, rispetto al 50% previsto in Convenzione.

Quanto all'indicatore di *output* "Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg." il risultato raggiunto complessivamente è del 99,48%, a fronte di un *target* del 90%.

In tema di misurazione della qualità e tempestività dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, l'indicatore di *output* relativo al "Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati" ha registrato un valore di consuntivo pari al 98,84%, a fronte di un risultato previsto del 95% ed è in linea con il *trend* registrato negli esercizi precedenti (98,3% nel 2018).

Sempre in ambito catastale, la percentuale delle formalità repertorate in giornata registra un valore del 97,69%, superiore a quello atteso (95%) e tendenzialmente in linea con il risultato dell'esercizio precedente.

La percentuale di atti di intestazione catastale evasi (lavorazione delle volture presentate in *front office* e lavorazione degli esiti di voltura automatica) risulta pari al 98,9%, superiore al risultato atteso (95%).

Al fine di rafforzare il rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione, l'Agenzia si è impegnata a prestare massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e a fornire una proficua collaborazione ai Garanti dei contribuenti con una percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti entro 30 giorni pari all'84%, a fronte dell'85% pianificato.

In continuità con l'esercizio precedente, l'Agenzia ha incrementato i servizi telematici disponibili e, in particolare, ha realizzato quattro servizi a fronte di tre attesi: "*Fatturazione elettronica e i corrispettivi telematici*", "*Trasmissione telematica delle dichiarazioni sostitutive per beneficiare del credito d'imposta per investimenti pubblicitari incrementali*", "*Estensione del servizio web ticket per i servizi catastali*" e "*Servizio telematico per la gestione del bonus TV*".

L'indicatore di *outcome* "*Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia*", volto a misurare l'efficacia nel promuovere i servizi in via telematica, conferma anche nel 2019 il *trend* crescente nell'utilizzo del canale telematico da parte dell'utenza. Tale andamento riguarda sia la registrazione dei contratti di locazione sia le richieste di assistenza (comunicazioni di irregolarità, cartelle, rettifiche modello F24) tramite il canale CIVIS. Complessivamente, a fronte di un risultato stimato del 60%, il risultato conseguito, pari al 65,15%, è ulteriormente cresciuto di circa il 2,5% rispetto all'esercizio 2018 (62,62%).

Nella Convenzione è stato previsto un indicatore di *outcome* "*Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi telematici erogati dall'Agenzia*", che ha avuto ad oggetto la percezione che i contribuenti hanno della dichiarazione precompilata. Dall'indagine è emerso, in particolare, che per incentivare l'utilizzo della dichiarazione direttamente da parte del contribuente, è necessario soddisfare quel bisogno di "rassicurazioni" del contribuente che è normalmente assicurato dal rapporto "personale" con l'intermediario, che funge da garante della corretta compilazione, eliminando il rischio di future sanzioni. Per tale motivo sarebbe utile investire sulla semplificazione del linguaggio e sulla diffusione delle informazioni nei vari canali (programmi televisivi, siti internet specifici, forum sul *web* e sul territorio), nonché sui servizi di assistenza *on line*, sul sito della precompilata e soprattutto sull'assistenza telefonica, che dà al contribuente una maggiore sensazione di essere sostenuto e seguito durante tutte le fasi del processo.

Per quanto riguarda il miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali e cartografiche, le attività relative alla *"Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali"* (92,67%), alla *"Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto"* (60,38%) e alla *"Congruenza geometrica tra mappe contigue"* (17,5%) hanno superato, al 31 dicembre 2019, il risultato rispettivamente atteso.

L'indicatore *"Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare"*, è finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare. Il dato di consuntivo 2019, pari a 62,7% (60,6% nel 2018), risulta leggermente inferiore al valore atteso del 64% per motivazioni imputabili sia alla riduzione di personale delle Conservatorie dei RR.II., sia ad errori rilevati nella procedura informatica su lavorazioni di anni passati, individuati e corretti solo nell'esercizio di riferimento. Le correzioni operate, condotte sostanzialmente sui magazzini "volumi repertori", hanno comportato l'annullamento in corso d'anno di circa 1 milione di lavorazioni pregresse, con il conseguente incremento dei relativi magazzini iniziali.

Il correlato indicatore di *outcome*, *"Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria"*, volto a misurare la riduzione delle richieste di ispezioni cartacee nell'esercizio 2019 rispetto a quelle del 2018, registra un valore del 24,1%, superiore rispetto al valore atteso del 15%.

Da ultimo, al fine di presidiare il territorio per garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia, l'indicatore di *output* *"Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale"*, pari all'80,94%, risulta significativamente superiore al valore atteso (70%) e il *"Tasso di copertura degli immobili da controllare"*, pari al 39,26%, supera il dato previsto (37%). Gli indicatori di *outcome* collegati a tale obiettivo registrano delle criticità relativamente alla realizzazione del target programmato. L'indicatore relativo all'*"Indice di efficacia dell'accertamento catastale"*, che misura l'efficacia dell'attività di accertamento catastale rapportando la variazione media di rendita delle unità immobiliari che sono state regolarizzate alla rendita media catastale, consegue il 61,8% del risultato atteso a fine esercizio (il risultato conseguito è pari al 24,71% a fronte di un target del 40%). Tale risultato è dovuto a un difetto di programmazione, trattandosi di "indicatori sperimentali". L'indicatore *"Incremento percentuale annuo della base imponibile"*, che misura il miglioramento della rendita catastale conseguente alle

attività di verifica ordinaria degli atti di aggiornamento presentati rispetto alla rendita complessiva riferita al 31 dicembre 2018, registra un valore pari allo 0,33%, inferiore allo 0,4% atteso dovuto alla riduzione della rendita per la componente dei controlli in sopralluogo. A seguito di tale risultato, l'Agenzia sta verificando se vi sia effettivamente un adeguato grado di correlazione con l'indicatore di "output".

Area Strategica Prevenzione

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, nel 2019 l'Agenzia ha orientato la propria azione di prevenzione al miglioramento della *compliance* volontaria dei contribuenti attraverso una serie di interventi specifici per le diverse tipologie di contribuenti: grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche. In particolare, l'attività dell'Agenzia è stata indirizzata alla valorizzazione del regime premiale per una maggiore affidabilità fiscale, alla promozione degli istituti che assicurano certezza nell'applicazione del diritto in materia fiscale, oltre ad una consistente funzione di impulso per l'attuazione della definizione agevolata.

Dall'analisi dei risultati conseguiti, si registra un livello di realizzazione a volte superiore al 100% dei *target* pianificati, sia per gli indicatori di *output* che per quelli di *outcome*.

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi all'Area strategica "Prevenzione" sono state 5.291 ore/migliaia (5.509 nel 2018) a fronte di 5.139 ore/migliaia previste in Convenzione e rappresentano il 10,5% del totale (50.451 ore/migliaia). Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 291 euro/milioni.

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

A fine esercizio, la percentuale delle istanze lavorate rispetto alle istanze presentate dal 1° settembre 2018 al 31 agosto 2019 è stata del 100%, a fronte di un risultato atteso pari al 50%. A tale indicatore di *output* è stato collegato un indicatore di *outcome* volto a misurare l'ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti. A fronte di un risultato atteso di 10 miliardi di euro, che rappresenta il 35% del valore complessivo delle basi imponibili IRAP nette dei soggetti eleggibili per il regime (calcolato con riferimento al

biennio 2018 e 2019) il risultato è stato conseguito al 100%, con un decremento di circa 4 miliardi di euro rispetto al 2018 (14,4 miliardi di euro).

La percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* è stato pari al 65,9% (49% nel 2018) della platea dei potenziali fruitori (82 società).

Con riferimento alle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale, è stato conseguito un valore del 16%, a fronte di un *target* del 15% relativo all'indicatore di *output* "Percentuale di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (*Ruling internazionale*) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2017". Il tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni concluse con accordo, misurato dall'indicatore di *outcome*, è stato di 42,2 mesi (39,6 mesi nel 2018), rispetto ai 44 mesi di risultato pianificato per il 2019.

Quanto alla percentuale di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2016, si rileva la totale trattazione delle 1.529 istanze di accordo preventivo. Relativamente a quelle presentate nel 2017, è stato avviato l'esame del 97,2% delle istanze (risultato atteso 90%). In correlazione a tali indicatori di *output*, è stato previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di conclusione degli accordi che nel 2019, è stato di 23 mesi (31 mesi nel 2018) rispetto ai 28 mesi fissati in Convenzione.

Con l'indicatore di *output* "Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza" si è inteso misurare i tempi di risposta dell'Agenzia ai singoli quesiti contenuti in tali interpelli, con l'obiettivo di ridurli dai 120 giorni previsti dalla norma a 110 giorni, per il 60% di essi. A fine esercizio l'Agenzia ha fornito risposta entro 110 giorni nel 62% dei casi. A tale ultima attività si riconnette l'indicatore di *outcome* "Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)", per il quale si registra un gettito pari a 455 €/mln per l'anno 2019, con superamento del *target* dei 370 €/mln.

Per quanto riguarda l'indicatore di *output* "Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza", anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla norma, il risultato conseguito è stato del 89% a fronte del risultato atteso del 65%.

Anche nel 2019 è proseguita l'attività di trattazione nell'anno delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*) rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016. Il risultato conseguito per il 2019 è pari all'80% a fronte di un analogo valore atteso.

Per quanto concerne la trattazione delle procedure amichevoli presentate nel 2017, il risultato conseguito è pari al 36,3% (risultato atteso 10%) ed è dato dal rapporto tra 41 casi di procedure amichevoli trattate nel 2019 e 113 procedure amichevoli presentate nel 2017. Quanto al tempo medio di perfezionamento dei casi di MAP, esso è pari a 24 mesi in linea con il risultato atteso nell'anno.

Si fa presente che nel 2019 sono state inviate ai contribuenti circa 2,1 milioni di lettere per la promozione della *compliance* (*target* 2019 circa 1,8 milioni), che hanno determinato versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione che ammontano complessivamente a 2,13 miliardi di euro.

Infine, come previsto in Convenzione, l'Agenzia ha effettuato l'aggiornamento degli 89 indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti.

Area Strategica Contrasto

Nel corso dell'esercizio 2019, l'Agenzia, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, ha posto in essere le azioni volte alla riduzione del *tax gap* attraverso un'attività di controllo più mirata ed efficace, puntando su un ulteriore affinamento delle tecniche di analisi e valutazione del rischio di *non compliance* e su un più attento monitoraggio dei comportamenti dei soggetti ad elevata pericolosità fiscale con il consolidamento del contrasto all'evasione dell'IVA. Inoltre, attraverso un uso appropriato e incrociato delle banche dati e degli strumenti d'indagine a disposizione, l'Agenzia ha garantito controlli maggiormente efficaci e una minore invasività dell'azione.

Dall'analisi dei risultati conseguiti, si registra un livello di realizzazione a volte superiore al 100% dei *target* pianificati, sia per gli indicatori di *output* che per quelli di *outcome*.

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi all'Area strategica "Contrasto" ammontano a 23.234 ore/migliaia (24.952 nel 2018) a fronte di 22.896 previste in Convenzione e hanno assorbito, come nell'esercizio precedente, il 46 % di quelle complessivamente assegnate (50.451 ore/migliaia). Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.278 euro/milioni.

Nel corso dell'esercizio in esame, sono state effettuate attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, realizzando un tasso di positività dei

controlli sostanziali pari al 94,5% superando lievemente il *target* del 94%. In termini di *outcome*, l'“Indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione” è del 70,3% a fronte di un *target* del 60%.

Il “Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni” ammonta a 28.992 euro, superiore di 10.992 euro rispetto al *target* previsto in Convezione (18.000 euro). Il valore mediano registrato nel 2018 è stato pari a 30.047 euro.

Nell'esercizio l'Agenzia ha realizzato il completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle società con dichiarazione omessa nel periodo d'imposta 2016.

Per quanto riguarda gli accertamenti assistiti da indagine finanziarie si registra un risultato del 2,37%, che supera il risultato atteso del 2% e quello conseguito nel 2018 (1,7%).

Con riferimento alle entrate complessive da attività di contrasto, al 31 dicembre 2019, sono stati incassati 17,73 miliardi di euro a fronte dei 14,2 miliardi di euro pianificati e in linea con quanto riscosso nel 2018 (17,4 miliardi di euro). Dei 17,73 miliardi di euro, 12,6 miliardi derivano dai versamenti diretti (con un incremento di oltre il 10% rispetto al 2018), 5,1 miliardi dall'azione degli Agenti della riscossione e circa 0,03 miliardi scaturiscono dalla definizione delle istanze da “*voluntary disclosure*”.

Per quanto riguarda il recupero da misure straordinarie, quale la definizione agevolata di atti emessi dall'Agenzia delle entrate, si rileva un ammontare di 3 miliardi di euro in linea con l'esercizio precedente (3,04 miliardi di euro). A tale risultato hanno contribuito i versamenti derivanti dalla rottamazione di cartelle dell'Agenzia delle entrate con circa 2,1 miliardi (-18,9% rispetto ai 2,59 miliardi del 2018), le rate dei versamenti della *voluntary disclosure* 1 e 2 con 30 milioni di euro ed i versamenti effettuati dai contribuenti che hanno aderito ad una delle misure di definizione agevolata introdotte dal D.L. 119/2018 relative agli atti del procedimento di accertamento, ai processi verbali di constatazione o alle controversie tributarie, per un totale di circa 0,9 miliardi di euro.

Per quanto riguarda il “*Tasso di copertura della platea*”, ossia la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali è stata svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* o attività di controllo, il risultato a

fine esercizio - derivante da 1.474.314 contribuenti oggetto di presidio da parte dell'Agenzia a fronte dei 6.800.000 soggetti operativi titolari di partita IVA per il periodo d'imposta 2017 - ha raggiunto un valore di circa il 21,7%, in linea con l'esercizio precedente.

I controlli effettuati nei confronti delle imprese di minori dimensioni (con volume d'affari IVA o di ricavi dichiarati non superiore a 5.164.568 euro) e dei lavoratori autonomi sono stati 135.448, superando il *target* previsto in Convenzione (120.000) e in lieve calo rispetto al 2018 (140.238). La maggiore imposta accertata per tale tipologia di controlli ammonta a 8,6 miliardi di euro, in linea con quanto accertato nel 2018.

Con particolare riguardo alle complessive attività di controllo, l'Agenzia ha effettuato 524.387 accertamenti, con un decremento (circa il 5%) rispetto al 2018 (552.004), con generale flessione per le tre tipologie di accertamento (accertamenti II.DD., IVA e IRAP, accertamenti parziali automatizzati e accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione).

Più nel dettaglio, sono stati effettuati 268.137 accertamenti II.DD., IVA e IRAP, 239.996 accertamenti parziali automatizzati ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 16.254 accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Il totale degli accertamenti, il cui tasso di positività si attesta a circa il 95%, ha generato una maggiore imposta accertata (MIA) totale, al netto di interessi e sanzioni, pari a 18,0 €/mld, con un incremento di circa il 3,2% rispetto all'esercizio precedente (17,4 €/mld).

Per quanto riguarda gli accertamenti II.DD., IVA e IRAP, la relativa MIA è pari a 17.535.342 euro/migliaia (+3,6% rispetto al 2018), di cui quella oggetto di definizione per adesione ammonta a 3.528.574 euro/migliaia (+8,7% rispetto al 2018).

Dei suddetti accertamenti, 31.167 sono stati definiti con adesione, 49.192 in acquiescenza e 942 ai sensi dell'art. 2 del D.L. 119/2018, con una maggiore imposta definita (MID) rispettivamente di 2.127.178 euro/migliaia, 353.203 euro/migliaia e 28.075 euro/migliaia.

Per il settore Registro, la MIA complessiva è stata di 164.961 euro/migliaia e la MIA oggetto di definizione per adesione è stata pari a 51.109 euro/migliaia. Inoltre, 23.112 euro/migliaia sono stati definiti per adesione, 24.767 euro/migliaia per acquiescenza.

Nel 2019 gli accertamenti parziali automatizzati positivi realizzano una MIA pari a 289.171 euro/migliaia (318.677 euro/migliaia nel 2018). Di tali accertamenti, 77.342 (93.797 nel 2018) sono

stati oggetto di acquiescenza per un importo di 89.681 euro migliaia (113.937 euro/migliaia nel 2018).

Complessivamente si evidenzia, nel corso dell'esercizio, una diminuzione del numero degli accertamenti (-5%) con un incremento della MIA (+3,2%).

Nel corso dell'esercizio sono state effettuate iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata. Nel 2019 sono stati sottoposti a controllo congiunto 85.694 soggetti, che rappresenta il 107% del risultato atteso (80.000 soggetti).

In materia di contenzioso si registra il 99,1% delle costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio, superando di circa 3 punti percentuali il *target* prefissato in Convenzione (96%).

Se si considerano gli indicatori di *outcome*, la percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia - si attesta 73,3% ed è superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato del 64%, in linea anche con il risultato registrato nel 2018 pari al 72%. La percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia è pari al 69,7%, superiore di quasi 11 punti percentuali rispetto al *target* prefissato (59%), in linea con il valore registrato nel 2018 pari al 68%.

La Convenzione ha previsto per il 2019 un indicatore di *output* che misura la percentuale di controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro cui si è partecipato (50.000 euro era il valore previsto nel 2018), rispetto al totale delle udienze di analogo rilevanza. A fine esercizio il risultato dell'Agenzia si attesta al 99,4%, superiore al 96% programmato.

In relazione, infine, all'indicatore di *outcome* relativo alla percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia, si realizza un tasso dell'82,3%, superiore rispetto al *target* prefissato del 72% e in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (81%).

Piano degli investimenti 2019

Nel corso del 2019, le attività di investimento ICT dell'Agenzia delle Entrate sono state finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento e allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti). Le attività di ICT sono state orientate in

corso d'esercizio anche allo sviluppo di nuove procedure e all'evoluzione di quelle esistenti in base alle necessità operative e organizzative dell'Agenzia e alle modifiche normative intervenute.

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

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 73,7%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2019, confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 68,2% (56.622 euro/migliaia a fronte degli 83.053 euro/migliaia pianificati).

Interventi di Audit sulle strutture periferiche

Nel corso del 2019, si è completato il riassetto organizzativo delle strutture dell'Agenzia, avviato nel 2018, che ha interessato anche la Direzione Centrale Audit con l'istituzione di 15 Sezioni di Audit e l'incremento del numero degli Audit Manager. In particolare, presso ognuno dei quattro Settori (già Aree) Territoriali della Direzione Centrale, sono state istituite le Sezioni con sede presso i capoluoghi delle Regioni più grandi, con l'obiettivo di realizzare un più capillare presidio del territorio.

Con riferimento agli Interventi di Audit sulle strutture periferiche, nel 2019 sono stati consuntivati complessivamente 684 interventi che hanno impegnato 8.875 giorni/uomo pari al 91% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.838 relativi ad interventi di audit interno, 2.000 ad interventi di audit *compliance* e 5.037 per interventi di audit esterno. Tutti gli interventi sono stati ponderati sulla base della loro complessità.

Autotutela

Le autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo *ex art.* 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972 hanno riguardato principalmente l'anno d'imposta 2016.

In particolare, con riguardo agli atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 6.867.625 (a fronte di 6.517.830 inviate per l'anno d'imposta 2015); di queste, . 720.512 sono state oggetto di rettifica in sede di

assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (lo stesso dato per l'anno d'imposta 2015 era pari a 795.861).

Gli esiti dei controlli formali *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973, interamente centralizzati, annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 8.842, pari al 2,98% delle dichiarazioni segnalate.

Le percentuali delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari e per le dichiarazioni di successione presentano valori modesti.

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,22% e risulta in diminuzione rispetto al valore del 10% registrato per l'anno 2018.

Con riferimento agli accertamenti I.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2019 rappresentano il 2,3% del totale complessivo, in linea con l'esercizio precedente.

A fronte di detto risultato si registra un decremento del 31% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 71 milioni di euro nel 2018, a circa 49 milioni nel 2019.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano una diminuzione del numero di accertamenti annullati in autotutela per l'anno 2019 del 12% rispetto al 2018 e una diminuzione di 0,10 punti percentuali dell'incidenza rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

Con riferimento, infine, agli accertamenti del settore Registro si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 10,87%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 0,67 punti percentuali rispetto al 2018.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto ad oggetto il procedimento relativo alle "Denunce di accatastamento o variazione delle unità immobiliari con procedura Do.C.Fa. cat. A – B – C".

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate si è attestata al 79,91%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 101 Uffici campionati, 52 si posizionano al di sopra della media nazionale e 49 al di sotto di essa.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività in esame nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'85,89%, seguito da quello di imparzialità, con il 79,29%, e da quello di correttezza, con il 65,36%.

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

Comunicazione istituzionale

L'Agenzia ha realizzato le sue attività sulla base degli obiettivi contenuti nel Programma di comunicazione per il 2019. Ha continuato a svolgere la propria attività di comunicazione istituzionale per informare i cittadini sulle iniziative intraprese sia sul versante dei servizi offerti, sia sul fronte della promozione della *compliance* e delle misure di contrasto all'evasione. L'attività è stata condotta con l'obiettivo di cambiare la percezione che i contribuenti hanno del Fisco rispetto alle due dimensioni strategiche della *mission* istituzionale: da una parte i servizi ai cittadini e alle imprese, dall'altra le attività di controllo tese a stimolare la *compliance* e a tutelare i conti pubblici.

La comunicazione si è concentrata sulle tematiche fiscali e catastali di maggiore interesse (servizi, modelli, scadenze, dati, documenti di prassi dell'Agenzia, ecc.).

Nella prima parte del 2019, ampio spazio è stato dedicato, in particolare, a diffondere informazioni e contenuti di servizio sulle due principali novità fiscali: da una parte la fatturazione elettronica, già a pieno regime dopo l'avvio di inizio anno (*#efatturasenzapaura*) con l'obiettivo di valorizzare i vantaggi della e-fattura e di assicurare i cittadini e, dall'altra, i nuovi Indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), in vigore a partire dal periodo d'imposta 2019. Altri temi su cui si sono concentrate le attività di comunicazione sono stati quelli relativi alle procedure agevolate per definire la propria posizione tributaria (le varie misure rientranti nella Pace fiscale, istituita con D.L. n. 119/2018), e il nuovo regime forfetario con imposta sostitutiva del 15% per i titolari di partita IVA.

Inoltre, l'Agenzia, insieme al Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha sviluppato una campagna di comunicazione istituzionale per informare i cittadini sulle novità e i vantaggi del modello 730 precompilato. Nell'ambito della campagna integrata è stata programmata la messa in onda di uno spot televisivo e di uno radiofonico sulle principali reti Rai. Durante la stagione dichiarativa, inoltre, è stata lanciata la campagna *#Sciogliamoidubbi* sulla *#precompilata*. La campagna è entrata nel

vivo agli inizi di maggio con la pubblicazione di un video tutorial, di grafiche dedicate e di 50 post sul tema, pensati anche per rispondere ai dubbi più diffusi degli utenti dello sportello social #EntrateinContatto su *Facebook*.

E' stata poi realizzata una campagna di comunicazione social congiunta per il lancio del nuovo magazine digitale bimestrale, #Plus, L'Italia che cresce, promosso da Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero del Lavoro e curato dall'Agenzia in rete con altri enti e una campagna di comunicazione integrata sugli ISA - in collaborazione con Sose e con Sogei - con la pubblicazione, sul versante social, di post con grafiche dedicate e di tre video sul tema: un video di presentazione, un tutorial sul software #IlTuoIsa e il filmato su un incontro con esperti del settore.

Alla fine 2019 è stata avviata la campagna social sullo #scontrinoelettronico, con la pubblicazione di post dedicati, copertine a tema e quattro video nonché quella per la valorizzazione del servizio di adesione alla consultazione delle fatture elettroniche, con post dedicati e un video-tutorial che in un minuto spiega come fare.

L'Agenzia ha inoltre partecipato attivamente alla giornata internazionale contro la violenza sulle donne, rilanciando sui propri canali social una campagna di sensibilizzazione del personale promossa dal Comitato Unico di Garanzia.

L'Agenzia ha proseguito il proprio impegno nelle scuole primarie e secondarie di tutta Italia per educare le giovani generazioni alla legalità fiscale attraverso il progetto "Fisco e Scuola". Nel corso dell'anno, le iniziative organizzate dagli uffici dell'Agenzia negli istituti scolastici su tutto il territorio nazionale sono state in totale 1.367.

Sempre nell'ambito delle attività rivolte ai giovani, l'Agenzia ha continuato a partecipare al "Project group to support the Digital Tax Education pilot project" dell'Unione europea. In particolare, ha cominciato ad aggiornare i contenuti del portale Taxedu, pubblicando news sulle attività svolte in Italia nell'ambito di "Fisco e Scuola".

L'Agenzia ha contestualmente curato i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e diffusione di oltre 200 comunicati stampa nazionali e regionali, il coordinamento di numerose interviste e articoli dedicati e l'organizzazione di conferenze stampa ed eventi, sia a livello centrale che territoriale.

Sulla rivista telematica FiscoOggi sono stati pubblicati oltre 4.000 articoli, per informare contribuenti e professionisti in merito alle principali novità fiscali e offrire approfondimenti sulle tematiche tributarie di maggiore attualità.

Per quanto riguarda la comunicazione digitale, nel corso del 2019 l'Agenzia ha continuato a tenere aggiornato il proprio sito internet istituzionale, pubblicando oltre 1.300 news e ha ulteriormente rafforzato la propria presenza sui social media. In particolare, lo sportello social "EntrateinContatto", aperto su Facebook nel 2016, ha fornito assistenza durante la stagione della dichiarazione dei redditi.

Si è intensificata anche l'attività social dell'Agenzia, sempre più presente su *Twitter*, *Facebook* e *YouTube* ed è stato attivato un account istituzionale anche su *LinkedIn*. A fine anno il profilo *Twitter* ha raggiunto 37.800 *follower*, l'account *LinkedIn* oltre 95mila *follower*, mentre il canale *YouTube* "Entrate in video" 4,3 milioni di visualizzazioni e 19.470 iscritti al canale. Per quanto riguarda *Facebook*, a fine 2019 la pagina dell'Agenzia ha totalizzato 59.350 *like* e quasi 69mila *follower*. Ottimi risultati anche per *Facebook messenger*, il servizio di prima informazione attivato nel 2016 sul canone tv nella bolletta elettrica e, da maggio 2017, anche sulla dichiarazione precompilata.

L'Agenzia, nella sua attività informativa sui canali *Twitter* e *YouTube*, ha veicolato durante tutto l'anno sul primo 284 *tweet*, dedicati a iniziative sia nazionali che locali, talvolta raccontate anche in diretta tramite il live *tweeting*; sul canale "Entrate in video" ha pubblicato, invece, sei contributi audiovisivi con lo scopo di spiegare attraverso un linguaggio semplice e immediato le ultime novità fiscali.

Consolidata anche la presenza su *LinkedIn*, per intercettare il fabbisogno informativo di un'utenza più specializzata ed entrare in contatto con un *target audience* più profilata e orientata all'approfondimento. Al riguardo, nel periodo di riferimento sono stati pubblicati 369 post destinati a un'utenza più professionale.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2019 sono state consuntivate 50.451 ore/migliaia (53.865 nel 2018), a fronte di 34.391 unità di personale in servizio.

Al 31 dicembre 2019 il personale di altre amministrazioni comandato presso l'Agenzia consisteva in 70 unità e quello dell'Agenzia in comando/distacco era di 232 unità.

Gestione economico-finanziaria

La Legge di Bilancio n. 145 del 30 dicembre 2018 e il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 31 dicembre 2018, hanno assegnato all'Agenzia un importo complessivo di 3.078,1 milioni di euro (di cui 2.996,3 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 81,8 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

Nell'anno sono state inoltre stanziato le seguenti risorse integrative:

- 167,5 milioni di euro in applicazione dell'art. 3, comma 165, della L. n. 350/2003, di cui 157,2 milioni di euro per il trattamento accessorio al personale riferito all'anno 2017 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2017;
- 15 milioni di euro da Legge di assestamento per l'anno 2019 n. 110 dell'1/10/2019 (di cui 50 milioni assegnati ai sensi dell'articolo 23-quater del D.L. n. 95/2012 e 35 milioni di euro decurtati ai sensi dell'art. 70, comma 2 del D.Lgs. n. 300/1999);
- 8,3 milioni di euro ai sensi dell'art. 1, comma 440 della Legge n. 145/2018 per indennità di vacanza contrattuale ed elemento perequativo salariale, riferiti all'esercizio 2019, nelle more della definizione dei contratti collettivi nazionali;
- 124mila euro per altre assegnazioni integrative.

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

- 49,5 milioni di euro ex art. 50, comma 2, lettera o) del D.L. 34/2019 (Misure urgenti di crescita economica e per la risoluzione di specifiche situazioni di crisi) per la copertura degli effetti finanziari del c.d. Decreto crescita (la decurtazione iniziale di 50 milioni di euro è stata ridotta di 500 mila euro).

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2018 e riconosciuta nel 2019, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (92,9 milioni di euro) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (18,2 milioni di euro) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del D.L. n. 269 del 30/09/2003.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a 64.146 €/migliaia (62.724 €/migliaia nel 2018).

Per quanto riguarda il costo del personale, nell'esercizio 2019 è stato pari a 1.717.029 €/migliaia (1.677.817 €/migliaia nel 2018), comprensivo di oneri sociali e altri costi per il personale.

Livello di conseguimento degli obiettivi

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall'Allegato 3 della Convenzione 2019-2021, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì

*Il Direttore Generale delle Finanze
Fabrizia Lapecorella*

(Firmato digitalmente)

*Il Direttore dell'Agenzia
Ernesto Maria Ruffini*

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1. AREA STRATEGICA SERVIZI

Nell'ambito dell'area Strategica Servizi, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte alla realizzazione delle priorità individuate nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2019-2021 e, in particolare quelle azioni, in continuità con la strategia avviata negli esercizi precedenti, tese a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente ai propri obblighi fiscali, nonché quelle necessarie a rendere disponibile al Paese un sistema informativo immobiliare completo e aggiornato. All'interno di quest'area sono stati individuati quattro obiettivi verso cui l'Agenzia deve indirizzare la propria azione nel medio termine:

1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari;
2. favorire la *tax compliance* attraverso il miglioramento dei servizi erogati;
3. migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche e di pubblicità immobiliare;
4. presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia.

Dall'analisi dei risultati complessivamente conseguiti nell'esercizio in esame si registra, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%. Lievi criticità si riscontrano nella realizzazione di *target* relativi a taluni indicatori di *outcome* dell'Area Territorio.

AREA SERVIZI											
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI <i>OUTPUT</i>	Risultato atteso 2019	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		Risultato al 31.12.2018	INDICATORE DI <i>OUTCOME</i>	RISULTATO AL 31 DICEMBRE			Risultato al 31.12.2018
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato atteso 2019	Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)	(e)	
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	85%	85,0%	100,0%	-	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	14%	15,2%	108,6%	13,7%
		Studio per la predisposizione della liquidazione periodica IVA precompilata a seguito dell'entrata in vigore della fatturazione elettronica	SI/NO	SI	100,0%	-					
	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100,0%	100,0%	100%					

OBIETTIVO 2 - Favorire la <i>tax compliance</i> attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	88%	90,55%	102,9%	91,94%	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	80 gg.	90 gg.	-	75
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	91%	95,33%	104,8%	-					
		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	80%	90,61%	113,3%	89,37%					
	Miglioramento dell'erogazione dei servizi	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	21'	19'	-	18'					
		% di reclami lavorati entro 15 giorni	50%	93,68%	187,4%	-					
		Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	90%	99,48%	110,5%	93,62%					
		Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	95%	98,84%	104,0%	98,30%		-			
		% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	95%	97,69%	102,8%	99,0%		-			
	% di atti di intestazione catastale lavorati	95%	98,90%	104,1%	98,80%		-				

	Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti	% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	85%	84,0%	98,8%	85%	-				
	Potenziamento dei servizi telematici	Incremento dei servizi telematici disponibili	3	4	133,3%	3	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	60%	65,15%	108,6%	62,60%
							Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	Si	Si	100,0%	-
OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	92%	92,67%	100,7%	91,34%	Riduzione delle istanze di aggiornamento e rettifica rispetto al dato al 31/12/2018	7%	1,8%	25,7%	-
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	16%	17,49%	109,3%	7,70%	Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale	100%	105,0%	105,0%	-
		Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	60%	60,38%	100,6%	59,30%	Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria	0,6%	4,62%	770,0%	1,30%

		Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	64%	62,70%	98,0%	60,60%	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	15%	24,10%	160,7%	9,0%
OBIETTIVO 4 - Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia	Efficace presidio del territorio	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale ⁽¹⁾	70%	80,94%	115,6%	75,40%	Indice di efficacia dell'accertamento catastale	40%	24,71%	61,8%	-
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	37%	39,26%	106,1%	35,20%	Incremento percentuale annuo della base imponibile	0,4%	0,33%	82,5%	0,31%

⁽¹⁾: Nel calcolo dell'indicatore non sono conteggiati i controlli conclusi con esito regolare, relativi a immobili per i quali nel processo di accertamento:

- "Fabbricati rurali": a seguito dell'attività di verifica svolta nell'esercizio 2017, è stato avviato un procedimento di accertamento ai sensi dell'art. 1, comma 277, della legge 244/2007 che, a conclusione dell'attività istruttoria, ha invece determinato la regolarità dell'immobile;
- "Fabbricati mai dichiarati": nella fase di attribuzione della "rendita presunta" con verifica in sopralluogo (eseguita nel biennio 2011-2012) erano risultati essere "non visualizzabili" e per i quali, a seguito delle mutate condizioni al contorno, nell'esercizio corrente, si è potuta accertare la regolarità catastale.

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

1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata

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

Con riferimento a tale indicatore, l'Agenzia aveva effettuato nell'esercizio 2018 uno studio preliminare sui seguenti oneri da inserire nella dichiarazione precompilata:

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

Nell'esercizio 2019, per ogni onere preso in considerazione, il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti.

PLATEA DENOMINATORE	<i>Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente</i>		
PLATEA NUMERATORE	<i>Dichiarazioni precompilate dall'Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore</i>		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	Dati da prendere in considerazione per il Denominatore	Dati da prendere in considerazione per il Numeratore	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione	
		Con dati inseriti in dichiarazione	Con dati riportati solo nel foglio informativo
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.125.934	2.384.794	377.189
Contributi lavoratori domestici	366.284	349.669	110
Spese funebri	389.376	325.786	8.493

L'indice complessivo del tasso di copertura è dell'85%, pari al risultato atteso, ed è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione come si evince dalla tabella seguente.

TASSO DI COPERTURA		
<i>L'indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione</i>		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	76%	85%
Contributi lavoratori domestici	95%	
Spese funebri	84%	

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

La percentuale di 730 precompilati trasmessi dai contribuenti rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia è pari a 15,2% rispetto ad un obiettivo del 14% ed in incremento rispetto al risultato del 2018 (14%).

Nell'esercizio 2019, i modelli 730 precompilati trasmessi all'Agenzia sono stati circa 21,3 milioni (20,9 milioni nel 2018). Di questi, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state circa 3,2 milioni, contro 2,8 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2018.

La percentuale di coloro che hanno potuto accettare la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, ha registrato un lieve aumento, passando dal 19% del 2018 al 19,8% nel 2019.

L'Agenzia rappresenta, altresì, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 18 milioni di modelli 730 precompilati (analogamente all'esercizio precedente). Pertanto, sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia (circa 21,3 milioni), la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari è pari all' 84,8%.

	2019	2018
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	3.246.939	2.853.979
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	18.115.292	18.004.897
n. 730 ricevuti dall'Agenzia	21.362.231	20.858.876
n. 730 modificati/integrati	2.498.197	2.311.723

Dichiarazione precompilata 2019 - Compilazione assistita

In un'ottica di prosecuzione della semplificazione degli adempimenti tributari, per la dichiarazione precompilata 2019, l'Agenzia ha apportato un'ulteriore implementazione ossia l'estensione del sistema di compilazione assistita a tutto il quadro E (l'anno precedente era

possibile compilare in modo assistito solo le sezioni I e II del quadro E), per consentire, attraverso un percorso guidato, di modificare, integrare o non utilizzare i dati degli oneri comunicati dai soggetti terzi o inserire ulteriori spese detraibili e deducibili e riportare direttamente in dichiarazione precompilata i dati integrati e modificati.

Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata

Il sistema della dichiarazione precompilata è un sistema in continua evoluzione in quanto ogni anno vengono realizzati significativi interventi per rendere più agevole l'utilizzo del 730 web con l'inserimento di nuovi dati provenienti da flussi esterni.

Per l'elaborazione della dichiarazione precompilata 2019 sono state utilizzate ulteriori informazioni relative a spese deducibili e detraibili che hanno consentito di rendere disponibile ai contribuenti una dichiarazione più completa, con la possibilità, per un numero maggiore di cittadini, di accettare la dichiarazione precompilata.

Sono presenti, infatti, i premi per assicurazioni aventi per oggetto il rischio di eventi calamitosi e le spese relative ad interventi di sistemazione a verde degli immobili (*bonus verde*) su parti comuni condominiali.

Dati trasmessi all'Agenzia dai soggetti obbligati.

Il numero di dati utilizzati in precompilata ha raggiunto quota 960 milioni ed ha superato del 3,8% il totale di quelli caricati nel 2018.

Di tali dati, il 78,5% - circa 754 milioni - è relativo alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (il 4,7% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2018).

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute le seguenti comunicazioni:

- 16 milioni circa per avvenuto bonifico relative a *bonus* per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4 milioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- 3 milioni circa riguardanti le spese universitarie;
- 700 mila concernenti le spese funebri;
- 8 milioni circa relative ad interessi passivi;
- 4,5 milioni relative ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 90 milioni relative a premi assicurativi;
- 4,4 milioni concernenti rimborsi delle spese sanitarie;

- 85 mila relative ai rimborsi delle spese universitarie;
- 6 milioni inviate dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
- 426 mila relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
- 64 mila riferite alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
- 61,3 milioni di Certificazioni Uniche 2019 (anno d'imposta 2018).

1.1.1.3 Indicatore di Output: Studio per la predisposizione della liquidazione periodica IVA precompilata a seguito dell'entrata in vigore della fatturazione elettronica

L'art. 4 del D.Lgs. 5 agosto 2015, n. 127, come sostituito dall'art. 16 del D.L. 26 ottobre 2019, n. 124, prevedeva, in via sperimentale, che a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° luglio 2020 - utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici - sarebbero state messe a disposizione di una platea predefinita di soggetti IVA le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA, mentre la bozza della dichiarazione annuale IVA sarebbe stata definita a partire dalle operazioni IVA 2021. Tale disposizione è stata modificata dall'art. 142 del D.L. 19 maggio 2020, n. 34, "*Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*", che ha spostato la data del 1° luglio 2020 al 1° gennaio 2021.

Al fine di dare attuazione alle disposizioni contenute in tale articolo e predisporre il relativo provvedimento, nel corso del 2019 l'Agenzia ha effettuato uno studio sui seguenti aspetti:

- Individuazione dei dati da utilizzare all'interno delle fonti informative specificate dalla norma (fatture elettroniche, comunicazioni delle operazioni transfrontaliere, corrispettivi telematici), nonché di ulteriori fonti informative (dichiarazione anno precedente, comunicazione della liquidazione periodica del trimestre/mese precedente, dati dell'anagrafe tributaria);
- Individuazione della platea destinataria della messa a disposizione delle bozze dei documenti IVA;
- Criteri di compilazione delle bozze dei registri IVA;
- Analisi degli aspetti riguardanti la protezione dei dati personali;
- Analisi degli aspetti informatici relativi all'applicativo da utilizzare;

- Analisi degli aspetti relativi alla memorizzazione dei dati dei registri IVA da parte dell'Agenzia;
- Analisi degli aspetti normativi.

1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi

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

L'indicatore di *output* misura la tempestività dell'adozione dei documenti di prassi (circolari e risoluzioni) a seguito dell'applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Gli Uffici centrali dell'Agenzia hanno emanato 20 atti di prassi relativi a norme tributarie di rilevante interesse ed impatto sui contribuenti, di cui 5 circolari e 15 risoluzioni, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato atteso del 100%.

Al riguardo, si precisa che la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle dichiarazioni fiscali in quanto le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali.

Inoltre, l'Agenzia ha rappresentato che nel periodo gennaio – dicembre 2019 sono stati emanati ulteriori 34 atti di prassi (9 circolari e 25 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente, e norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali. I predetti documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia delle entrate o del Ministero dell'economia e delle finanze.

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

1.2.1 AZIONE: Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi

1.2.1.1 Indicatore di *Output*: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino

Il risultato conseguito dall'Agenzia al 31 dicembre 2019 è pari al 90,55% (91,94% nel 2018) a fronte di un obiettivo dell'88%. Il numero dei rimborsi IVA giacenti e oggetto di lavorazione è pari a 18.709 (17.014 nel 2018) per un valore di 2,092 miliardi di euro (1,731 miliardi nel 2018). L'Agenzia rileva che il risultato conseguito, superiore alle aspettative, conferma anche per il 2019 l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, per l'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio).

1.2.1.2 Indicatore di Outcome: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)

Il risultato raggiunto è di 90 giorni a fronte di un obiettivo di 80 giorni (il risultato raggiunto nel 2018 è stato di 75 giorni). Per questo indicatore di *outcome*, l'Agenzia ha rappresentato che non è stato possibile conseguire il risultato atteso in quanto nel primo semestre del 2019 si è determinato un rallentamento delle lavorazioni dei rimborsi IVA dovuto sia alla attivazione della procedura selettiva per l'attribuzione delle posizioni organizzative, che allo svolgimento delle operazioni finalizzate alla creazione dei nuovi Uffici territoriali Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA (UT-APSR). Le lavorazioni si sono concentrate nel secondo semestre dell'anno gravate dal ritardo accumulato nei mesi precedenti.

1.2.1.3 Indicatore di Output: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2019 è pari al 95,33% a fronte di un obiettivo dell'91%.

Come per l'indicatore di *output* precedente, il risultato conseguito, superiore alle aspettative, conferma anche per il 2019 l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, per l'applicativo utilizzato per le lavorazioni.

1.2.1.4 Indicatore di Output: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino

Il risultato raggiunto è pari al 90,61% (89,37% nel 2018) a fronte di un risultato atteso pari all'80%. Il numero dei rimborsi II.DD. giacenti e oggetto di lavorazione è pari a 512.124 per un valore di 3,158 miliardi di euro.

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

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

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza, nel calcolo del *target*, di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate dall'Agenzia sono anche aumentate rispetto all'anno precedente (circa 1 milione del 2019 contro i circa 945 mila del 2018).

Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi

La percentuale di utilizzo delle somme stanziata dal Bilancio dello Stato per l'erogazione delle somme da rimborsare ai contribuenti, come si evince dalla tabella, è stata del 99,99%, pari a circa 51,2 miliardi di euro in linea con l'esercizio precedente.

**RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI
ANNO 2019**

CAPITOLI		Stanziameti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziameti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	16.000.000,00		16.000.000,00	15.989.307,00	70,00	-	-	15.989.377,00	10.623,00	100%
CAP. 3810	IVA	1.317.200.000,00	-405.000.000,00	912.200.000,00	584.244.610,00	8.651.177,92	1.030.903,00	317.255.740,00	911.182.430,92	1.017.569,08	100%
CAP. 3811	II.DD.	2.221.000.000,00	500.000.000,00	2.721.000.000,00	619.193.968,00	1.899.376.923,45	46.698.818,00	155.573.247,00	2.720.842.956,45	157.043,55	100%
CAP. 3812	II.II.	200.000.000,00	- 10.000.000,00	190.000.000,00	114.343.592,00	73.144.621,92	2.248.152,00	235.505,00	189.971.870,92	28.129,08	100%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	15.517.000.000,00	1.000.000.000,00	16.517.000.000,00	-	-	-	16.517.000.000,00	16.517.000.000,00	-	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	30.458.500.000,00	-	30.458.500.000,00	-	-	-	30.458.500.000,00	30.458.500.000,00	-	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	383.685.349,00	- 7.000.000,00	376.685.349,00	89.689.386,44	119.291.188,72	2.121.358,00	164.909.957,00	376.011.890,16	673.458,84	100%
CAP. 4016	interessi II.II.	70.000.000,00	- 20.000.000,00	50.000.000,00	22.532.894,58	6.030.447,33	54.019,00	18.533.990,00	47.151.350,91	2.848.649,09	94%
TOTALE CAP. RIMBORSI		50.183.385.349,00	1.058.000.000,00	51.241.385.349,00	1.445.993.758,02	2.106.494.429,34	52.153.250,00	47.632.008.439,00	51.236.649.876,36	4.735.472,64	99,99%

Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990

Alla data del 23 febbraio 2020, risultano caricate 201.482 istanze di rimborso e, nello specifico:

- a) istanze accolte (in totale): 67.448;
- b) istanze accolte non ancora rimborsate: 8.767;
- c) istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 66.791.

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2019 per tali tipologie di rimborsi, si fa presente che sono state lavorate 47.594 posizioni, di cui 27.651 accolte e 19.943 rigettate. Come nel 2018, anche nel 2019 si è registrata una accelerazione delle lavorazioni, che ha determinato l'erogazione di circa 34 milioni di euro, con i quali sono stati esauriti i fondi disponibili sul pertinente capitolo 3809 (90 milioni di euro).

A partire dal 2020, come disposto dall'articolo 1, comma 665, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, modificato dall'articolo 29 del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8, potranno essere effettuati ulteriori pagamenti dei rimborsi afferenti al Sisma Sicilia del 1990 *"[...] mediante le risorse stanziare sugli ordinari capitoli di spesa utilizzati per il rimborso delle imposte sui redditi e dei relativi interessi, nel limite di 160 milioni di euro.*».

1.2.2. AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi

1.2.2.1. Indicatore di Output: Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)

Nel 2019 il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi è stato pari a 19' (18' nel 2018), a fronte di un risultato atteso di 21'.

Al riguardo si fa presente che la rilevazione dei tempi medi di attesa relativi ai servizi erogati negli Uffici dell'Agenzia viene effettuata tramite sistemi di monitoraggio che permettono l'elaborazione delle informazioni a supporto delle decisioni per ciascun livello organizzativo della struttura.

Le informazioni relative ai servizi forniti ai contribuenti e alla modalità di erogazione degli stessi sono rilevate negli uffici tramite i sistemi integrati di profilazione dell'utenza "profilo utente" e di gestione delle code ARGO. Inoltre, nel corso del 2019, è continuato il processo di integrazione con i *front-office* degli "ex uffici" del territorio. In alcuni casi, si tratta di uno spazio condiviso dalle due tipologie di uffici, Uffici Territoriali e Uffici Provinciali-Territorio, in altri casi residuali, si tratta di condivisione delle conoscenze tra gli operatori che consentono di erogare servizi base sia di tipo

catastale che di tipo fiscale. In considerazione del fatto che il processo di "integrazione" non si è ancora pienamente concluso, per omogeneità con i dati forniti nelle precedenti rilevazioni, i servizi erogati dagli Uffici Provinciali-Territorio non sono stati conteggiati nelle tabelle successive. Sono, invece, ricompresi i servizi di tipo ipotecario e catastale erogati da alcuni uffici territoriali insieme ai servizi di natura fiscale. Per tale motivo, e solo per poche regioni, nelle successive tabelle è presente anche una piccola quota di servizi CCPI (catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare) erogati dal personale in servizio presso un Ufficio Territoriale¹.

Le informazioni rilevate dai sistemi eliminacode vengono successivamente raccolte nella banca dati "Business Intelligence" e rese disponibili per successive analisi di contesto.

Nel corso del 2019 è stato delineato un nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia. In particolare, nelle 38 Direzioni Provinciali di maggiori dimensioni, sono stati attivati gli Uffici Territoriali Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA (UT-APSR), ai quali sono state affidate, in esclusiva per l'intera provincia, le attività concernenti i rimborsi IVA, la liquidazione e il controllo relativi agli atti pubblici e alle dichiarazioni di successione. Il suddetto assetto organizzativo, la progressiva integrazione tra le attività ex Entrate e quelle ex Territorio e l'aumento della diffusione dei servizi telematici hanno concorso a determinare un aumento del numero dei servizi erogati e una loro diversa distribuzione.

Come evidenziato nella tabella seguente, rispetto al 2018, si rileva un incremento del numero di accessi e, di conseguenza, dei servizi erogati in ufficio, determinato principalmente dalle richieste di abilitazione a servizi telematici connesse con i processi di fatturazione elettronica, dall'obbligatorietà della presentazione della successione per via telematica e dalle richieste di assistenza, come quelle sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo e del canone TV.

MACROAREE	Numero di Accessi		Numero Servizi Erogati	
	2018	2019	2018	2019
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.530.586	4.174.739	3.930.563	4.675.175
DICHIARAZIONI	2.804.645	2.327.494	2.968.346	2.435.444
REGISTRO	3.096.843	2.995.432	3.368.002	3.246.483
SERVIZI CCPI		17.782		18.428
TOTALE	9.432.074	9.515.447	10.266.911	10.375.530

¹ Si tratta delle sedi in cui, essendo presente solo l'ufficio territoriale, non è stato possibile creare dei front office condivisi UT/UPT. In questi casi, presenti solo in poche regioni, il personale dell'UT eroga alcuni servizi base di tipo catastale.

A livello regionale, il maggior numero di accessi si riscontra in Lombardia (1.417.396), Lazio (1.032.485), Piemonte (774.136), Sicilia (724.065), Campania (784.804), Emilia Romagna (668.369). Lo stesso andamento si riscontra per i servizi erogati.

Le regioni con i più elevati tempi di attesa sono le medesime dell'esercizio precedente: Bolzano (29'), Sicilia (28'), Lazio (25'), Puglia (22') e Sardegna (21'). In particolare, si conferma, come per il 2018, l'elevata *performance* della Lombardia che ha gestito il maggior numero di accessi e presenta un tempo medio di attesa pari a 14', assai inferiore al valore della media nazionale. Medesima *performance* viene raggiunta nel 2019 anche dal Piemonte, dal Veneto e dalle Marche.

Per quanto concerne la fase di erogazione dei servizi, i tempi medi diminuiscono leggermente rispetto al 2018 (9 minuti rispetto ai 10 minuti dell'esercizio precedente).

Per la gestione dei tempi di attesa il sistema ARGO rappresenta il principale strumento di ausilio, consentendo di modulare le priorità da assegnare ai servizi in ufficio, in relazione all'andamento dei tempi di attesa.

L'estensione di tale sistema anche agli Uffici Provinciali Territorio, la graduale integrazione dei servizi catastali e ipotecari con quelli fiscali e la creazione dei nuovi Uffici Territoriali Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA, rappresentano gli strumenti per migliorare l'efficienza delle strutture ed agevolare gli adempimenti da parte dei contribuenti.

Scheda PROFILO UTENTE			
Agenzia delle Entrate			
Situazione al 31-12-2019			
PROCEDURA "PROFILO UTENTE"			
Dati complessivi forniti dalla procedura		Processi	
		Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni
	Tempo medio di attesa (in minuti)	19	17
	Tempo medio di erogazione (in minuti)	9	11
	Servizi erogati	10.375.530	5.681.927
Servizi erogati via CUP	987.839	742.560	
Servizi erogati per classe di utente		Processi	
		Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni
	Contribuente	9.222.928	4.935.707
	Associazioni di categoria	71.116	47.343
	Avvocato	15.194	10.167
	Commercialista/Ragioniere	241.924	128.455
	Consulente del lavoro	12.227	7.372
	Iscritti ad altri albi professionali	44.443	35.785
	Notaio	5.302	4.593
	Professionista UPT	3.534	0
	Revisore contabile	61	30
	Firmatario[1]	14.866	13.774
	Delegato enti pubblici	35.251	24.265
	Delegato enti privati	75.587	51.794
	Delegato di agenzie immobiliari	4.318	4.050
	Delegato di studi professionali	44.058	20.146
	Delegato di associazioni CAF	5.820	4.135
	Delegato di persona fisica	578.885	394.297
	Non censito	16	14
	TOTALE		10.375.530

[1] L'Agenzia stipula Accordi quadro nazionali con Ordini Professionali ed Associazioni di categoria mediante i quali viene razionalizzata ed ottimizzata l'offerta di servizi ai firmatari promuovendo, al contempo, la cultura dell'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia. L'obiettivo perseguito è la reciproca collaborazione tra amministrazione e intermediari al fine di migliorare i rapporti con l'utenza ed i servizi forniti.

Scheda SERVIZI EROGATI		
Agenzia delle Entrate - Area Territorio		
Situazione al 31-12-2019		
Servizi telematici	Visure catastali tramite Sister	46.938.134
	Consultazioni catastali da "Fisco on line"	2.040.963
	Consultazioni catastali da "Sito Internet AdT"	1.276.191
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare tramite Sister	45.686.219
	Formalità ipotecarie trasmesse via telematica	2.919.930
	Immobili (fabbricati e terreni) elaborati da voltura automatica	5.530.610
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa telematico	1.368.243
	Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici evasi (PREGEO)	287.519
Servizi di sportello	Visure catastali e certificati	3.164.908
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare	2.294.979
	Formalità ipotecarie	456.348
	Domande di voltura evase	474.218
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	4.608
	Atti di aggiornamento cartografico evasi (PREGEO)	1.295
INCARICHI ISTITUZIONALI EVASI		
Da disposizione normativa		
Da provvedimenti autoritativi		
Stime e consulenze fiscali		
CERTITEL		
Servizio a domicilio o tramite e-mail, in convenzione con Poste italiane		
Consultazioni		
INFORMAZIONE E ASSISTENZA VIA WEB		
E-mail (at_tecnici_territorio@agenziaterritorio.it)		
E-mail ricevute		
E-mail evase		
Contact Center		
Segnalazioni ricevute (evase)	197.945	
Segnalazioni prese in carico (pervenute)	198.356	
E-mail di risposta esito trattamento	-	
Tempo medio di risposta (in gg.)	4,56	

1.2.2.2. Indicatore di Output: Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni

Nell'esercizio 2018 l'Agenzia aveva effettuato la sperimentazione della nuova procedura "Gestione Segnalazioni" presso la Direzione Regionale della Toscana il cui elemento di novità è stato quello di estenderla anche agli Uffici Provinciali del Territorio, che gestivano i reclami in modo manuale.

Tale nuova procedura, a partire dal 16 luglio 2019, è stata estesa su tutto il territorio nazionale e, oltre a coinvolgere gli Uffici Provinciali-Territorio, ha consentito di reclamare anche i servizi telematici, sia fiscali che ipo-catastali, che costituiscono sempre più una cospicua parte dell'assistenza erogata.

A partire dall'adozione della propria Carta dei servizi, l'Agenzia monitora costantemente i reclami e le segnalazioni e si impegna a fornire la risposta alle segnalazioni entro 20 giorni lavorativi dall'invio.

In sede di stipula della Convenzione 2019-2021, l'Agenzia si è impegnata a lavorare il 50% dei reclami entro i 15 giorni. Dall'analisi dei dati emerge che il risultato è stato superiore al pianificato, raggiungendo la percentuale del 93,68%.

Il risultato complessivo è dato dall'analisi combinata dei dati estrapolati dalle due procedure. Fino al 15 luglio, data in cui era ancora attiva la precedente versione, la percentuale è ampiamente raggiunta a livello di strutture, come si evince dalla tabella sottostante:

Procedura in vigore dal 1° gennaio al 15 luglio 2019	Totale reclami chiusi entro 15 gg.	Totale reclami chiusi	%
UT	799	901	88,68%
CAM	282	286	98,60%
Totale	1.081	1.187	91,07%

La tabella seguente espone gli esiti delle lavorazioni effettuate dal 16 luglio al 31 dicembre 2019 con l'utilizzo della nuova procedura. Il risultato conseguito soddisfa, anche in questo caso, gli impegni presi.

Procedura in vigore dal 16 luglio al 31 dicembre 2019	Totale reclami chiusi entro 15 gg.	Totale reclami chiusi	%
SAM (servizi di call center)	240	242	99,17%
Servizi Telematici Entrate (abilitazione fisconline, precompilata, CIVIS, fatturazione elettronica)	440	453	97,13%
Servizi Telematici Territorio (consultazioni catastali /ipotecarie con sister, fisconline ecc)	95	96	98,96%
Ufficio Provinciale - Territorio (servizi catastali, cartografici e pubblicità immobiliare)	73	87	83,91%
Ufficio Territoriale (servizi fiscali)	590	624	94,55%
Totale	1.438	1.502	95,74%

Dal confronto delle due tabelle risalta la differenza di impostazione tra le due procedure, una basata sulle sole strutture organizzative e l'altra che include anche la possibilità di segnalare direttamente il servizio. Di seguito la tabella con il risultato finale complessivo:

Procedura	Totale reclami chiusi entro 15 gg.	Totale reclami chiusi	%
In vigore dal 1° gennaio al 15 luglio	1.081	1.187	91,07%
In vigore dal 16 luglio al 31 dicembre	1.438	1.502	95,74%
Totale	2.519	2.689	93,68%

1.2.2.3. Indicatore di Output: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.

Con tale indicatore, introdotto per la prima volta nella Convenzione 2018, si è voluto misurare l'attività di assistenza fornita in forma scritta dai CAM non solo dal punto di vista quantitativo ma anche qualitativo, garantendo una risposta ai contribuenti in tempi brevi. Ai fini del calcolo dell'indicatore, si considerano risposte scritte quelle fornite a seguito di richiesta degli utenti pervenuta tramite i canali *Webmail*, *SMS* e *Facebook*. L'attività è gestita dalle Sezioni di Assistenza Multicanale.

La seguente tabella evidenzia il risultato raggiunto complessivamente pari al 99,48%, in incremento rispetto al valore registrato nel 2018 (93,72%).

	Convenzione 2018-2020	Convenzione 2019-2021
Risultato atteso	87%	90%
Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro quattro giorni lavorativi	93,72%	99,48%

Percentuale risposte scritte fornite entro 4 giorni

Canale	Risposte fornite in forma scritta entro 4 gg	Totale risposte scritte fornite	%
Web mail	65.067	65.465	99,39%
SMS	27.560	27.645	99,69%
Facebook	2.508	2.508	100,00%
Posta elettronica	312	328	95,12%
Totale	95.447	95.946	99,48%

1.2.2.4. Indicatore di Output: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati

Il valore di consuntivo conseguito nell'ambito delle attività inerenti il Barometro della qualità è pari a 98,84% a fronte di un risultato previsto del 95% ed è in linea con il *trend* registrato negli anni precedenti (98,3% nel 2018).

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

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

Nella tabella seguente si riportano i dati di dettaglio consuntivi relativi al "Barometro della qualità del servizio".

<p>Dati di dettaglio consuntivi relativi agli indicatori che compongono il "Barometro della qualità del servizio"</p>	<p>Barometro, media del periodo dei seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • annotazioni lavorate (98%); • certificati ipotecari lavorati (100%); • Docfa telematici telelavoro (99%); • estratti di mappa in aggiornamento (99%); • istanze evase entro 20 gg (100%); • pregeio approvati non automatici (97%).
---	---

1.2.2.5. Indicatore di Output: Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione

Per quanto riguarda la repertoriazione in giornata il dato al 31/12/2019, pari al 97,69%, è superiore a quello atteso (95%) e tendenzialmente in linea con quello del 2018 (99%).

1.2.2.6. Indicatore di Output: Percentuale di atti di intestazione catastale evasi

L'indicatore, volto a presidiare l'aggiornamento delle intestazioni catastali, misura l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento, rispetto a quelli pervenuti. In particolare l'indicatore monitora le attività connesse alla trattazione delle domande di voltura, cartacee oppure compilate tramite l'applicativo Voltura 1.1., presentate in *front-office*, nonché la lavorazione degli esiti di voltura automatica, che necessita di una specifica attività da parte dell'Ufficio.

La percentuale di atti di intestazione catastale evasi al 31 dicembre 2019 è pari al 98,9%, in linea con l'esercizio 2018 (98,8%), superando il valore atteso (95%).

Indicatore	
Deflusso sulle Domande di voltura	99,4%
Deflusso sulla trattazione degli Esiti da Voltura automatica	97,8%
Media ponderata di due deflussi	98,9%

1.2.3. AZIONE: Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti

1.2.3.1. Indicatore di *Output*: Percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni

Per rafforzare il rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione, l’Agenzia si è impegnata a prestare massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e a fornire una proficua collaborazione ai Garanti dei contribuenti. Grazie allo sforzo delle Direzioni regionali, l’Agenzia ha risposto entro 30 giorni all’84% delle segnalazioni dei Garanti del contribuente a fronte di un risultato atteso dell’85%.

1.2.4. AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici

1.2.4.1. Indicatore di *Output*: Incremento dei servizi telematici disponibili

L’Agenzia ha reso disponibile 4 servizi telematici nel corso del 2019 (a fronte di un obiettivo di 3 servizi telematici) come di seguito descritti.

1) La Fatturazione elettronica e i corrispettivi telematici

Dal 1° gennaio e dal 1° luglio 2019 sono diventati obbligatori – in via generalizzata per gli operatori economici e i loro clienti – i processi di fatturazione elettronica e di memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi. Tali processi hanno avuto un impatto rilevante sul fronte dei servizi online e dell’assistenza offerti dall’Agenzia.

In relazione alla **fatturazione elettronica**, l’Agenzia ha:

- evoluto i servizi del portale “Fatture e Corrispettivi” e, in particolare (accogliendo anche i suggerimenti degli utenti e delle associazioni di categoria):
 - sono state introdotte migliorie alla procedura *web*, alla procedura *stand alone* e all’*App* per generare le fatture elettroniche;
 - sono state implementate nuove funzionalità per il monitoraggio, la consultazione e il download dei file delle fatture sia a livello puntuale che massivo, consentendo alle aziende con un numero rilevante di fatture di effettuare ricerche e consultazioni per “stato” della fattura (trasmessa, ricevuta, messa a disposizione);
 - è stato messo in linea un nuovo servizio per consentire di monitorare le fatture elettroniche emesse con valorizzazione dell’imposta di bollo assolta ai sensi dell’art. 6 del D.L. del 17.06.2014 ed effettuare automaticamente il versamento online;

- creato e alimentato, al fine di fornire la massima assistenza sia sul fronte tecnico-procedurale che sul fronte interpretativo, una specifica area tematica sul proprio sito istituzionale dedicata alla fatturazione elettronica;
- organizzato una rete di quasi 100 funzionari – presso i SAM, le Direzioni regionali e provinciali – coordinati centralmente che hanno fornito costante assistenza telefonica e diretta agli utenti.

I risultati di questa azione sistematica hanno consentito l'entrata a regime del processo di fatturazione elettronica, riducendo al minimo le criticità e le difficoltà operative tanto per gli utenti quanto per l'Amministrazione. I dati relativi al periodo 1° gennaio-31 dicembre 2011 registrano: oltre due miliardi di fatture elettroniche veicolate dal Sistema di Interscambio da circa 3,9 milioni di operatori (tra cui anche circa centomila operatori in regime forfettario che sono esonerati dall'obbligo di fatturazione elettronica), una media di scarto delle fatture pari ad appena il 2,4%, oltre 4,2 milioni di richieste di generazione di *QRCode*, circa 4,4 milioni di indirizzi telematici registrati dove ricevere le fatture elettroniche, una media di circa 200 mila *login* giornalieri al portale "Fatture e Corrispettivi".

In relazione alla **memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi** l'Agenzia ha:

- implementato i servizi *online* disponibili sul portale "Fatture e Corrispettivi" per consentire agli operatori economici di: accreditarsi al sistema in qualità di esercenti, censire e rendere operativi gli strumenti (c.d. registratori telematici) mediante i quali effettuare l'adempimento, gestire i predetti strumenti nonché consultare – in modalità puntuale – ovvero effettuare il *download* – in modalità massiva – dei dati trasmessi a sistema. Tra i predetti servizi, inoltre, è stata messa a disposizione una procedura *web* denominata "Documento Commerciale *Online*" che si affianca ai registratori telematici come strumento mediante il quale effettuare la memorizzazione e trasmissione telematica dei corrispettivi. Ulteriore procedura *web* è stata messa a disposizione, sempre nel portale "Fatture e Corrispettivi", per consentire l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6-*ter*, del D.Lgs. n. 127/2015, cioè la sola trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi riportati sul registro di cui all'art. 24 del D.P.R. n. 633/1972 per gli operatori che, nei primi 6 mesi di vigenza dell'obbligo, non sono riusciti a dotarsi di registratore telematico;
- creato una specifica area tematica in tema di corrispettivi telematici;

- organizzato una rete di circa 100 funzionari – appositamente formati e coordinati centralmente – che hanno prestato agli utenti costante assistenza telefonica e diretta presso gli uffici.

Alla data del 31 dicembre 2019, gli operatori economici accreditati al sistema in qualità di esercenti e con almeno un registratore telematico in servizio erano oltre 870 mila.

2) Trasmissione telematica delle dichiarazioni sostitutive per beneficiare del credito d'imposta per investimenti pubblicitari incrementali

Nel mese di gennaio 2019 è stato reso disponibile un servizio *on line* per l'invio, da parte dei soggetti interessati (imprese, lavoratori autonomi ed enti non commerciali), delle dichiarazioni sostitutive per la fruizione del credito d'imposta per investimenti pubblicitari incrementali effettuati nell'anno 2018 sulla stampa quotidiana e periodica, anche *on line*, e sulle emittenti televisive e radiofoniche locali, ai sensi dell'art. 57-*bis* del D.L. 24 aprile 2017, n. 50.

Il servizio, disponibile nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia, è stato realizzato per conto del Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, sulla base di un accordo di collaborazione sottoscritto ai sensi dell'art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Si evidenzia, al riguardo, che tra il 1° e il 31 gennaio 2019 (periodo di presentazione delle istanze) sono state trasmesse 4.823 dichiarazioni sostitutive, con cui sono stati richiesti complessivamente crediti d'imposta per 105.626.883 euro.

3) Estensione del servizio *web ticket* per i servizi catastali

L'Agenzia, al fine di aumentare la gamma dei servizi offerti tramite canale telematico e per proseguire le iniziative per l'integrazione tra i servizi catastali e quelli fiscali, ha esteso a livello nazionale dal 21 marzo 2019, il servizio di *web ticket* per l'area catastale, dopo averlo sperimentato positivamente presso un campione di Uffici provinciali-Territorio. Per aumentarne la fruibilità, il servizio è stato disponibile anche sull'*App* dell'Agenzia.

Gli utenti dei servizi catastali possono prenotare, attraverso il sito internet o l'*App* dell'Agenzia, un "*ticket virtuale*" ossia un biglietto elimina code presso l'ufficio desiderato nel corso della stessa giornata.

La sperimentazione del servizio *web ticket* è stata effettuata presso gli UPT di Roma, Frosinone, Torino e Bologna. Questa prima fase, conclusasi positivamente, è stata necessaria per verificarne l'utilizzo da parte dell'utenza e per apportare le azioni migliorative al sistema. La nuova

funzionalità è stata utilizzata sia dai cittadini che dai professionisti e ha consentito agli uffici interessati di distribuire l'utenza in modo più funzionale ed efficiente durante tutto l'orario di apertura degli uffici.

L'estensione della funzionalità web ticket, fruibile anche tramite *App*, ha l'obiettivo di agevolare l'utilizzo del servizio di assistenza all'utenza così come già fatto per altri servizi dell'Agenzia.

Con il nuovo "*ticket virtuale*" professionisti e cittadini potranno, infatti, presentarsi direttamente allo sportello dell'ufficio dove hanno prenotato l'appuntamento, evitando, così, di doversi "autenticare" fisicamente. Il *ticket* può essere prenotato dalle ore 6:00 fino a esaurimento della disponibilità di ciascun ufficio ed è valido esclusivamente nella giornata in cui è stato richiesto e va utilizzato dall'orario indicato nella prenotazione.

In particolare, il *web ticket "catastale"*, avviato nel corso del 2019, raggiunge buone percentuali di utilizzo su alcuni servizi, quali quello delle "vulture" rilasciate ai privati che registra un 14% sul totale degli accessi totali e quello dei "servizi per professionisti" con un 12% di *ticket* telematici rispetto al totale dei servizi erogati.

Il nuovo strumento di gestione dei tagliandi eliminacode tramite internet o *App*, si affianca al sistema di prenotazione telematica degli appuntamenti (CUP) garantendo servizi più veloci ed efficaci per i contribuenti.

4) Servizio telematico per la gestione del *bonus TV*

La Legge di bilancio 2018 ha previsto, per gli anni 2019-2022, un contributo a favore dei cittadini per l'acquisto di apparecchi televisivi di nuova generazione (TV o *decoder*).

Il Decreto Interministeriale del 18 ottobre 2019 ha individuato le modalità attuative per l'erogazione del contributo - riconosciuto direttamente dal venditore sotto forma di sconto sul prezzo di vendita - sulla base di una dichiarazione sostitutiva resa dal cliente che attesta il possesso dei requisiti previsti dalla norma. Il venditore, successivamente, recupera gli sconti effettuati mediante un credito d'imposta da utilizzare in compensazione mediante il modello F24.

Lo stesso decreto ha previsto la stipula di un accordo di collaborazione - ai sensi dell'art. 15 della Legge n. 241 del 1990 - tra il Ministero dello Sviluppo Economico e l'Agenzia, a cui è stato affidato il compito di istituire uno specifico servizio telematico per la gestione del *bonus TV*. Il servizio è stato realizzato in tempi brevissimi ed è stato messo a disposizione degli operatori economici interessati nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia dal 3 dicembre 2019.

Il servizio consente ai venditori che intendono aderire all'iniziativa, quindi vendere gli apparecchi "agevolati", di registrarsi ai fini della successiva erogazione dello sconto.

1.2.4.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia

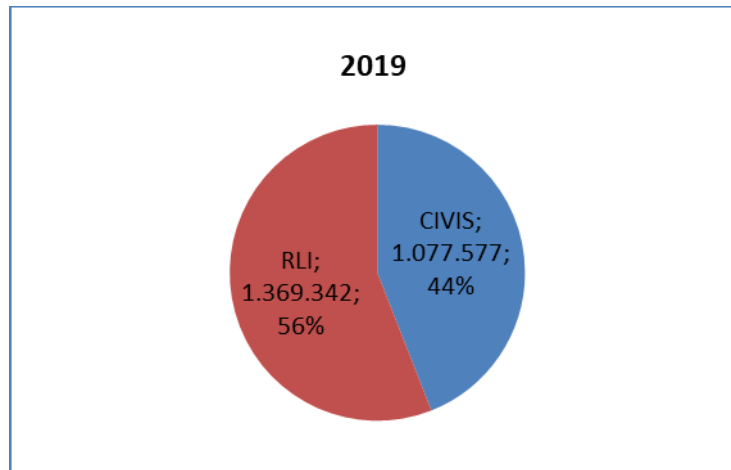
Anche nel 2019, l'attività dell'Agenzia è stata improntata ad incentivare l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti, al fine di conseguire risultati significativi nel recupero del *tax gap*. La percentuale di utilizzo dei servizi telematici è stata del 65,15% a fronte di un obiettivo del 60%, con un incremento di 2,53 punti percentuali rispetto allo scorso esercizio (62,62% nel 2018).

In particolare, è proseguito anche nel 2019 il *trend* crescente da parte dell'utenza dell'utilizzo del canale telematico, sia per la registrazione dei contratti di locazione (modello RLI), sia per le richieste di assistenza (comunicazioni di irregolarità, cartelle, rettifiche modello F24) tramite il canale CIVIS, con contestuale decremento degli analoghi servizi resi dagli uffici territoriali.

Come si può osservare nella successiva tabella, l'utilizzo del canale telematico (CIVIS + RLI) ha registrato un aumento del 5,04% rispetto al 2018. Contestualmente, la diminuzione degli accessi presso gli uffici territoriali, per richieste di assistenza su servizi analoghi, è stata pari al 5,87%.

Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti rispetto al totale dei medesimi servizi erogati dall'Agenzia							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo CIVIS+RLI
	Canale CIVIS	Locazioni telematiche (RLI)	Totale utilizzo canale telematico	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS	Locazioni registrate in ufficio	Totale accessi + loc. registr. in ufficio	Criterio di calcolo
	A	B	C	D	E	F	(C) / (C+F)
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	2.329.575	797.711	592.621	1.390.332	62,62%
2019	1.077.577	1.369.342	2.446.919	760.818	547.891	1.308.709	65,15%
Variazione 2019/2018	8.218	109.126	117.344	-36.893	-44.730	-81.623	2,53% (differenza aritmetica tra percentuali)
Variazione in %	0,77%	8,66%	5,04%	-4,62%	-7,55%	-5,87%	

Relativamente al peso delle due componenti telematiche, si osserva nel grafico sottostante che le locazioni conservano, con il 56% circa e 1,37 milioni di contratti di locazione registrati telematicamente (1,26 milioni nel 2018), una leggera prevalenza rispetto alle richieste di assistenza tramite CIVIS, che si assestano al 44% circa, a quota 1,08 milioni di istanze pervenute.



1.2.4.3. Indicatore di Outcome: Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi telematici erogati dall'Agenzia

Nel corso del 2019 è stata svolta un'indagine sulla percezione che i contribuenti hanno della dichiarazione precompilata.

I contribuenti sono stati suddivisi in tre tipologie:

- coloro che non hanno mai visualizzato ed usato la dichiarazione precompilata - definito Target A;
- coloro che hanno visualizzato ma non inviato la dichiarazione precompilata - definito Target B;
- coloro che hanno visualizzato ed inviato la dichiarazione precompilata - definito Target C.

Il progetto di indagine ha seguito i tempi di disponibilità e presentazione della dichiarazione precompilata e sono stati utilizzati più metodi di indagine: quelli quantitativi, le interviste sia telefoniche che *on line*, e quelli qualitativi, i colloqui in profondità e i *focus group*.

Questa ricerca è stata realizzata con il contributo del partner tecnologico Sogei e la società di indagini di mercato SWG. L'obiettivo è comprendere:

- quali sono i freni e gli ostacoli al suo utilizzo;
- qual è il grado di conoscenza dello strumento;
- qual è la percezione della procedura;

- quali sono le tipologie (i profili) di cittadini più restii ad utilizzarla.
- Inoltre, per i cittadini che hanno visualizzato ma non inviato la dichiarazione precompilata, è necessario individuare:
- gli aspetti più positivi e quelli più critici della procedura di visualizzazione, modifica e invio;
 - le difficoltà incontrate e le informazioni aggiuntive di cui hanno bisogno;
 - i motivi dell'eventuale mancato invio;
 - l'intenzione a riutilizzarla o meno in futuro;
 - i margini di miglioramento e un giudizio complessivo.

Fasi dell'indagine

L'indagine è iniziata nel mese di febbraio 2019 con le interviste telefoniche qualitative a cittadini (lavoratori dipendenti e pensionati) appartenenti alle tre tipologie individuate che nel 2018 non hanno né visualizzato né presentato la dichiarazione precompilata (Target A - B e C).

Il campione delle interviste telefoniche è stato selezionato usando gli elenchi telefonici pubblici, quindi l'intera platea dei cittadini; nella formazione dei gruppi si sono considerate età, professione (dipendente o pensionato), possesso della laurea, sesso e anche la zona di residenza per rendere i gruppi il più possibile eterogenei.

Il campione dei *focus group* è stato selezionato in modo casuale fra coloro che avevano dato la disponibilità all'Agenzia a partecipare a questa indagine. Anche questi gruppi erano eterogenei per età, condizione professionale, almeno il 50% dei soggetti era laureato e tutti avevano buona dimestichezza con l'uso del PC.

Queste indagini, di natura qualitativa, sono servite per individuare i temi maggiormente utili per costruire i questionari delle indagini quantitative, che si sono svolte dal mese di aprile fino a fine ottobre, seguendo le fasi della dichiarazione precompilata.

Sono state condotte 2.500 interviste telefoniche ai contribuenti appartenenti al Target A (coloro che non conoscono la dichiarazione precompilata) nel mese di aprile, così che, qualora l'intervista avesse suscitato una curiosità, i contribuenti avrebbero potuto accedere alla loro dichiarazione dei redditi 2018 e controllare i dati presenti.

A cavallo dei mesi di maggio e giugno 2019, i contribuenti che hanno inviato la dichiarazione precompilata hanno avuto la possibilità, tramite un *link* che si attivava subito dopo l'invio del modello, di partecipare all'indagine compilando un questionario *on line*. La metodologia dell'indagine prevedeva di raccogliere 1.250 interviste, ma considerata la partecipazione e

l'interesse dimostrato dai cittadini il canale di rilevazione è rimasto attivo per più giorni, arrivando a contare oltre 7.000 questionari completati.

Infine, nel mese di ottobre, dopo la chiusura dei termini di presentazione, sono stati intervistati telefonicamente circa 1.250 contribuenti che pur avendo visualizzato la dichiarazione precompilata non l'hanno inviata da soli.

L'Agenzia, con riferimento al campione statistico della *customer* riferito ai contribuenti che hanno visualizzato ed inviato la dichiarazione precompilata (3,2 milioni), ha precisato che esso risulta statisticamente significativo e il margine di errore dei dati riportati è contenuto tra +/- 1,1% che rappresenta un valore molto basso. Riguardo alla numerosità del campione - considerato che le rilevazioni campionarie a livello nazionale (con popolazione di riferimento di 50 milioni di persone) prevedono campioni tra 1.000 e 2.000 casi al fine di avere un margine di errore inferiore al 2% (che è alla base di ogni rilevazione di *customer*) - è stata superata in quanto per arrivare al suddetto margine di errore inferiore al 2% sarebbero serviti 2.399 questionari mentre nel corso dell'indagine ne sono stati raccolti 7.152

Considerazioni finali

In generale, confrontando i dati emersi dalle differenti metodologie di indagine e dai differenti campioni coinvolti sono emersi alcuni dati comuni:

- la dichiarazione precompilata è apprezzata e raccomandata da tutti;
- è considerato utile conoscere i propri dati, i redditi e le detrazioni anche se non si procede all'invio;
- fra chi non usa la dichiarazione precompilata è elevato il livello di fiducia nei confronti dell'Agenzia;
- è più usata nel nord ovest del Paese e fra i pensionati;
- il risparmio di tempo e di denaro è percepito come valore anche da coloro che non la usano.

Inoltre emergono alcuni punti degni di attenzione:

- la digitalizzazione: alcuni contribuenti, pur usando frequentemente gli strumenti informatici, hanno remore ad usare i canali telematici nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- la complessità: controllare i dati presenti, modificarli o integrarli appare a molti un processo tanto complesso da far desistere;

- la rischiosità: il timore di incorrere in errori e quindi in eventuali sanzioni non meglio specificate è comune a tutti i contribuenti; per molti è determinante nel non andare avanti e anche nel non cercare informazioni e assistenza;
- la scarsa/parziale conoscenza degli strumenti di supporto, che non agevola l'accesso e l'utilizzo della procedura.

Il bisogno di "rassicurazioni" è comune a tutte le tipologie di campioni intervistati; questo bisogno è normalmente soddisfatto dal rapporto "personale" con l'intermediario, che funge da garante della corretta compilazione, eliminando il rischio di future sanzioni.

A tal proposito l'Agenzia ha investito sulla semplificazione del linguaggio e sulla diffusione delle informazioni, nonché sui servizi di assistenza, quella *on line* sul sito della precompilata, una eventuale *chat bot*, e soprattutto l'assistenza telefonica, che dà al contribuente una maggiore sensazione di essere sostenuto e seguito durante tutte le fasi del processo, dall'accesso alle istruzioni su come integrare o modificare, all'informazione sui tipi di dati che possono non essere presenti o necessitano di una integrazione. A seguito della richiesta di ulteriori informazioni da parte del Dipartimento, l'Agenzia ha precisato che alla luce di risultati di *customer satisfaction* sono state attivate le seguenti iniziative:

- Assistenza tramite lo Sportello *social*: utilizzando l'applicazione *Facebook messenger* i contribuenti possono inviare una richiesta di informazione in relazione alla dichiarazione precompilata.
- Potenziamento dell'Assistenza telefonica fornita dalle Sezioni di assistenza multicanale: il numero verde 800.90.96.96 fornisce assistenza in materia fiscale. Tramite il sito internet: https://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/assistenza_telefonica/call_back/scheda.htm selezionando la voce "Dichiarazione precompilata" è possibile prenotare la richiamata di un operatore di una Sezione di assistenza multicanale. Il servizio è stato esteso anche alle richieste di assistenza per materie catastali.
- Disponibilità del servizio di risposta scritta *Web mail*: accessibile dagli utenti registrati, scegliendo l'argomento "Dichiarazione precompilata";
- Assistenza presso gli Uffici territoriali: l'assistenza si svolge prevalentemente mediante il canale telefonico attraverso numeri dedicati, attivati dalle singole Direzioni Regionali, oppure tramite il CUP;
- Appuntamento telefonico tramite CUP: permette agli utenti di prenotare un appuntamento telefonico per assistenza specifica sulla dichiarazione precompilata. Sono state create due

nuove linee dedicate "Assistenza telefonica dichiarazione precompilata" e "Assistenza telefonica dichiarazione precompilata terreni e fabbricati", che hanno la durata massima di 30 minuti e sono riservate ai soli contribuenti.

1.3. OBIETTIVO 3: Migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare

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

1.3.1.1. Indicatore di *Output*: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati: Cartografica, Catasto Terreni e Catasto Urbano. Il risultato, pari al 92,67%, (91,34% nel 2018) superiore al valore atteso (92%), deriva, oltre che dalle lavorazioni effettuate dagli uffici, anche da interventi di bonifica delle banche dati, programmati e fatti eseguire dal *partner* tecnologico sotto la supervisione dell'Agenzia.

1.3.1.2. Indicatore di *Outcome*: Riduzione delle istanze di aggiornamento e rettifica rispetto al dato al 31/12/2018

La riduzione delle istanze, ipotizzata nella misura del 7%, è stata invece pari all'1,8%. La motivazione è riconducibile all'incremento superiore ad oltre il 5%, rispetto all'esercizio 2018, delle istanze di aggiornamento del Catasto Fabbricati, nonostante si sia registrata la riduzione delle istanze di aggiornamento del Catasto Terreni.

In particolare, le istanze prese a riferimento, perché correlabili all'indicatore di risultato, appartengono alle seguenti tipologie: A) Istanze di rettifica del Catasto Edilizio Urbano e B) Istanze di rettifica del Catasto Terreni. Nel caso in esame si è registrata una riduzione consistente della componente B (circa il 13% in meno rispetto al 2018), ma un aumento di quella A (circa il 5% in più).

Considerato che la componente urbana è numericamente più significativa rispetto a quella terreni, il valore nel complesso è risultato al di sotto delle attese. Le ragioni alla base della crescita delle istanze di rettifica dell'urbano non sono facilmente individuabili in quanto le motivazioni, per richiedere la correzione, possono essere molteplici. Nel caso specifico, presumibilmente, la concomitante attività di presidio del territorio, incrementata nei volumi nel 2019, ha avuto l'effetto

di sollecitare l'utenza al controllo delle informazioni catastali rilevando la necessità di richiedere i conseguenti aggiornamenti.

Presumibilmente dopo la realizzazione, nella scrivania del professionista, della funzione "istanza oggettiva" si potranno avere migliori strumenti per indagare la correlazione tra l'attività di miglioramento della qualità delle BD ed i conseguenti effetti.

1.3.1.3. Indicatore di Output: Congruenza geometrica tra mappe contigue

Nel 2019 l'Agenzia ha proseguito le attività, iniziate nel 2017, di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il *continuum* del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità).

La lavorazione ha previsto la trattazione di tutti i 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti fasi: georeferenziazione e correzione delle eventuali deformazioni delle immagini dei Fogli Originali di Impianto; recupero della precisione della cartografia vettoriale attraverso la calibrazione sui Fogli Originali di Impianto; costruzione della congruenza topologica fra mappe contigue.

L'indicatore in esame è definito come media semplice delle due attività di "Mosaicatura" e "Calibrazione". Il dato di consuntivo è pari al 17,5% circa (7,7% nel 2018) a fronte del 16% programmato. Tale risultato è stato realizzato incrementando il numero di fogli da calibrare in quanto, come riferito dall'Agenzia, a seguito dell'attivazione del Geo portale e della necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, è stata data la priorità alla fase di calibrazione, rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue in un secondo tempo. Nello specifico, l'Agenzia ha fornito le seguenti motivazioni relativamente alla modifica dell'algoritmo di calcolo dell'indicatore: La prima operazione consiste nel calibrare il foglio vettoriale sulla base dell'immagine raster dell'originale di impianto, mentre la seconda attività, la mosaicatura, consiste nel creare il "continuum" tra fogli che sono adiacenti. La necessità di accelerare sulla prima delle lavorazioni è conseguenza dell'applicazione della Direttiva europea INSPIRE relativa alla consultazione della cartografia catastale attraverso il Geoportale Cartografico ed il servizio WMS. L'attività di mosaicatura, seppur limitata, è proseguita, soprattutto nelle province la cui digitalizzazione è stata eseguita dai supporti trasparenti e non dai copioni di visura. A livello numerico nel 2019 sono state realizzati 53.249 fogli calibrati e 4.424 fogli mosaicati

1.3.1.4. Indicatore di Outcome: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale

Il risultato è pari al 105% a fronte di un obiettivo del 100%. L'indicatore di *outcome* consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica.

1.3.1.5. Indicatore di Output: Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto

Con riferimento a tale obiettivo, a fronte di un *target* pari al 60%, è stato conseguito un risultato del 60,38% sia per effetto delle lavorazioni effettuate dagli uffici, sia per effetto di interventi di bonifica delle banche dati, programmati e fatti eseguire dal partner tecnologico sotto la supervisione dell'Agenzia. L'obiettivo, volto all'implementazione della infrastruttura logico-informativa dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, utilizza i sistemi informativi del Catasto (terreni/urbano) e della Pubblicità Immobiliare, correlandone le informazioni e attestandone - ai fini fiscali - il livello di integrazione. Il progetto è costituito da molteplici attività che permettono, oltre di correlare i soggetti titolari di diritti sugli immobili, sulla base della documentazione riscontrabile in Pubblicità immobiliare, anche di risolvere frequentemente le problematiche connesse alla gestione dell'anagrafica dei soggetti presenti in catasto, mediante l'aggiornamento/bonifica delle intestazioni.

1.3.1.6. Indicatore di Outcome: Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria

L'indicatore di *outcome*, correlato con il precedente indicatore di *output*, misura l'efficacia fiscale, in termini di incremento della base imponibile immobiliare attribuibile con sicura evidenza ai contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria. La "sicura evidenza" è fornita dall'attività di correlazione tra i soggetti titolari di diritti sugli immobili in catasto e quelli presenti in Pubblicità immobiliare (cosiddetta marcatura delle titolarità), sulla base della documentazione riscontrabile in ambedue gli archivi informatizzati.

L'indicatore è stato costruito quale rapporto tra rendite/redditi associate/i agli immobili aventi titolarità riscontrata con alta affidabilità e la totalità delle rendite/redditi degli immobili censiti in catasto.

L'algoritmo di calcolo è costruito nel modo seguente. Posto uguale a 100 il valore del rapporto determinato al 31 dicembre 2018, ogni successivo miglioramento del livello d'integrazione tra le due banche dati, in termini di rendite/redditi, rappresenta l'incremento

dell'indicatore di *outcome* per il 2019. Al fine di poter apprezzare l'impatto dell'incremento dell'attendibilità, si misura l'incremento della base imponibile immobiliare mediante l'osservazione dell'incremento della rendita catastale e del reddito domenicale attribuibile a contribuenti la cui titolarità presenta un elevato grado di affidabilità. Si confrontano i dati complessivi alla data di riferimento rispetto a quelli risultanti alla data del 31 dicembre 2018.

Il risultato finale è pari al 4,62% a fronte di un target pianificato dello 0,6%. Tale risultato conseguito deriva anche da operazioni di bonifica condotte dal partner tecnologico, programmate e supervisionate dall'Agenzia.

1.3.1.7. Indicatore di *Output*: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare

L'indicatore esprime in forma sintetica lo stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei ed all'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare.

Il dato di consuntivo, pari a 62,7% (60,6% nel 2018), risulta leggermente inferiore al valore atteso del 64% per motivazioni imputabili sia alla riduzione di personale delle Conservatorie dei RR.II., sia ad errori commessi dalla procedura informatica su lavorazioni di anni passati, individuati e corretti solo nell'esercizio in corso. Le correzioni operate dal partner informatico, sotto la supervisione dell'Agenzia, condotte sostanzialmente sui magazzini "volumi repertori", hanno comportato l'annullamento in corso d'anno di poco più di 1 milione di lavorazioni pregresse, con il conseguente incremento dei relativi magazzini iniziali.

1.3.1.8. Indicatore di *Outcome*: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria

L'indicatore di *outcome*, correlato al precedente indicatore di *output* "Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare", evidenzia l'impatto dell'attività di informatizzazione della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari.

L'indicatore riporta la riduzione delle richieste di ispezioni cartacee nell'esercizio 2019 rispetto a quelle del 2018; il dato è risultato superiore al pianificato in quanto la riduzione stimata del 15% è stata superata e si attesta al valore del 24,1%.

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

1.4.1. AZIONE: Efficace presidio del territorio

1.4.1.1. Indicatore di *Output*: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale

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

Il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale, pari all'80,94%, risulta significativamente superiore al valore atteso del 70% e al valore conseguito nel 2018 (75,4%).

Dal mese di settembre l'attività ha risentito anche delle priorità date dall'Agenzia di privilegiare, nell'ambito del procedimento dei cosiddetti «mai dichiarati», gli immobili che risultavano ancora non visualizzabili.

Quest'ultima tipologia, in caso di "regolarità catastale", non è considerata ai fini del calcolo dell'indicatore.

1.4.1.2. Indicatore di *Outcome*: Indice di efficacia dell'accertamento catastale

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di accertamento catastale rapportando, sostanzialmente, la variazione media di rendita delle unità immobiliari che sono state regolarizzate sulla rendita media catastale. Il risultato conseguito è stato del 24,71% a fronte di un obiettivo del 40%. Ciò è stato determinato oltre che da fenomeni ricollegabili a quanto già evidenziato nella disamina dell'indicatore di risultato anche da un difetto di programmazione, trattandosi di "indicatori sperimentali".

1.4.1.3. Indicatore di *Output*: Tasso di copertura degli immobili da controllare

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare è pari al 39,26%, (35% nel 2018), a fronte di un risultato atteso del 37%.

1.4.1.4. Indicatore di *Outcome*: Incremento percentuale annuo della base imponibile

L'indicatore misura il miglioramento della rendita catastale conseguente le attività di verifica ordinaria degli atti di aggiornamento presentati rispetto alla rendita complessiva riferita al 31

dicembre 2018. Il valore di consuntivo risulta pari allo 0,33%, inferiore allo 0,4% atteso, dovuto alla riduzione della rendita per la componente dei controlli in sopralluogo.

Ulteriori informazioni catasto e cartografia

Si riportano, di seguito, le ulteriori informazioni relative all'ambito dei servizi di catasto e cartografia, i cui valori in raffronto con l'esercizio 2018, presentano un incremento generalizzato.

	2019	2018
Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità	96,5%	95,3%
Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	86%	84,7%
Numero di Unità Immobiliari Urbane (UIU) dei gruppi A, B, C, D, E, controllate e registrate in atti mediante lavoro da remoto in provincia diversa da quella di competenza sul totale delle UIU controllate e registrate in atti	15,3%	14,7%
Numero degli immobili, elaborati dalla procedura voltura automatica che vengono registrati in banca dati senza annotazione sul totale degli immobili elaborati	89%	89,1%
Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	96,2%	95,5%
Domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate	97,3%	97,6%
Numero di istanze di aggiornamento e rettifica evase sul totale delle istanze di aggiornamento e rettifica presentate (cd Indice di deflusso delle Istanze)	97,5%	97,6%
Numero di U.I.U. sottoposte a verifica di ruralità ²	8.496	10.811
Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi del comma 336 art. 1 della legge n. 311/2004	2.614	3.198
Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi dell'art. 2, comma 36, del D.L. n. 262/2006 (su fabbricati mai dichiarati)	26.479 ³	11.776
Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi dell'art. 1 comma 277 della legge n. 244/2007 ⁴	26.474	13.314

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA – AREA SERVIZI

1. Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata

L'analisi delle autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo *ex art. 36-bis* del D.P.R. n. 600/1973 e *54-bis* del D.P.R. n. 633/1972 è incentrata sull'anno d'imposta 2016 e registra un lieve decremento rispetto al 2018.

In particolare, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 6.867.625 (a fronte di n. 6.517.830 inviate per l'anno d'imposta 2015); di queste, n. 720.512 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (lo stesso dato per l'anno d'imposta 2015 era pari a n. 795.861). Delle comunicazioni rettifiche, quelle integralmente annullate sono state pari a n. 564.950 (il corrispondente dato per l'anno d'imposta 2015 era pari a n. 592.612).

² L'indicatore, insieme ai tre successivi, è stato traslato nell'Area strategica "servizi" e in particolare si riferisce al Presidio del territorio.

³ Il numero comprende i controlli degli immobili "non visualizzabili" in sede di *verifica in sopralluogo* e che, una volta rimossa la condizione che ne aveva impedito la notifica, sono stati riconosciuti regolari dall'Ufficio.

⁴ Il numeratore comprende i controlli dei *fabbricati rurali* per i quali l'Ufficio ha determinato che non sussiste l'obbligo di dichiarazione al Catasto Edilizio Urbano; tali controlli non sono conteggiati nel calcolo dell'indicatore: "*Tasso di immobili irregolari*" così come previsto dalle *Linee Guida del budget*.

Dalla comparazione tra gli anni di imposta 2015 e 2016 emerge che, a fronte di un maggior numero di comunicazioni inviate, si è ridotto il numero delle comunicazioni rettifiche e annullate sia in valore assoluto sia in valore percentuale. In particolare, si osserva che la percentuale di comunicazioni rettifiche rispetto al totale delle comunicazioni inviate è diminuita di 1,72 punti percentuali (dal 12,21% al 10,49%), così come è diminuito di 2,47 punti percentuali il rapporto tra comunicazioni annullate rispetto a quelle comunicate (da 10,70% a 8,23%). Il risultato raggiunto conferma il *trend* positivo dei risultati raggiunti negli ultimi anni.

2. Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela

Gli annullamenti in autotutela dei controlli formali, interamente centralizzati, ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600/1973, effettuati dagli uffici registrano un incremento rispetto al 2018. Infatti ammontano a 8.842 (7.800 nel 2018), pari al 2,98% delle dichiarazioni segnalate 296.555 (301.270 nel 2018).

3. Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 14/02/2020, delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2019.

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2019	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Locazioni	1.116.818	78.129	6.058	6	2.560	69.505	6,22 %
Atti telematici	23.070	801	168	28	68	537	2,33 %
Atti giudiziari	607.857	6.941	118	57	519	6.247	1,03 %
Successioni	39.025	298	27	1	64	206	0,53 %
Successioni telematiche	58.984	1.639	86	1.220	0	333	0,56 %

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

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,22% circa, che, pur continuando ad essere molto elevato, risulta in netta diminuzione rispetto al valore del 10% registrato per l'anno 2018. Sono state al riguardo analizzate nel dettaglio le motivazioni, riportate nella tabella successiva, che hanno causato gli errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale.

LOCAZIONI						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale istanze accolte sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	1.151				1.151	1,66 %
Evidente errore logico o di calcolo	256		434	13	703	0,37 %
Errore sul presupposto dell'imposta	23.504	3	3	57	23.569	33,82 %
Doppia imposizione	26	2	2	1	29	0,04 %
Pagamenti regolarmente eseguiti	18.013	1	1	4	18.025	25,92 %
Sussistenza requisiti negati	28			8	38	0,04 %
Errore materiale contribuente	11.061			53	11.879	15,91%
Cessione - subentro ex-lege	788				788	1,13 %
Cedolare secca	8.494				8.494	12,22 %
Mancanza di documentazione successivamente sanata	56		85		141	0,08 %
Imposta non pagata				2.705	2.705	0,00 %
Contratto non risolto				1.063	1.063	0,00 %
Cedolare secca assente				448	448	0,00 %
Mancata cessione				45	45	0,00 %
Canone non ridotto				46	46	8,82 %
Contratto risolto						0,00%
Altro	6.128		1.262	1.615	9.005	8,80 %
Totali	69.505	6	2.560	6.058	78.129	100,00%
Numero avvisi notificati nel 2019						1.116.818

Va segnalato che l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione. Ad esempio, dalla tabella si evince che un elevato numero di istanze accolte è relativo alla motivazione "pagamento regolarmente eseguito" (18.013). in quanto il mancato abbinamento (automatizzato o manuale) del versamento spesso è causato da errori di compilazione da parte del contribuente del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi). In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e a rettificare e ad abbinare il versamento segnalato.

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

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

4. Tasse automobilistiche

Nel corso del 2019 per le tasse automobilistiche sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2016. A fronte di 309.128 atti di accertamento emessi (1.130.862 nel 2018), sono state accolte 11.402 istanze di annullamento in autotutela (26.764 nel 2018), pari al 3,69% del totale degli atti. Rispetto all'anno precedente, si precisa che, l'attività di recupero delle tasse automobilistiche di competenza della Regione Sicilia nel 2019 è stata curata direttamente da tale Regione. Conseguentemente il numero degli atti di accertamento emessi dall'Agenzia delle entrate per l'anno d'imposta 2016 (limitatamente alle tasse auto di competenza delle Regioni Friuli Venezia Giulia e Sardegna – pari a 309.128) è notevolmente diminuito rispetto alla numerosità degli atti emessi l'anno precedente (pari a 1.130.862). In particolare si evidenzia che, pur essendosi fortemente ridimensionato il numero di istanze accolte (da 26.764 a 11.402), è aumentata la percentuale delle stesse sul totale degli atti (dal 2,37% al 3,69%).

5. Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel 2019 per le tasse sulle concessioni governative telefonia mobile sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2017. A fronte di 37.248 atti di accertamento notificati, sono state accolte 1.523 istanze di autotutela, pari al 4,09 % del totale degli atti. Rispetto all'anno precedente, in cui il numero di atti emessi (pari a 59.842) è notevolmente diminuito, si è ridotto il numero di istanze accolte (da 2.392 a 1.523) mentre è leggermente aumentata la percentuale delle stesse sul totale degli atti (dal 4,00% al 4,09%).

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 21.926 ore/migliaia (23.404 nel 2018) a fronte di 22.441 previste in Convenzione e rappresentano il 43,5% del totale (50.451 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.207 euro/milioni.

Investimenti

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

	Budget 2019	Consuntivo		
	€/Migliaia	€/Migliaia	SAC %	SAL
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.124	883	78,6%	79,2%
Anagrafe dei titolari	313	196	62,6%	71,9%
Anagrafica	1.585	1.483	93,6%	78%
Basi Dati	2.768	2.202	79,5%	77,1%
Cartografia	1.507	1.299	86,2%	89,1%
Dichiarazione precompilata	1.664	768	46,2%	47,1%
Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	5.753	4.522	78,6%	86,7%
Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	4.452	1.613	36,2%	67%
Normative fiscali	620	595	95,8%	100%
Portale integrato	2.160	1.384	64,1%	61,7%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.577	1.038	65,8%	57,3%
Rimborsi	509	448	88%	84,6%
Servizi all'utenza	1.028	813	79,1%	66,7%
Servizi estimativi e Osservatorio mercato immobiliare	1.416	511	36,1%	70,3%
Servizi telematici	1.894	1.391	73,4%	66,5%
TOTALE	28.370	19.146	67,5%	

L'Agenzia ha impegnato il 67,5% delle risorse stanziare nel budget per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi. Dall'esame della tabella si

evidenza che per il progetto "Normative fiscali" è stato realizzato al 100%. Per le altre tipologie si registra un andamento pressoché proporzionale tra SAC e SAL ad eccezione dei seguenti progetti per i quali l'Agenzia ha fornito le motivazioni.

Anagrafica

Nel 2019 l'Agenzia ha ritenuto necessario procedere all'annullamento di alcuni rilasci per dare priorità ad altri interventi, in particolare alle implementazioni da apportare alla struttura ed alla gestione del domicilio fiscale dei soggetti, sia persone fisiche che soggetti diversi. Inoltre, altri rilasci sono stati annullati per un necessario adeguamento ai requisiti di gara per i servizi di postalizzazione. Alcuni rilasci, inoltre, si completeranno nel 2020.

Migrazione delle procedure catastali da territorio Web a Sit

Nel corso dell'esercizio l'Agenzia ha dato priorità alla migrazione delle procedure catastali al SIT, di conseguenza sono stati annullati diversi rilasci non funzionali alla migrazione (es. software di compilazione DOCFA, compilazione istanze oggettive, soggettive e miste, evoluzioni sulla scrivania del professionista). Alcuni rilasci, inoltre, si completeranno nel 2020.

Servizi all'utenza

Alcuni rilasci, relativi all'ampliamento dei servizi via Civis, sono stati annullati con l'intento di riproporli nel PTA 2020. Relativamente al potenziamento delle procedure per la gestione dei CAM, inoltre, non è stato concluso il processo per l'acquisto di alcuni servizi; ciò ha comportato un annullamento delle relative attività. Alcuni rilasci, infine, sono stati ripianificati al 2020.

Servizi estimativi e OMI

Nel 2019 non è stata ancora portata a termine la migrazione dell'OMI e del monitoraggio dei Servizi Estimativi al SIT. Ciò ha comportato un annullamento di alcuni rilasci, collegati alla migrazione. Alcuni rilasci, inoltre, sono stati ripianificati al 2020

2. AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Anche nel 2019 l'Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale favorendo la *compliance* volontaria al fine di assicurare una riduzione strutturale del *tax gap*, attraverso una serie di interventi all'interno dell'obiettivo "Favorire la *tax compliance*", quali:

- la valorizzazione dell'istituto del regime premiale in un percorso di accompagnamento consapevole dei contribuenti verso una maggiore affidabilità fiscale;
- la promozione della *cooperative compliance*, l'attrazione di nuovi investimenti in Italia, l'intensificazione degli accordi preventivi per le imprese con attività internazionale e relativi al regime di tassazione agevolata connesso all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*);
- la sostituzione degli studi di settore con gli indici di affidabilità per i contribuenti medio-piccoli e la fornitura di servizi per l'audit ed il *benchmarking* economico, per una migliore conoscenza della struttura e delle dinamiche dell'attività esercitata e del settore economico di riferimento;
- l'adozione di procedure innovative, nonché di nuove e più avanzate forme di comunicazione al contribuente, anche al fine di rimediare eventuali errori od omissioni inclusi quelli in materia di IVA connessi all'esame delle liquidazioni periodiche.

L'Agenzia ha, inoltre, operato per l'attuazione delle definizioni agevolate disposte dal decreto legge n. 119 del 2018, mediante:

- l'emanazione di 4 circolari esplicative relative alle modalità di definizione agevolata;
- l'attività di assistenza ai contribuenti e la messa a disposizione dei contribuenti di un servizio web per la trasmissione della domanda di definizione agevolata;
- l'emanazione di 3 provvedimenti contenenti le modalità e le disposizioni di attuazione;
- l'adeguamento degli applicativi informatici;
- l'emanazione di 9 direttive contenenti le indicazioni operative agli uffici per la gestione delle definizioni agevolate dei processi verbali di constatazione, delle controversie tributarie e delle irregolarità formali;
- l'emanazione di 3 risoluzioni per l'istituzione dei codici tributo per il versamento delle somme dovute a seguito delle definizioni agevolate;
- l'attività di monitoraggio e rendicontazione degli esiti delle definizioni agevolate.

AREA PREVENZIONE

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	Risultato atteso 2019	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		Risultato al 31.12.2018	INDICATORE DI OUTCOME	Risultato atteso 2019	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		Risultato al 31.12.2018
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)				(c=b/a)	(d)	
OBIETTIVO 5 - Favorire la tax compliance	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% istanze di adesione al regime di cooperative compliance presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate ⁽¹⁾	50%	100,0%	200,0%	-	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	10	10	100,0%	14,4
		% di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea					50%	65,9%	131,7%	49%	
		% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2017	15%	15,68%	104,5%	10%	Tempo medio di conclusione delle procedure di accordo preventivo unilaterale e bilaterale	44 mesi	42,2 mesi	-	39,6 mesi

		% di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2016	100%	100,0%	100,0%	88%	Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (<i>patent box</i>)	28 mesi	23 mesi	-	31 mesi
		% di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2017	90%	97,19%	108,0%	-					
		Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	60%	61,54%	102,6%	55%	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)	370	455	123,0%	269
		Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza ⁽²⁾	65%	89,0%	136,9%	91%					
OBIETTIVO 5 - Favorire la <i>tax compliance</i>	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure</i> - MAP) giacenti al 31/12/2016	80%	80,0%	100,0%	36%	Tempo medio di perfezionamento dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	24 mesi	24 mesi	100,0%	-

		% di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) presentate nel 2017	10%	36,3%	362,8%	-					
	Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	1.780.000	2.150.908	120,8%	1.901.138	Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	1,5	2,13	142,0%	1,8
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento	89	89	100,0%	-					

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

²⁾ Il risultato atteso, riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

2.1. OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE

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

2.1.1.1 Indicatore di *Output*: Percentuale istanze di adesione al regime di *cooperative compliance* presentate dall' 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate¹

L'indicatore di *output* misura, in percentuale, il numero delle istanze lavorate rispetto alle istanze presentate dal 1° settembre 2018 al 31 agosto 2019. A fine anno risultano lavorate tutte le istanze presentate determinando così un risultato conseguito del 100%, rispetto ad un risultato atteso pari al 50%.

Il risultato finale è stato calcolato nel seguente modo:

- 16 istanze presentate nel periodo 1 settembre 2018 al 31 agosto 2019;
- 16 istanze lavorate entro il 31 dicembre 2019.

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

Con tale indicatore di *outcome*, correlato al precedente indicatore di *output*, viene monitorato, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati, l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto. Come per l'esercizio precedente, per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, l'Agenzia ha scelto di fare riferimento alle basi imponibili IRAP dei soggetti che hanno fatto istanza di adesione al regime di adempimento collaborativo nel biennio 2018 e 2019.

Il risultato conseguito, di 10 miliardi di euro, calcolato con riferimento al biennio 2018 e 2019 (media semplice), raggiunge il *target* previsto che rappresenta il 35% del valore complessivo delle basi imponibili IRAP nette dei soggetti che possono accedere a tale regime.

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

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea di riferimento. Il risultato conseguito è del 65,9% (risultato atteso 50%) su una platea di potenziali fruitori di 82 società.

Il risultato finale è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- 54 soggetti che accedono al regime di *cooperative compliance*;

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

- 82 soggetti rappresentativi della platea di riferimento.

La quantificazione della platea di soggetti potenzialmente fruitori è determinata sulla base delle dichiarazioni presentate per l'anno d'imposta 2018.

2.1.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (*Ruling internazionale*) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017

Con riferimento alle istanze di accordo preventivo, l'indicatore di *output* misura l'incremento percentuale delle istanze concluse nel 2019 rispetto a quelle concluse nell'anno 2017. Per istanze concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente sia quelle chiuse negativamente.

Il *target* conseguito dall'Agenzia nel 2019 relativo delle istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) è del 16%, calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) conclusi al 31/12/2017 è pari a 51;
- n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) conclusi al 31/12/2019 è pari a 59.

Al riguardo, sono considerate concluse quelle istanze per le quali l'attività istruttoria si è sostanziata in:

- un incontro con il contribuente (con sottoscrizione di processo verbale di contraddittorio);
- una richiesta di documentazione alla Parte;
- un accesso presso la sede di svolgimento dell'attività del contribuente;
- un accordo o, per le sole procedure di accordo bilaterale, in un incontro con le *competent authorities* estere risultante da una "*minute*" sottoscritta dalle parti.

2.1.1.5. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale

In aggiunta al precedente indicatore di *output* è stato previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni concluse con accordo. Nel 2019, il risultato conseguito è di 42,2 mesi, rispetto ai 44 mesi previsti in sede di pianificazione. Tale risultato, positivo rispetto al piano, registra, tuttavia, un incremento rispetto al tempo medio realizzato nell'esercizio precedente pari a 39,6 mesi.

2.1.1.6. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro nel 2016

Il risultato pianificato è stato conseguito con l'avvio dell'esame di tutte le istanze di *patent box* presentate nel 2016 (1.529 istanze accolte). Relativamente alle istanze accolte, 795 risultano concluse e 734 in corso di lavorazione.

Nella tabella seguente si riporta in dettaglio lo stato di lavorazione delle istanze accolte.

Istanze presentate entro il 31/12/2016 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	1.529
Istanze esaminate	1.529
	di cui
Concluse	795
	<i>di cui</i>
	<i>con accordo</i> 246
	<i>per mancato accordo</i> 19
	<i>per rinuncia</i> 530
in corso di lavorazione	734
	di cui
	<i>almeno un contraddittorio svolto</i> 280
	<i>almeno una richiesta documenti/informazioni</i> 454

2.1.1.7. **Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2017**

Nell'esercizio 2019 l'Agenzia ha avviato l'esame del 97,2% delle istanze di *patent box* presentate entro il 31/12/2017, con una variazione in positivo del 7,2% rispetto al risultato atteso fissato in Convenzione (risultato atteso 90%). Delle 320 istanze accolte, 45 risultano concluse e 266 in corso di lavorazione.

Istanze presentate entro il 31/12/2017 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	320
Istanze esaminate	311
di cui	
Concluse	45
di cui	
con accordo	5
per mancato accordo	1
per rinuncia	39
in corso di lavorazione	266
di cui	
almeno un contraddittorio svolto	60
almeno una richiesta documenti/informazioni	206

2.1.1.8. Indicatore di Outcome: Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box)

In correlazione agli indicatori di *output* di cui sopra, è previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di lavorazione delle istanze concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di lavorabilità dell'istanza e la data di sottoscrizione dell'accordo. Il risultato conseguito dall'Agenzia è pari a 23 mesi rispetto ai 28 mesi fissati in Convenzione.

Il tempo medio è stato calcolato in relazione ai 406 accordi complessivamente conclusi nel 2019 relativamente alle istanze presentate nell'anno 2015, 2016 e 2017. Nel 2018, il risultato conseguito si attesta a 31 mesi rispetto ai 30 mesi di risultato atteso.

Nella tabella che segue è riportata l'incidenza percentuale degli accordi conclusi in relazione all'anno di presentazione dell'istanza.

Anno di presentazione dell'istanza	N. accordi conclusi	Incidenza % sul totale
2015	186	45,8%
2016	215	53,0%
2017	5	1,2%
Totale	406	100%

2.1.1.9. Indicatore di Output: Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

L'interpello sui nuovi investimenti, previsto dall'articolo 2 del D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 147, c.d. "decreto internazionalizzazione", consente al contribuente, tramite un'unica istanza, di presentare all'Agenzia più tipologie di interpello di cui allo Statuto del contribuente (ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo) ed in ognuno di esso formulare più quesiti relativi al piano di investimento di cui chiede il trattamento fiscale.

L'indicatore di *output* in esame valorizza le risposte ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2019.

L'obiettivo è ridurre tempi di risposta dell'Agenzia dai 120 giorni previsti dalla norma a 110 giorni, per il 60% dei quesiti stessi (40% era il target nel 2018).

Il numero degli interPELLI nuovi investimenti in scadenza dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 è pari a 10, questi ultimi contengono complessivamente 26 quesiti, per i quali a 16 di essi, corrispondenti circa a 62% del totale, l'Agenzia ha fornito risposta entro 110 giorni.

2.1.1.10. Indicatore di Outcome: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)

In relazione agli interPELLI nuovi investimenti è stato previsto, altresì, un indicatore di *outcome*, al fine di stimare per ciascun anno il maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpello.

Per l'anno 2019, l'Agenzia stima un gettito pari a 455 €/mln (269 €/mln nel 2018) calcolato sulla base dei *business plan* contenuti nelle istanze di interpello sui nuovi investimenti in scadenza dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2019. Il superamento del *target* dei 370 €/mln preventivati per l'anno 2019 è riconducibile al maggior numero di istanze pervenute nel corso dell'anno rispetto a quanto pianificato in sede di definizione della Convenzione.

2.1.1.11. Indicatore di Output: Percentuale di risposta agli interPELLI ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

Tale indicatore rendiconta le attività delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interPELLI ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2019.

Le istanze in scadenza nel 2019 sono state 6.536 (5.806 nel 2018); le Direzioni regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni per 5.817 istanze (5.303 nel 2018), raggiungendo il risultato del 89%, a fronte del risultato atteso del 65%.

Il superamento della soglia del 65%, è riconducibile al fatto che, in molti casi, gli interpelli, per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni), riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni.

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

2.1.2.1. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) giacenti al 31/12/2016

Il risultato conseguito per il 2019 è in linea con il *target* pianificato, pari all' 80%.

Nel corso dell'anno sono state trattate 348 casi di procedure amichevoli a fronte delle 435 procedure giacenti al 31/12/2016.

2.1.2.2. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) presentate nel 2017

Il risultato conseguito per il 2019 è pari al 36,3% (risultato atteso 10%) ed è dato dal rapporto tra 41 casi di procedure amichevoli trattate nel 2019 e 113 procedure amichevoli presentate nel 2017.

2.1.2.3. Indicatore di Outcome: Tempo medio di perfezionamento dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1

Il risultato conseguito è pari a 24 mesi in linea con il risultato atteso nell'anno.

2.1.3. AZIONE: Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti

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

A livello di Agenzia, a fronte di un obiettivo di 1.780.000 comunicazioni, sono state inviate complessivamente 2.150.908 (1.901.138 nel 2018) comunicazioni di promozione della *compliance*, con un livello di conseguimento pari circa al 121%.

Le comunicazioni inviate riguardano 880.428 lettere per la promozione della *compliance* e 1.270.480 lettere di invito alla *compliance* relative alle Comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA di cui all'art. 4 D.L 193/2016.

Con le 880.428 lettere sono state segnalate eventuali anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del d.lgs. n. 472 del 1997)² ed hanno riguardato:

- 155.807 comunicazioni a persone fisiche esercenti attività di lavoro autonomo che, dai dati dichiarati dai sostituti d'imposta nel modello 770 Semplificato, risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare compensi percepiti;
- 180.466 comunicazioni per Iva tardiva, omessa o incompleta di cui:
 - a) 36.029 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2018, dal confronto dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA con quelli relativi alla presentazione della dichiarazione ai fini IVA, risulterebbe la mancata presentazione della dichiarazione ai fini IVA, ovvero la presentazione della stessa con la compilazione del solo quadro VA;
 - b) 124.170 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, per i quali sia stata riscontrata, nel primo e/o secondo trimestre 2019, l'omessa presentazione della comunicazione dei dati delle liquidazioni periodiche IVA, pur in presenza di dati relativi a fatture emesse dal contribuente o operazioni transfrontaliere comunicate;
 - c) 18.309 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali non risulta l'inclusione nell'archivio Vies per poter effettuare operazioni intracomunitarie ai sensi dell'art. art. 35 c. 7 bis DPR 633/72;
 - d) 1.958 comunicazioni inviate, relative ai distributori automatici per l'anno d'imposta 2018.
- 383.318 comunicazioni a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali quali:
 - a) redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);

² L'istituto del ravvedimento operoso prevede la regolarizzazione della posizione fiscale mediante la presentazione di una dichiarazione integrativa, il versamento delle maggiori imposte, degli interessi e delle sanzioni ridotte.

- b) redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
 - c) redditi di capitale derivanti dalla partecipazione qualificata in società di capitali;
 - d) redditi di partecipazione in società di persone (comprese le imprese familiari), nonché in SRL in trasparenza;
 - e) alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
 - f) redditi d'impresa derivanti da plusvalenze e/o sopravvenienze attive.
- 18.449 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, i quali, dai dati trasmessi all'Amministrazione finanziaria tramite il c.d. "spesometro", risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare i ricavi conseguiti;
 - 136.459 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli studi di settore, afferenti il triennio di imposta 2015-2017;
 - 5.929 comunicazioni inviate ai contribuenti persone fisiche che non risultano aver indicato, in tutto o in parte, nel quadro RW della dichiarazione presentata per l'anno 2016, gli investimenti e le attività finanziarie detenute all'estero, come previsto dalla disciplina sul monitoraggio fiscale, e/o non aver indicato i redditi di fonte estera percepiti in relazione a tali attività, nei rispettivi quadri dichiarativi.

Nella tabella seguente si riporta il riepilogo delle comunicazioni inviate nel 2019 per i periodi d'imposta che vanno dal 2015 al 2019 con i relativi numeri di destinatari che hanno presentato la dichiarazione:

Tipologia comunicazione	2019	
	N. destinatari	N. destinatari che hanno presentato la dichiarazione
Mancata presentazione della dichiarazione nei termini in presenza di doppia Certificazione unica	155.807	34.914
IVA tardiva, omessa o incompleta	180.466	33.345
Incrocio con i sostituti d'imposta/730	383.318	108.629
Incrocio dati delle fatture	18.449	2.435
Anomalie studi di settore	136.459	100.993
<i>Common Reporting Standard</i>	5.929	2.654
Totale	880.428	282.970

Relativamente alle 1.270.480 lettere di invito alla compliance relative alle Comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA di cui all'art. 4 D.L. 193/2016, nel corso del 2019, considerati i termini di presentazione, sono stati trattati i modelli Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA relativi al III e IV trimestre 2018 e al I e II trimestre 2019, sia con riferimento all'attività di invito alla *compliance*, sia a quella di controllo automatizzato ai sensi dell'art. 54-*bis* del D.P.R. 633 del 1972.

Nella tabella seguente è indicato il numero delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti ripartito per anno di imposta.

		NUMERO LETTERE <i>COMPLIANCE</i> INVIATE
Anno d'imposta 2018	III TRIMESTRE	349.793
	IV TRIMESTRE	221.069
Anno d'imposta 2019	I TRIMESTRE	349.414
	II TRIMESTRE	350.204
TOTALE		1.270.480

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

I versamenti effettuati nel 2019, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 472/1997, per i periodi d'imposta dal 2014 al 2019, da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni d'informazioni relative a compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014 o che hanno agito "spontaneamente", ammontano a 2,13 miliardi di euro (1,8 milioni di euro nel 2018), con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo atteso (1,5 miliardi di euro) del 142%.

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

Tipologia innesco	2019
Indotto da attività istruttoria dell'ufficio	234
Indotto da comunicazioni di promozione della <i>compliance</i>	1.458
<i>di cui relative a lettere di invito alla compliance relative alle Comunicazioni liquidazione periodiche IVA, art. 4 D.L. 193/2016.</i>	<i>1.280</i>
Spontaneo (assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia delle entrate)	438
Totale	2.130

Dalla attività di invito alla *compliance* relativa alle Comunicazioni liquidazione periodiche IVA, art. 4 D.L. 193/2016, sono derivati incassi pari a 1,28 mld/€, lievemente superiori a quelli dell'anno precedente (pari a 1,24 mld/€).

Dalla successiva attività di controllo automatizzato, a cui sono state sottoposte tali Comunicazioni, sono scaturite 1.049.862 comunicazioni di irregolarità, così distribuite:

		NUMERO COMUNICAZIONI D'IRREGOLARITA' INVIATE
Anno d'imposta 2018	III TRIMESTRE	303.210
	III TRIMESTRE	190.088
Anno d'imposta 2019	I TRIMESTRE	267.397
	II TRIMESTRE	289.167
TOTALE		1.049.862

Le somme complessivamente incassate nel corso dell'anno 2019 dall'attività di controllo automatizzato delle Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA sono pari a 1,86 mld/€, superiori agli incassi conseguiti nell'anno solare 2018 (1,32 mld/€).

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

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

Gli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA) rappresentano un nuovo strumento attraverso il quale si intende fornire a professionisti e imprese un puntuale riscontro sul loro livello di affidabilità fiscale, con l'obiettivo di favorire una sempre più proficua collaborazione tra fisco e

contribuenti e promuovere, utilizzando anche efficaci forme di assistenza, l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Introdotti con il decreto-legge n. 50/2017, gli ISA sostituiscono gli studi di settore e i parametri dal periodo d'imposta 2018.

Dalla finalità di rendere più efficace l'azione accertatrice, scopo per cui vennero istituiti originariamente gli studi di settore, si è passati, con gli ISA, a perseguire l'obiettivo di "favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili" e "stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari".

L'Agenzia ha concluso la fase preventiva di confronto in cui vengono presentati alle organizzazioni di categoria interessate gli 89 ISA oggetto di evoluzione per il 2019. Le risultanze di tale attività e le novità evolutive relative anche agli altri ISA (che sono in totale 175) sono state presentate alla commissione degli esperti il 5 dicembre 2019.

Con il DM del 24 dicembre 2019 sono stati approvati gli 89 ISA evoluti per il periodo d'imposta 2019, in linea con il risultato atteso 89.

Ulteriori informazioni relative all'Area Prevenzione

Relativamente all'Area Prevenzione è stato effettuato un approfondimento relativo alle **"Attività svolte in tema di fatturazione elettronica"**.

Nell'anno 2019 sono state gestite dal Sistema di Interscambio (SdI) 2.065,9 milioni di *file* fattura, valore al di sopra delle aspettative, per un imponibile registrato di circa 3 mila miliardi di euro e con un'imposta registrata di circa 376 miliardi di euro. Il sistema di fatturazione elettronica ha permesso, nel 2019, di individuare circa 945 milioni di euro di falsi crediti IVA e un incremento della percentuale dei versamenti IVA, rispetto al 2018, di circa il 3,6% (fonte MEF - Rapporto sulle entrate tributarie e contributive).

Il numero di file fattura è così suddiviso: 55% nell'ambito della fatturazione elettronica B2B (*Business to Business*), 44% nell'ambito della fatturazione elettronica B2C (*Business to Consumer*) e circa l'1% nell'ambito della fatturazione elettronica B2G (*Business to Government*).

Per l'anno 2019, i costi di conduzione complessivi dell'intero macro-sistema Fattura & Corrispettivi, comprendenti le attività di esercizio dei sistemi e comprensivo di tutti i servizi di assistenza agli utenti, del *disaster recovery* e del *servizio di conservazione delle fatture elettroniche*, sono stati pari a € 15.664.771 (€19.111.021 IVA compresa). Proiettando questi costi sul numero di fatture totali, il costo unitario per la gestione della singola fattura è stato di circa € 0,0076 (€ 0,0093 IVA compresa).

Per quanto riguarda le attività di investimento, nel 2019 sono stati sostenuti oneri per un importo complessivamente pari ad € 1.793.097 oltre IVA.

In dettaglio per i progetti ENT400 e ENT468, ovvero relativamente al governo dell'infrastruttura del Sistema di Interscambio (SdI), i costi di investimento complessivi nel 2019 sono stati pari a € 530.737,90 oltre IVA, importo funzionale alla realizzazione dei seguenti interventi:

- monitoraggio e ottimizzazione del processo realizzato dal Sistema di Interscambio, attraverso interventi di manutenzione evolutiva, risultato dell'analisi del funzionamento del sistema dal 1 gennaio 2019;
- adeguamento del Sistema di Interscambio a quanto previsto dal D.Lgs. 148/2018 in ambito "fatturazione elettronica negli appalti pubblici" per l'attuazione della direttiva UE 2014/55 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014;
- attivazione di nuovi canali di assistenza (Chatbot);
- adeguamento del servizio SDIFTP;
- adeguamento dello schema e dei controlli del Sistema di Interscambio, funzionale a nuove codifiche fiscali ovvero ad interventi di manutenzione correttiva;
- evoluzione degli strumenti di Business Intelligence per il monitoraggio continuo del sistema di fatturazione elettronica;
- revisione del processo di accreditamento al Sistema di Interscambio, per l'apertura dei canali trasmissivi (*WebService* e SFTP) anche a soggetti della Comunità Europea.

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2019 sono stati realizzati, nell'ambito del progetto ENT383 in tema di Fatturazione elettronica (FE) e memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi, i seguenti rilasci, per un importo complessivo pari ad € 1.263.088,39:

1. evoluzioni App, procedura *web* e *software stand alone* per predisporre la FE;
2. procedura *web* per memorizzare e trasmettere i dati dei corrispettivi giornalieri ("documento commerciale *online*");
3. procedura *web* per la trasmissione dei dati dei corrispettivi (regime transitorio);
4. evoluzione dei servizi di consultazione puntuale delle fatture elettroniche e dei corrispettivi telematici;
5. evoluzione del servizio di "*download* massivo" delle copie conformi all'originale delle FE emesse e ricevute;
6. nuovo servizio di "*download* massivo" dei dati dei corrispettivi telematici.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona (esprese in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 5.291 ore/migliaia (5.509 nel 2018 a fronte di una previsione di 5.139 ore/migliaia e corrispondono al 10,5% del totale delle risorse impiegate (50.451)

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 291 euro/milioni.

Investimenti

Il progetto "Analisi del rischio e ricerche per la *tax compliance*", pianificato per l'Area Strategica Prevenzione è stato realizzato all'87,1%, utilizzando il 79,2% delle risorse stanziare nel budget.

	Budget 2019	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL%
Analisi del rischio e ricerche per la <i>tax compliance</i>	2.601	2.059	79,2%	87,1%

3. AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso dell'esercizio 2019, l'Agenzia, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, ha posto in essere le azioni volte alla riduzione del *tax gap* attraverso un'attività di controllo più mirata ed efficace, puntando su un ulteriore affinamento delle tecniche di analisi e valutazione del rischio di *non compliance* e di un più attento monitoraggio dei comportamenti dei soggetti ad elevata pericolosità fiscale con il consolidamento del contrasto all'evasione dell'IVA.

Inoltre, attraverso un uso appropriato e incrociato delle banche dati e degli strumenti d'indagine a disposizione, l'Agenzia ha garantito controlli maggiormente efficaci e una minore invasività dell'azione.

Sono riconducibili all'area Contrasto i seguenti obiettivi:

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

AREA CONTRASTO

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	Risultato atteso 2019	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		Risultato al 31.12.2018	INDICATORE DI OUTCOME	Risultato atteso 2019	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		Risultato al 31.12.2018
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)				(c=b/a)	(d)	
OBIETTIVO 6 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94%	94,5%	100,5%	94,70%	Indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione	60%	70,3%	117,2%	-
		Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	18.000	28.992	161,1%	30.047	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	14,2	17,73	124,9%	17,4
		Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari	SI	SI	100,0%	-					

		nelle analisi del rischio nei confronti delle società con dichiarazione omessa p.i. 2016								
		% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	2%	2,37%	118,5%	1,7%				
OBIETTIVO 7 - Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Tasso di copertura della platea di soggetti titolari di partita IVA	20%	21,7%	108,4%	21,6%				
		Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	120.000	135.448	112,9%	140.238				
OBIETTIVO 8 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	80.000	85.694	107,1%	85.437				

OBIETTIVO 9 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	96%	99,1%	103,2%	99%	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	73,3%	114,5%	72%
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	96%	99,4%	103,5%	-	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	72%	82,3%	114,3%	81%
		% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	69,7%	118,1%	68%					

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

3.1.1. AZIONE: Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo

3.1.1.1. Indicatore di *Output*: Tasso di positività dei controlli sostanziali

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo. Il risultato conseguito dall'Agenzia pari al 94,5% (94,7% risultato 2018) è superiore al valore atteso (94%) ed è stato calcolato prendendo in considerazione i seguenti elementi:

Tipologia attività	Eseguiti	Positivi	Percentuale di positività
Controlli Ordinari II.DD., IVA e IRAP	268.137	258.818	96,5%
Controlli parziali automatizzati	239.996	220.621	91,9%
Controlli sostanziali Registro	16.254	16.254	100,0%
Totale	524.387	495.693	94,5%

3.1.1.2. Indicatore di *Outcome*: Indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione

Con riferimento all'indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione, l'Agenzia ha conseguito la percentuale del 70,3% (risultato atteso 60%), con una variazione positiva di 10,3 punti percentuali rispetto al risultato atteso in Convenzione.

Ai fini del calcolo dell'indicatore, l'Agenzia ha preso in considerazione gli atti di accertamento definiti con adesione ordinaria (art. 5 del decreto legislativo 218/1997) che hanno portato a determinare valori di maggiore imposta accertata maggiore di zero, per un numero complessivo di atti pari a 30.530.

3.1.1.3. Indicatore di *Output*: Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni

L'indicatore è costituito dal valore mediano delle somme definite attraverso gli istituti dell'acquiescenza e dell'adesione a seguito di accertamenti eseguiti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni, che hanno portato alla determinazione di valori di maggiore imposta accertata superiori a zero. Il risultato conseguito dall'Agenzia per il 2019 è pari a 28.992 euro a fronte dei 18.000 euro fissati in Convenzione, in flessione rispetto ai 30.047 euro registrati nel 2018.

3.1.1.4. Indicatore di *Output*: Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle società con dichiarazione omessa periodo di imposta 2016

Nel corso del 2019 si è conclusa l'attività di sperimentazione di un modello di analisi per le società che hanno omesso la presentazione della dichiarazione ai fini delle imposte dirette e ai fini IVA per il periodo d'imposta 2016. Sono inoltre state avviate le attività per estendere il modello al periodo di imposta 2017.

3.1.1.5. Indicatore di *Output*: Percentuale di accertamenti assistiti da indagini finanziarie

L'indicatore misura la percentuale di accertamenti assistiti da indagini finanziarie sul totale di accertamenti ordinari eseguiti nel 2019, al netto degli accertamenti da *voluntary disclosure*. Il risultato conseguito è pari al 2,37% rispetto all'obiettivo del 2% fissato in Convenzione ed è superiore al valore conseguito nel 2018 (1,7%).

Nel prospetto che segue sono riportati in dettaglio gli elementi che concorrono al calcolo dell'indicatore:

Tipologia controllo	2019	2018
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP eseguiti (A)	268.137	281.037
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i> (B)	899	18.104
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP eseguiti (esclusi <i>voluntary disclosure</i>) (C)= (A-B)	267.238	262.933
Accertamenti ordinari assistiti da indagini finanziarie	6.337	4.376
Percentuale accertamenti ordinari assistiti da indagini finanziarie	2,37%	1,7%

3.1.1.6. Indicatore di *Outcome*: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)

A fronte di un valore atteso di 14,2 miliardi di euro, l'Agenzia ha conseguito nel 2019 un risultato di 17,73 miliardi di euro (17,4 miliardi di euro nel 2018), di cui 12,60 miliardi derivano dai versamenti diretti, 5,10 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione e circa 0,03 miliardi di euro derivanti dai pagamenti rateali relativi alla definizione delle istanze da "*voluntary disclosure*". Nella tabella seguente sono riportati i valori delle entrate complessive in raffronto con l'esercizio precedente.

	2019	2018	2019/2018
Entrate complessive da attività di contrasto:	17,73	17,40	1,9%
Versamenti diretti*	12,60	11,40	10,5%
Tramite Agenti della riscossione	5,10	5,70	-10,5%
Da <i>Voluntary disclosure</i> 1 e 2	0,03	0,30	-

Valori espressi in miliardi di euro

Nell'ambito dei tributi amministrati dall'Agenzia delle entrate, come si evince nella tabella sottostante, il recupero ordinario da attività di controllo è in aumento (+2,4%) rispetto al risultato conseguito l'anno precedente; di questi, 11,7 miliardi derivano dai versamenti diretti (somme versate a seguito di atti emessi dall'Agenzia) che fanno registrare un aumento del 4% rispetto al 2018.

Si attesta a 3 miliardi il recupero conseguente ai ruoli ordinari di competenza dell'Agenzia delle entrate.

	2019	2018	2019/2018
Recupero ordinario da attività di controllo di cui:	14,7	14,36	2,4%
Versamenti diretti*	11,7	11,25	4%
Tramite Agenti della riscossione	3,0	3,11	-3,5%

Importi espressi in miliardi di euro

*Comprende le somme versate con modelli F23 /F24 a seguito di atti emessi dall'Agenzia delle entrate

Per quanto riguarda il recupero da misure straordinarie, introdotte per la definizione agevolata di atti emessi dall'Agenzia delle entrate, si rileva un ammontare di 3 miliardi di euro in linea con l'esercizio precedente (3,04 miliardi di euro). A tale risultato hanno contribuito i versamenti derivanti dalla rottamazione di cartelle dell'Agenzia delle entrate con circa 2,1 miliardi (-18,9% rispetto ai 2,59 miliardi del 2018), le rate dei versamenti della *voluntary disclosure* 1 e *bis* con 30 milioni di euro ed i versamenti effettuati dai contribuenti che hanno aderito ad una delle misure di definizione agevolata introdotte dal decreto legge n. 119 del 2018 relative agli atti del

procedimento di accertamento (art. 2), ai processi verbali di constatazione (art. 1) o alle controversie tributarie (artt. 6 e 7) per un totale di circa 0,90 miliardi di euro.

	2019	2018	2019/2018
Recupero da misure straordinarie di cui:	3,03	3,04	-0,3%
Da «rottamazioni» Agenzia entrate – Riscossione	2,10	2,59	-18,9%
<i>Voluntary disclosure</i> 1 e 2	0,03	0,3	
Definizione delle controversie tributarie (<i>art. 11 d.l. n. 50 del 2017</i>)	-	0,1	
«Pace fiscale» (<i>artt. 1, 2, 6 e 7 d.l. n. 119 del 2018</i>)	0,90	0,05	

Dati espressi in miliardi

Nel dettaglio, degli 11,7 miliardi di recupero ordinario che derivano dai versamenti diretti, l'ammontare delle riscossioni derivanti dalle attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni, effettuata ai sensi degli artt. 36-bis del D.P.R. 600 del 1973 e 54-bis del D.P.R. 633 del 1972, e di controllo formale delle dichiarazioni, effettuata ai sensi dell'art. 36-ter del D.P.R. 600 del 1973, nel corso dell'anno solare 2019, è stato pari a 7,155 miliardi¹, mentre il riscosso per le altre tipologie di versamenti diretti è stato di 4,545 miliardi di euro.

Con riferimento alle sole somme incassate dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni si conferma il risultato conseguito nell'anno precedente.

	2018	2019	2019 / 2018
Incassi derivanti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni	6.941.962.481	6.940.189.716	-0,025%

Il risultato in termini di riscossioni da attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni è stato accompagnato dalla riduzione del numero di comunicazioni di irregolarità annullate in sede di assistenza, dovuta al miglioramento qualitativo dei criteri di controllo delle dichiarazioni.

Inoltre, anche per l'anno 2019, è stato confermato l'apporto che al conseguimento del risultato ha dato l'attività di controllo condotta sul modello *Comunicazione delle liquidazioni periodiche Iva* relativo al terzo e quarto trimestre 2018, nonché ai primi due trimestri dell'anno d'imposta 2019, che al 31 dicembre ha registrato somme incassate per circa 1.861 milioni di euro.

¹ Nell'importo sono conteggiati anche 0,215 €/mld riscossi per il controllo formale delle dichiarazioni, effettuato ai sensi dell'art. 36-ter del D.P.R. 600 del 1973, attività che ha registrato un incremento percentuale del 4,73% rispetto all'anno precedente. Non sono, invece, conteggiati gli incassi di somme riferite ai contributi previdenziali INPS e alla tassazione separata.

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

Tipologia tributo	Entrate da accertamento e controllo formale	Entrate da liquidazione (automatizzata e non automatizzata)	Entrate complessive da attività di contrasto
TOTALE	6.821	10.908	17.729
Tributo	5.352	8.369	13.721
Interessi	183	761	944
Sanzioni	1.104	1.145	2.249
Non determinabile*	182	633	815

*Nella voce non determinabile sono riportati i dati relativi all'imposta di registro (versamenti diretti modello F23) ed altre entrate erariali per le quali, allo stato attuale, non è disponibile la suddivisione in tributo interessi e sanzioni.

Riscossione da ruoli erariali

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

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2019 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 7,76% a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 870,2 miliardi di euro, registrando un lieve incremento rispetto al 7,64% dell'esercizio precedente.

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2019)	% IR/CN	Anno riscossione																			
					Importo riscosso** 2000	Importo riscosso** 2001	Importo riscosso** 2002	Importo riscosso** 2003	Importo riscosso** 2004	Importo riscosso** 2005	Importo riscosso** 2006	Importo riscosso** 2007	Importo riscosso** 2008	Importo riscosso** 2009	Importo riscosso** 2010	Importo riscosso** 2011	Importo riscosso** 2012	Importo riscosso** 2013	Importo riscosso** 2014	Importo riscosso** 2015	Importo riscosso** 2016	Importo riscosso** 2017	Importo riscosso** 2018	Importo riscosso** 2019
2000	37.114.226.224	27.287.348.024	3.133.376.940	11,48%	522.835.383	1.121.610.016	481.943.400	78.060.492	44.085.212	68.701.815	87.714.279	87.617.381	97.437.447	87.231.469	83.425.091	65.909.426	50.680.136	48.129.156	52.206.862	32.363.117	27.792.447	40.689.025	28.643.651	26.301.135
2001	39.173.165.263	16.055.014.009	2.117.815.309	13,19%		444.768.860	441.193.752	187.388.324	107.275.345	115.816.776	132.549.211	110.700.698	92.242.034	75.433.677	65.004.263	53.137.845	45.435.106	34.174.258	85.997.987	25.314.721	23.878.756	34.231.672	26.957.687	16.314.337
2002	24.633.707.025	13.861.326.176	1.319.409.924	9,52%			135.166.887	197.934.481	155.902.809	128.071.085	143.117.511	112.421.235	83.448.935	58.861.340	49.626.844	48.514.320	42.651.292	33.664.019	36.131.919	19.008.007	16.806.322	28.951.889	16.931.172	12.199.857
2003	45.728.499.230	16.141.854.286	2.410.722.287	14,93%				185.782.904	439.098.952	279.149.914	303.041.559	263.416.104	193.256.670	138.727.876	138.316.157	89.422.144	73.410.352	56.729.734	59.136.692	35.768.957	38.064.018	55.875.250	33.960.969	27.564.035
2004	23.056.061.679	17.848.274.945	1.610.947.307	9,03%					124.180.135	267.998.101	261.107.056	214.992.733	147.151.408	125.283.641	85.138.201	64.539.221	49.697.468	49.170.060	52.335.130	28.820.951	34.503.715	47.857.118	39.237.558	18.934.811
2005	36.966.944.388	26.746.799.720	1.978.616.289	7,40%						361.551.161	400.394.635	302.324.152	200.447.815	157.405.790	122.404.032	85.906.152	52.938.038	52.184.566	35.762.486	34.793.259	49.733.509	33.370.446	19.174.967	
2006	68.751.531.971	42.204.623.717	5.965.155.750	14,13%						623.969.094	1.578.809.949	957.829.001	628.281.401	547.563.262	391.823.829	246.685.022	197.135.171	188.878.051	118.743.747	129.746.224	179.120.440	92.817.406	83.753.153	
2007	58.576.878.490	39.936.586.632	4.400.998.879	11,02%							772.746.546	1.032.304.180	629.932.777	579.314.163	388.629.736	230.474.176	160.970.530	137.367.652	89.035.033	117.130.622	148.110.740	68.384.297	46.598.427	
2008	45.305.398.897	37.222.058.794	4.521.531.170	12,15%									912.623.817	1.097.297.791	744.220.132	484.868.202	304.684.310	239.355.870	194.997.819	120.181.451	117.211.543	157.649.844	87.814.276	60.626.115
2009	58.990.179.518	46.909.415.194	4.091.756.788	8,72%										1.011.887.368	983.948.403	591.864.076	345.298.432	254.197.758	228.778.516	167.128.994	132.994.441	190.702.979	100.840.160	84.115.661
2010	64.440.265.273	54.264.182.751	4.708.898.288	8,68%											1.149.194.898	1.076.305.002	608.873.245	423.143.489	360.149.399	268.839.595	248.462.272	308.808.158	159.777.041	105.345.189
2011	72.468.418.835	62.373.467.379	5.400.784.571	8,66%												1.116.392.194	1.309.146.140	707.748.033	530.865.199	430.591.824	369.258.134	492.129.693	266.232.163	178.421.191
2012	71.479.686.235	62.055.340.241	4.113.134.041	6,63%												804.994.569	1.027.227.243	591.412.489	426.348.331	379.192.597	468.207.374	255.902.636	159.848.802	
2013	73.182.078.317	60.678.175.344	4.157.417.319	6,85%													641.050.111	912.310.671	649.784.840	548.825.100	736.822.447	405.363.651	263.260.499	
2014	67.016.899.054	60.326.695.486	4.308.441.663	7,14%														633.445.055	1.046.055.834	772.589.574	978.192.264	527.881.271	350.277.665	
2015	70.182.749.428	63.710.660.844	4.714.128.582	7,40%															881.274.311	1.253.304.220	1.367.987.051	727.384.596	484.178.404	
2016	58.319.819.161	54.072.267.178	3.421.258.054	6,33%																615.631.704	1.538.269.817	792.220.477	475.136.056	
2017	58.794.574.663	54.727.736.442	2.799.600.540	5,12%																	650.766.184	1.296.387.736	852.446.620	
2018	59.014.236.918	55.927.174.868	1.647.648.329	2,95%																		542.281.132	1.105.367.197	
2019	61.446.774.167	57.896.942.380	707.977.237	1,22%																			707.977.237	
TOTALE	1.094.642.044.736	870.245.944.410	67.529.619.267	7,76%	522.835.383	1.566.378.876	1.058.304.039	649.166.201	870.542.453	1.221.288.852	1.951.893.345	3.443.028.798	3.716.741.307	4.010.343.130	4.548.155.446	4.457.312.147	4.182.255.529	3.925.633.470	4.116.198.007	4.375.022.199	4.860.184.948	7.474.105.454	5.502.388.325	5.077.841.358

* incluso interessi di maggior rabaione
 ** importo riscosso= carico riscosso + carico riscosso maggior rabaione + mora riscossa + mora riscossa maggior rabaione

*Gli importi riportati nella tabella si riferiscono ai ruoli erariali (Agenzia delle Entrate + Agenzia delle Dogane)

3.2. OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO

3.2.1. AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria

3.2.1.1. Indicatore di *Output*: Tasso di copertura della platea di soggetti titolari di partita IVA

L'indicatore misura la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali è stata svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* (applicazione di studi di settore, parametri e comunicazioni inviate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014) o attività di controllo (controllo sostanziale o attività istruttoria esterna).

In relazione alla platea di soggetti operativi titolari di partita IVA per il periodo d'imposta 2017, pari a 6.800.000 soggetti, 1.474.314 contribuenti (1.466.609 nell'esercizio 2018) sono stati oggetto di presidio da parte dell'Amministrazione finanziaria. L'indice di copertura della platea si attesta a 21,7 con una variazione positiva dell'1,7% rispetto al risultato atteso in Convenzione (20%). Il risultato conseguito è in linea con l'esercizio precedente (21,6%).

Nel prospetto che segue è riportato in dettaglio l'attività mediante la quale è stato svolto il presidio con il confronto con l'esercizio precedente.

Tipologia attività	N. contribuenti 2019	N. contribuenti 2018
Attività di promozione della <i>compliance</i>	98.683	1.342.782
Soggetti tenuti agli indici di affidabilità con punteggio ISA = > 8	1.256.000	-
Attività di controllo	119.631	123.827
Totale	1.474.314	1.466.609

3.2.1.2. Indicatore di *Output*: Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti

L'indicatore di *output* misura il numero di controlli effettuati nei confronti delle imprese di minori dimensioni (con volume d'affari IVA o di ricavi dichiarati non superiore a 5.164.568 euro) e dei lavoratori autonomi. Nel 2019 sono stati eseguiti 135.448 accertamenti nei confronti di tale categoria di contribuenti a fronte di un

risultato atteso di 120.000, con una maggiore imposta accertata di 8,6 mld di euro. Si registra, rispetto al 2018, una flessione sia in termini di accertamenti effettuati che di Maggiore imposta accertata (rispettivamente 140.238 e 8,9 mld di euro nell'esercizio precedente).

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2019 ammonta a 524.387, con un decremento di circa il 5% rispetto all'esercizio precedente (552.004) e una MIA totale pari a circa 18,0 €/mld (circa 17,4 €/mld nel 2018), come si evince dalla seguente tabella nella quale è riportato il confronto con l'esercizio precedente.

Attività		2018	2019	Δ%
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	281.037	268.137	-4,6%
	MIA in €	16.918.760.442	17.535.341.753	3,6%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	19.060	16.254	-14,7%
	MIA in €	195.997.340	164.960.612	-15,8%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	251.907	239.996	-4,7%
	MIA in €	318.676.676	289.171.040	-9,3%
TOTALE ACCERTAMENTI		552.004	524.387	-5,0%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		17.433.434.458	17.989.473.406	3,2%

In particolare:

- *Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione*

Tale attività registra un decremento sia in termini di n. controlli effettuati (-14,7%) sia in termini di MIA (-15,8%).

- *Accertamenti parziali automatizzati*

Relativamente a tale tipologia di accertamenti si registra una diminuzione del numero di atti effettuati (-4,7%), con un decremento più che proporzionale (-9,3%) della relativa MIA.

- *Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP*

Rispetto all'esercizio 2018 emerge un decremento nel numero complessivo di accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP (- 4,6%): 268.137 atti a fronte dei 281.037 del 2018. Si rileva, tuttavia, un incremento della relativa maggiore imposta accertata (+3,6%). Come si evince dalla tabella seguente, che riepiloga le differenti tipologie di accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP, la diminuzione nel numero degli accertamenti si registra sia per quelli nei confronti di grandi contribuenti (-4,5%), sia per quelli nei confronti di soggetti diversi dai grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni (-4,8%). Nell'ambito di quest'ultima tipologia, registrano una maggiore flessione rispetto al 2018 gli accertamenti con determinazione sintetica del reddito (-33,5%), e quelli da *voluntary disclosure* (-95%) che rappresentano una categoria residuale.

Tipologia di controllo	2018	2019	Δ%
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	281.037	268.137	-4,6%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.224	2.125	-4,5%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	9.986	10.043	0,6%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	268.827	255.969	-4,8%
di cui:			
Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori e nei confronti di lavoratori autonomi	140.238	135.448	-3,4%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	4.797	5.272	9,9%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	102.904	112.500	9,3%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	2.784	1.850	- 33,5%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	18.104	899	-95%

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

Tipologia controllo	2018	2019	Δ%
N. accertamenti ordinari definiti per adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	110.523	81.301	-26,4%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.450	1.141	-21,3%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	5.454	4.067	-25,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	41.541	33.217	-20,0%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	2.024	1.667	-17,6%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	41.377	40.080	-3,1%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	704	703	-0,1%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	17.973	426	-97,6%

Dalla tabella sottostante, di sintesi degli esiti degli accertamenti, (che non prende in considerazione gli accertamenti parziali automatizzati e gli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione), si ricava quanto segue:

- la maggiore imposta accertata oggetto di adesione (relativa a tutte le tipologie di adesione: adesione ordinaria e adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio) è pari a 3.528.574 €/migliaia (3.247.160 €/migliaia nel 2018 e 3.613.646 nel 2017 €/migliaia);
- la maggiore imposta accertata oggetto di acquiescenza ammonta a 353.203 €/migliaia (355.032 €/migliaia nel 2018 e 497.799 €/migliaia nel 2017);
- la MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 risulta pari a 28.075 €/migliaia (312.150 €/migliaia nel 2018).

In totale la MIA oggetto di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 (€/migliaia 3.909.852) rappresenta il 22,3% della MIA totale, in lieve decremento (-0,80%) rispetto al 2018.

La maggiore imposta definita a seguito di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 ammonta a 2.508.456 €/migliaia in decremento del 6,5% rispetto all'esercizio precedente 2.681.905 e rappresenta il 64,2% della MIA dei relativi accertamenti (€/migliaia 3.909.852).

Il tasso di definizione della MIA definita per adesione rispetto alla relativa MIA è del 60,3% in decremento dell'1,7% rispetto al 2018 (62%).

Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti <i>(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)</i>				
<i>Importi espressi in migliaia di euro</i>				
	2017	2018	2019	Variazione (*) 2019/2018
MIA totale	18.023.194	16.918.760	17.535.342	3,6%
MIA oggetto di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	4.111.445	3.914.342	3.909.852	-0,1%
MIA oggetto di adesione	3.613.646	3.247.160	3.528.574	8,7%
MIA oggetto di acquiescenza	497.799	355.032	353.203	-0,5%
MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	-	312.150	28.075	-91,0%
Percentuale di MIA in adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale	22,8%	23,1%	22,3%	-0,80%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	20%	19,2%	20,1%	0,90%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,8%	2,1%	2,0%	-0,10%
Percentuale di MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale	-	1,8%	0,2%	-1,60%
Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	2.336.606	2.681.905	2.508.456	-6,5%
MID a seguito di adesione	1.838.807	2.014.724	2.127.178	5,6%
MIA oggetto di acquiescenza	497.799	355.032	353.203	-0,5%
MID relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	-	312.150	28.075	-91,0%
Indice di definizione (MID per adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018/MIA dei relativi accertamenti)	56,8%	68,5%	64,2%	-4,30%
Indice di definizione MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti compresa l'adesione ordinaria (art. 5 del decreto legislativo 218/1997)	50,9%	62,0%	60,3%	-1,70%
Maggiore imposta definita per adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 / MIA totale	13,0%	15,9%	14,3%	-1,60%
(*) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.				
Le annualità 2018 e 2019 considerano gli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018.				

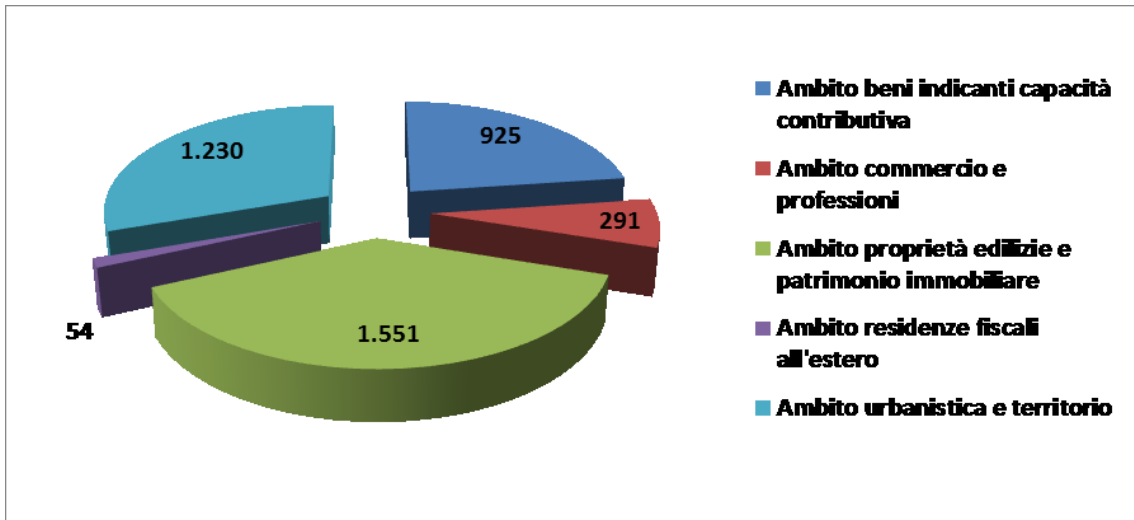
Verifiche e controlli mirati

Come si evince dalla tabella sottostante le verifiche e controlli mirati registrano una flessione dei circa il 4% rispetto all'esercizio precedente. Tale risultato è determinato dal bilanciamento tra la riduzione di tali attività nei confronti dei soggetti di grandi e medie dimensioni e l'incremento delle attività sui soggetti di medie dimensioni.

	2018	2019
Verifiche e controlli mirati	7.527	7.218
<i>di cui nei confronti di</i>		
Soggetti di grandi dimensioni	304	292
Soggetti di medie dimensioni	2.979	2.890
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	4.244	4.036

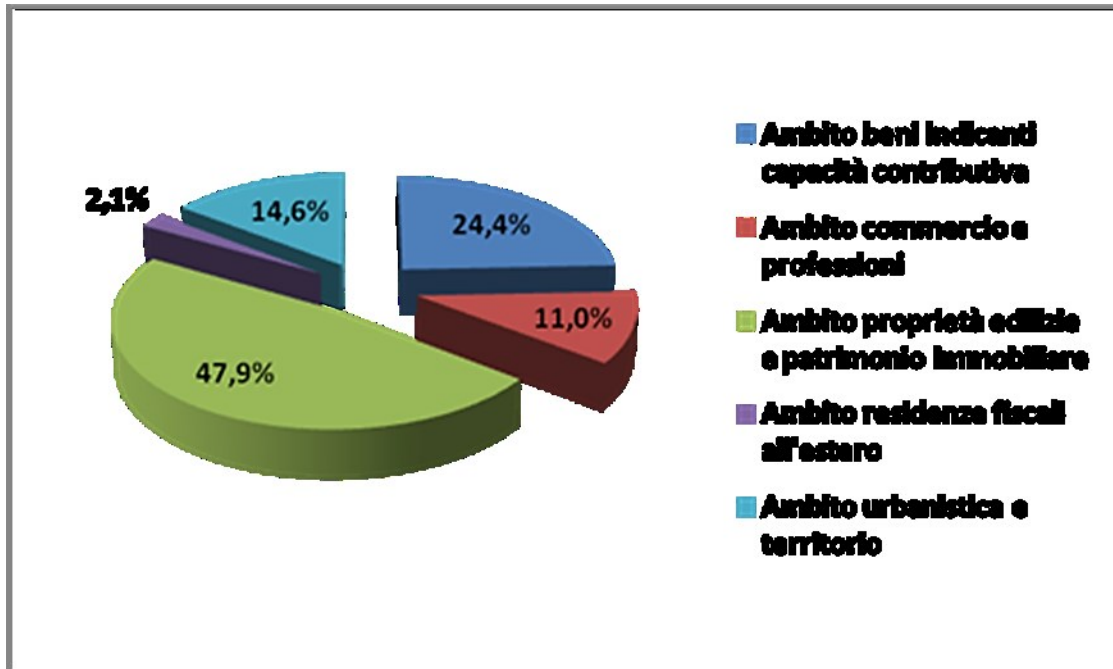
Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

Nel corso del 2019 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 4.051 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 69% delle quali proviene da Comuni del nord, il 17% del centro e il 14% del sud ed isole), con una flessione rispetto al 2018 (4897 segnalazioni). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" (38%) e l'ambito "Urbanistica e territorio" (30%), come si evince dal grafico che segue.

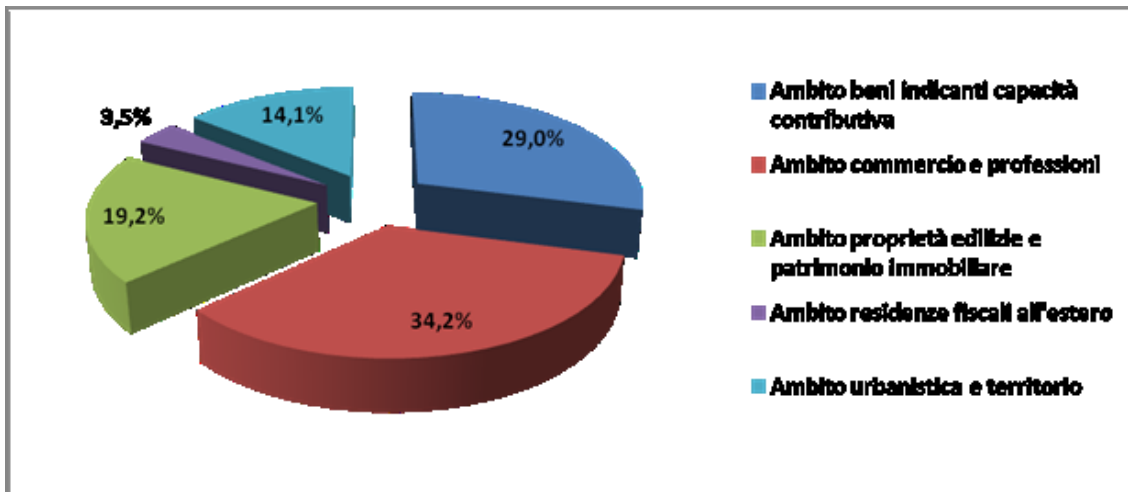


Nel corso del 2019 sono stati eseguiti 816 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni, a fronte di detta attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 14,6 milioni di euro (13 milioni di euro nel 2018). Nel prospetto che segue è riportata la distribuzione degli accertamenti eseguiti nonché della relativa maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.

Distribuzione del numero di accertamenti per ambito di segnalazione



Distribuzione della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione



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

Per quanto riguarda le Imposte dirette ed altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2019 in confronto con il 2018.

Richieste di informazioni imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2018	200*	354	554
2019	162	256	418

*Nelle richieste in uscita va conteggiata una richiesta riguardante 612 soggetti

Informazioni SPONTANEE imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2018	186*	1.357	1.543
2019	7.542	1.835	9.377

*Nei 186 scambi spontanei ricevuti sono compresi 2 scambi spontanei relativi, rispettivamente, a 278 e 5.039 soggetti

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

SCAMBIO AUTOMATICO imposte dirette ed altri tributi	2018	2019
Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	34 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	28 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	29 giurisdizioni (DAC2) 36 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	29 giurisdizioni (DAC2) 40 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia: Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	29 giurisdizioni (DAC2) 23 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 63 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	149	215
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	243	291
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings pervenuti dall'estero	94	67
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings inviati all'estero	314	1.470
Scambio automatico dei CbC Report ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	788 messaggi ricevuti	715 messaggi ricevuti
Scambio automatico dei CbC Report inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	60 messaggi inviati	217 messaggi inviati

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

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2019, è proseguita da parte del Servizio di collegamento la prassi di limitare l'invio delle richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC. Il Servizio di collegamento, anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010, ha dato indicazioni agli Uffici affinché le richieste vengano motivate adeguatamente.

Di seguito il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2018	289	1.040	1.329
2019	386	790	1.176

INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2018	242	4	246
2019	183	6	189

Notifiche in materia IVA			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	totale
2018	8	12	20
2019	2	17	19

Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2019	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	2.045	2.444
Rimborsi IVA	372	11
Nuovi mezzi di trasporto	698	N.A.

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

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

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri è stata svolta, nel corso del 2019, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle convenzioni internazionali vigenti. L'attività riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti.

L'Agenzia nell'ambito delle sue competenze di Ufficio centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento in ordine all'utilizzo dell'applicazione centrale per lo scambio delle richieste di assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, adottata in modo obbligatorio a partire dal 1° gennaio 2019;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione Europea in materia di recupero crediti (*Training eFCA – Recovery e-forms, Meeting of the Recovery Expert Group, Workshop Vienna "Heads of CLO in the field of tax recovery assistance"*).

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

Nel 2019 l'Agenzia ha gestito, in applicazione delle convenzioni internazionali e della direttiva 2010/24/UE, 1.983 domande di assistenza, (1.804 nell'esercizio 2018). I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/ misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione internazionale nell'anno 2019								
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
2018	0	0	0	0	52	3.249.070,06	1	16.234,60
2019	4	1	0	0	55	935.788,16	2	11.622,95

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

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

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione internazionale nell'anno 2019										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero e di misure cautelari					
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Ricevute da altri Stati (passive)			Inviare ad altri Stati (attive)		
					Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2018	777	98	70	2	713	69.444.190,22	1.620.454,50	91	169.807.436,47	28.775,55
2019	772	92	63	11	849	93.795.435,80	1.723.209,07	134	257.280.902,85	236.858,42

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

3.3.1. AZIONE: Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata

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

Tale indicatore di *output* misura le iniziative congiunte tra Agenzia e Guardia di finanza volte a potenziare le attività di analisi finalizzate a contrastare la sottrazione di basi imponibili, attraverso la quantificazione del numero di soggetti che vengono sottoposti ad analisi congiunta da parte dei due Enti al fine di predisporre in modo efficace e integrato i rispettivi piani di intervento annuali.

Le attività congiunte con il Nucleo Speciale Entrate riguardano l'analisi di soggetti destinatari delle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo che a seguito delle predette comunicazioni sono rimasti "inerti", ovvero non hanno contattato l'Agenzia per giustificare l'anomalia segnalata, né dato seguito autonomamente a quanto richiesto provvedendo a regolarizzare l'anomalia stessa.

Il risultato conseguito per il 2019 è pari a 85.694 soggetti (85.437 nel 2018), pari a circa il 107% del risultato atteso di 80.000 soggetti.

Tipologia soggetti sottoposti ad analisi congiunta con la Guardia di Finanza	
Tipologia soggetto	N. soggetti esame condiviso
Soggetti destinatari delle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo per il criterio "Tardive/incomplete IVA 2017" che, a seguito delle predette comunicazioni, sono rimasti inerti	24.418
Società che hanno omesso di presentare le dichiarazioni fiscali per il periodo d'imposta 2017, ovvero le hanno presentate con valori non significativi e che, in base alle informazioni comunicate all'Archivio dei rapporti finanziari, presentano flussi in entrata sui conti correnti superiori a 100.000 euro	
Società per le quali sia emersa un'incoerenza tra i ricavi/volume d'affari – oltre l'imposta sul valore aggiunto dichiarati e le disponibilità finanziarie risultanti dalle informazioni comunicate all'Archivio dei rapporti finanziari per gli anni di imposta 2016 e 2017	61.276
TOTALE	85.694

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

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

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

Con riferimento a tale indicatore di *output* l'Agenzia ha conseguito un risultato del 99%, superiore di 3 punti percentuali rispetto al *target* prefissato in Convenzione (96%) e in linea con quanto realizzato nell'esercizio 2018, come si evince dalla seguente tabella:

	Ricorsi alla CTP con termine di costituzione e dal 01/01 al 31/12 (A)	Costituzioni in giudizio in CTP effettuate (B)	Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (C)	Costituzioni in giudizio in CTR effettuate (D)	Ricorsi alla CTP + Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR effettuate (F) = (B+D)	Percentuale conseguimento (G) = (F)/(E)
2018	69.278	68.692	19.181	19.083	88.459	87.775	99%
2019	60.910	60.324	13.396	13.282	74.306	73.606	99,1%

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

Per quanto riguarda l'indicatore di *outcome* in esame - che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno - il risultato dell'Agenzia si attesta al 73% ed è superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato del 64%, in linea anche con quanto realizzato nel 2018, pari al 72%.

A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			INDICE DI VITTORIA NUMERICO
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2019 (A)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive e nel 2019 (B)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2019 (C)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive 2019 (D)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte (E)	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2019 (F)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO G=(A+C+E)/(A+B+C+D+E+F)
29.777	6.746	81,5%	16.746	9.754	63,2%	2.566	1.337	65,7%	73,3%

3.4.1.3. Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

Il risultato conseguito dall'Agenzia in relazione all'indicatore di *outcome* in esame si attesta al 70%, (68% nel 2018), superiore di 11 punti rispetto al *target* prefissato (59%). A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			IVAN NETTO
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2019 (A)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2019 (B)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2019 (C)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2019 (D)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2019 (E)	Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2019 (F)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO H=(A+C+E)/(A+B+C+D+E+F)
24.790	6.746	78,6%	13.812	9.754	58,6%	2.485	1.337	65%	69,7%

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

La Convenzione ha previsto per il 2019 un indicatore di *output* che misura la percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

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

Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2019 al 31/12/2019 (A)	Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse (B)	Percentuale di partecipazione (B)/(A)	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio (C)	Percentuale di partecipazione al netto di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio B/(A-C)
90.767	87.017	95,9%	3.191	99,4%

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

Con riferimento a tale indicatore di *outcome* che misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, a fronte di un valore atteso del 72%, si riscontra un risultato dell'82%, superiore di 10 punti rispetto al *target* prefissato ed in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (81%). Tale risultato è dato dal rapporto tra le percentuali di importi decisi a favore dell'Agenzia nei tre gradi di giudizio e, precisamente il 92,9% in CTP, il 71,7 in CTR e l'83,8% in Cassazione.

Importi contestati in CTP (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (B)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (C)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTP (B/A)	Importi contestati in CTR (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D)	Importi contestati in Cassazione (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (I)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L= (B+E+H)/(A+D +G)
4.637	4.309	327	92,9%	5.143	3.689	1.454	71,7%	3.119	2.612	506	83,8%	82,3%

Valori espressi in milioni di euro

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

**COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2019**

Dati aggiornati al 02/03/2020

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	30.443	51,7%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	8.775	14,9%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	6.262	10,6%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	6.232	10,6%
Da € 250.000,00	7.156	12,2%
TOTALE	58.868	100,0%

Nel primo grado di giudizio, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019 sono stati presentati 58.868 ricorsi (69.306 nel 2018). Dall'analisi della tabella emerge che il 51,7%, pari a 30.443 (38.113 nel 2018), riguardano le controversie di valore compreso tra 0 e 20.000 euro, che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite. Nelle altre fasce di valore economico la percentuale registrata è pressoché omogenea, passando dal 14,9% del *range* compreso tra 20.000,01 a 50.000 euro, al 10,6 dei *range* compresi tra 50.000,01 a 249.999,99 euro.

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2019**

Dati aggiornati al 02/03/2020

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	12.072	45,4%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	3.988	15,0%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	2.985	11,2%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	3.248	12,2%
Da € 250.000,00	4.307	16,2%
TOTALE	26.600	100,0%

Nel secondo grado di giudizio l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre fasce è minore. Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 12.072 appelli (15.609 nel 2018) a fronte di un totale di 26.600, con un'incidenza percentuale del 45,4% (35.016 nel 2018).

Anche in relazione agli appelli le altre fasce di valore economico presentano una percentuale che va dal 16,2% delle controversie con valore superiore a 250.000 euro, all'11,2% di quelle comprese tra 50.000,01 a 100.000 euro.

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

Il numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate dagli Uffici nell'anno, ripartito per Direzioni regionali, è di 2.335 come riportato nella sottostante tabella.

NUMERO DI CONCILIAZIONI GIUDIZIALI DEPOSITATE NELL'ANNO (ARTT. 48 E 48-BIS DEL D.LGS. N. 546 DEL 1992)

Dati aggiornati al 02/03/2020

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

DIREZIONE REGIONALE	CTP		CTR		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	14	0,8%	15	2,3%	29	1,2%
BASILICATA	28	1,7%	5	0,8%	33	1,4%
BOLZANO	5	0,3%	0	0,0%	5	0,2%
CALABRIA	60	3,6%	16	2,4%	76	3,3%
CAMPANIA	86	5,1%	39	5,9%	125	5,4%
EMILIA ROMAGNA	159	9,5%	61	9,3%	220	9,4%
FRIULI VENEZIA GIULIA	72	4,3%	15	2,3%	87	3,7%
LAZIO	88	5,2%	41	6,2%	129	5,5%
LIGURIA	74	4,4%	85	12,9%	159	6,8%
LOMBARDIA	261	15,6%	75	11,4%	336	14,4%
MARCHE	35	2,1%	58	8,8%	93	4,0%
MOLISE	16	1,0%	19	2,9%	35	1,5%
PIEMONTE	164	9,8%	62	9,4%	226	9,7%
PUGLIA	81	4,8%	27	4,1%	108	4,6%
SARDEGNA	28	1,7%	11	1,7%	39	1,7%
SICILIA	113	6,7%	40	6,1%	153	6,6%
TOSCANA	136	8,1%	42	6,4%	178	7,6%
TRENTO	39	2,3%	2	0,3%	41	1,8%
UMBRIA	12	0,7%	4	0,6%	16	0,7%
VAL D'AOSTA	2	0,1%	0	0,0%	2	0,1%
VENETO	205	12,2%	40	6,1%	245	10,5%
Totali	1.678	100,0%	657	100,0%	2.335	100,0%

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

Dal confronto con l'esercizio 2018 si registra un aumento delle pronunce favorevoli all'Agenzia sia in CTP che in CTR.

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 74.666 decisioni depositate nel 2019 (91.805 nel 2018), corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 16.474.568.608,16 euro (22.247.074.382,96 euro nel 2018), le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 35.547 (47,6%), per un importo di 8.354.394.234 euro.

Le sentenze sfavorevoli ammontano a 18.631 (24,9%), per un importo di 3.925.801.872,13 euro; le parzialmente favorevoli 8.177 (10,9%), per un importo di 1.795.011.726,48 euro; mentre le estinzioni ammontano a 12.311 (16,4%), per un importo di 2.399.360.775,77 euro, come riportato nella seguente tabella.

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2019

Dati aggiornati al 02/03/2020

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	35.547,00
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	8.354.394.233,78
PARZ. FAVOREVOLI	8.177,00
IMPORTO DECISO	1.795.011.726,48
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	18.631,00
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	3.925.801.872,13
ESTINZIONI	12.311,00
IMPORTO DECISO	2.399.360.775,77
TOTALE	74.666
TOTALE IMPORTI DECISI	16.474.568.608,16

* Include inammissibili

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 36.906 decisioni depositate nel 2019 (44.162 depositate nel 2018), corrispondenti ad un importo complessivo pari a 14.093.156.644,89 euro, (15.766.750.785,86 euro nel 2018) le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 15.362 (41,6%), a fronte di 18.562 nel 2018, per un importo di 6.150.839.274 euro (6.345.992.658,56) euro nel 2018.

Le sentenze sfavorevoli ammontano a 11.553,00 (31,3%), (15.634 nel 2018), per un importo di 4.034.021.522,55 euro (4.645.654.008,22 euro nel 2018);

Le decisioni parzialmente favorevoli 3.554 (9,6%), a fronte di 4.391 nel 2018, per un importo di 2.260.569.589,49 euro (2.749.364.514,92 euro nel 2018) mentre le estinzioni ammontano a 6.437 (17,4%), a fronte di 5.575 nel 2018 per un importo di 1.647.726.259,28 euro (2.025.739.604,16 euro nel 2018).

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2019

Dati aggiornati al 02/03/2020

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	15.362,00
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	6.150.839.273,57
PARZ. FAVOREVOLI	3.554,00
IMPORTO DECISO	2.260.569.589,49
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	11.553,00
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	4.034.021.522,55
ESTINZIONI	6.437,00
IMPORTO DECISO	1.647.726.259,28
TOTALE	36.906
TOTALE IMPORTI DECISI	14.093.156.644,89

**Include inammissibili*

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

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

Dati aggiornati al 21/03/2019

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero di accordi conclusi (C)	Numero di accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2018	103.143	45.267	8.755	256
2019	93.768	38.965	8.287	230

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

- (A) Numero dei reclami notificati dal 2/12 anno precedente all'1/12 dell'anno in esame.
- (B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale.
- (C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D).

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

Premessa

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di accertamento, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 4 febbraio 2020 nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, relativamente agli atti notificati nel 2019.

1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2019 rappresentano il 2,3% del totale complessivo, in linea con l'esercizio precedente, come si evince dal prospetto n. 1.

Prospetto n. 1

	2018	2019
Accertamenti con esito positivo (A)	272.565	258.472
di cui		
<i>annullati con provvedimento di autotutela totale (B)</i>	6.197	5.931
Incidenza % (B/A)	2,3%	2,3%

A fronte di detto risultato si registra un decremento del 31% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 71 milioni di euro nel 2018, a circa 49 milioni nel 2019.

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2). La differenza tra il valore mediano (1.572 euro) e il valore medio (8.258 euro) è significativo di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 1,7 milioni di euro a fronte del valore di 5,2 milioni di euro rilevato nel 2018).

Dal confronto con i valori di MIA annullata, nell'esercizio 2019 emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2019 hanno avuto ad

oggetto valori di MIA inferiori rispetto a quelli del 2018, ad eccezione del valore percentile 99 che risulta superiore.

Prospetto n. 2

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2018	2019
Media	11.465	8.258
Percentile 25	937	803
Percentile 50 (mediana)	1.892	1.572
Percentile 75	4.408	3.763
Percentile 90	12.725	11.284
Percentile 99	100.938	116.557

Il prospetto n. 3 mette in evidenza la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali¹ rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro", con il 39%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23%) e dalla causale "Errore sul presupposto di Imposta" (20%).

Prospetto n. 3

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	91	2%
B Evidente errore logico o di calcolo	155	3%
C Errore sul presupposto di Imposta	1.187	20%
D Doppia imposizione	399	7%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	165	3%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	1.349	23%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	115	2%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	157	3%
I Altro	2.303	39%
Non trovata	10	0%
Totale	5.931	100%

¹ Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37

I dati riportati nel prospetto n. 4 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela; nell'82,6% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 4

Fonte d'innescò	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza del contribuente	4.899	82,6%
Iniziativa dell'Ufficio	1.022	17,2%
Non presente	10	0,2%
Totale	5.931	100,0%

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (79,6%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (9,6%).

Prospetto n. 5

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
ACCERTAMENTI CON DETERMINAZIONE SINTETICA DEL REDDITO	20	0,3%
ACCERTAMENTI DIVERSI DA QUELLI SU REDDITI D IMPRESA E LAVORO AUTONOMO	4.720	79,6%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI ENTI NON COMMERCIALI	32	0,5%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI GRANDI CONTRIBUENTI	9	0,2%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI MEDIE DIMENSIONI	84	1,4%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE MINORI	571	9,6%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI LAVORO AUTONOMO	495	8,3%
Totale complessivo	5.931	100,0%

Le percentuali sopra evidenziate confermano la tendenza anche in relazione alla Maggiore imposta accertata oggetto di annullamento. Come si evince, infatti, dal prospetto n. 6 la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti diversi da quelli su reddito d'impresa e lavoro autonomo (33,1%), seguita dagli Accertamenti nei confronti di imprese minori (32,6%).

Prospetto n. 6

*Importi espressi in euro

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
ACCERTAMENTI CON DETERMINAZIONE SINTETICA DEL REDDITO	477.528	1,0%
ACCERTAMENTI DIVERSI DA QUELLI SU REDDITI D IMPRESA E LAVORO AUTONOMO	16.236.495	33,1%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI ENTI NON COMMERCIALI	321.693	0,7%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI GRANDI CONTRIBUENTI	1.415.316	2,9%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI MEDIE DIMENSIONI	11.563.501	23,6%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE MINORI	15.966.167	32,6%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI LAVORO AUTONOMO	2.998.330	6,1%
Totale complessivo	48.979.030	100,0%

*Importi espressi in euro

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinando una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano l'1,40 % degli accertamenti notificati nel 2019 (prospetto n. 7). Dal confronto con l'esercizio 2018, si rileva una diminuzione del numero di accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale per l'anno 2019 del 12% e una diminuzione di 0,10 punti percentuali degli accertamenti con esito positivo.

Prospetto n. 7

	2018	2019
Accertamenti con esito positivo (A)	272.565	258.472
di cui		
Accertamenti interessati da autotutela parziale (B)	4.103	3.616
Incidenza % (B/A)	1,50%	1,40%

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

Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973, allo stato, presentano un'incidenza di annullati del 5,33%, in diminuzione di 0,83 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2018 (prospetto n. 8).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2018, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-17%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 34,4 milioni di euro nel 2018 a 24,3 milioni di euro nel 2019.

Prospetto n. 8

	2018	2019
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	231.361	220.621
di cui		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	14.192	11.760
Incidenza % (B/A)	6,13%	5,33%

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 2,58%. Dal confronto con l'esercizio 2018 (prospetto n. 9) si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (-30%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-0,95 punti percentuali).

Prospetto n. 9

	2018	2019
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	231.361	220.621
di cui		
<i>interessati da provvedimento di autotutela parziale(B)</i>	8.159	5.695
Incidenza % (B/A)	3,53%	2,58%

2. Accertamenti settore Registro

Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela, allo stato, è pari al 10,87%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 0,67 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2018. Dal

confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione del numero di accertamenti annullati in autotutela e una diminuzione della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 15,9 milioni di euro rispetto a 19,2 milioni di euro per l'anno 2018.

Il valore della mediana (2.625 euro) inferiore alla media (9.026 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 1,8 milioni di euro a fronte del valore di 5,9 milioni di euro rilevato nel 2018).

Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2019, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2018 ad eccezione della media che presenta un valore più basso.

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che, allo stato, hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,60% degli accertamenti con esito positivo.

Dal confronto con l'esercizio 2018, si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (-19%) e sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 0,12 punti percentuali.

3. Atti di contestazione

Gli atti di contestazione ed irrogazione sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale rappresentano nel 2019 l'1,10% rispetto agli atti complessivamente notificati. A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 6,7 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi delle sanzioni irrogate costituiscono un numero irrilevante rispetto agli atti complessivamente notificati.

4. Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale rappresentano il 4,64% degli atti complessivamente

notificati. A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a circa 9,2 milioni di euro.

In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante il quale sono stati parzialmente variati gli importi del credito da recuperare rappresentano una minima percentuale (1,2%) degli atti di recupero emessi.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Contrasto" ammontano a 23.234 ore/migliaia (24.952 ore/migliaia nel 2018) a fronte di 22.896 pianificate e hanno assorbito, come per l'esercizio precedente, il 46% di quelle complessivamente impiegate (50.451 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.278 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'area strategica Contrasto.

	Budget 2019	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Analisi	1.392	1.391	99,9%	95,1%
Attuazione del D.Lgs n. 127/15 e del D.L. 193/2016	1.299	1.263	97,2%	86,4%
Contenzioso	1.612	1.631	101,2%	100%
Controlli fiscali	3.849	3.153	81,9%	77,7%
Imprese	637	482	75,7%	76%
Indici sintetici di affidabilità	8.137	6.119	75,2%	82,9%
Internazionale	1.963	1.684	85,8%	90,9%
Riscossione	900	837	93,0%	93,2%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	1.302	1.091	83,8%	79,2%
TOTALE	21.091	17.651	83,7%	

L'Agenzia ha impegnato l'83,7 % delle risorse stanziare nel budget per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Contrasto. Dall'esame della tabella si evince che il progetto "Contenzioso" è stato realizzato al 100%. Si registra, comunque, un andamento pressoché proporzionale tra SAC e SAL.

PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi alle Attività di governo e di supporto con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

	Budget 2019	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Acquisti diretti ICT (hw/sw)	930	301	32,4%	32,4%
Approvvigionamenti e Logistica	831	169	20,3%	58,8%
Audit	172	200	116,3%	90,0%
Contabilità	559	436	78,0%	76,1%
CRM e infrastrutture di backend	867	703	81,1%	70,5%
Formazione e comunicazione	1.306	108	8,3%	66,7%
Gestione Risorse umane e organizzazione	1.289	1.503	116,6%	91,4%
Governance dei progetti ICT	2.998	3.273	109,2%	85,0%
Infrastrutture	15.199	7.073	46,5%	61,5%
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	350	290	82,9%	74%
Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	807	694	86,0%	73,7%
Pianificazione e controllo	344	344	100,0%	100,0%
Servizi per la dematerializzazione documentale	955	559	58,5%	69,6%
Sicurezza	1.316	707	53,7%	66,2%
Sistemi trasversali	2.355	690	29,3%	33,7%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	712	712	100,0%	100,0%
TOTALE	30.990	17.762	57,3%	

L'Agenzia ha impegnato solo il 57,3% delle risorse stanziare nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività di Governo e supporto. Dall'esame della tabella si evidenzia che i progetti "Pianificazione e controllo" e "Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi" sono stati realizzati al 100%. Per le altre tipologie di progetti si registra un andamento pressoché proporzionale tra SAC e SAL, ad eccezione dei seguenti progetti per i quali l'Agenzia ha fornito le motivazioni:

Approvvigionamento e logistica

Nel 2019 l'Agenzia ha provveduto all'annullamento delle attività di tracciamento delle operazioni eseguite nel sistema GALA e delle relative funzionalità di gestione, attività che saranno ricomprese negli interventi di integrazione tra GALA e il sistema documentale. Alcuni rilasci, inoltre, sono stati ripianificati al 2020.

Audit

Nel 2019, per sopravvenute esigenze l'Agenzia, ha deciso di annullare le attività relative all'aggiornamento del Sistema Integrato di Verbalizzazione Audit Esterno.

Formazione e comunicazione

Nel 2019, l'Agenzia ha commissionato a Sogei lo sviluppo di una nuova piattaforma e-learning open che ha comportato l'annullamento delle attività di supporto per l'erogazione di offerte formative ad utenti esterni, attività rinviate al 2020.

Gestione del personale

Nel corso dell'esercizio, l'Agenzia ha deciso di annullare le attività evolutive sull'applicativo A.Ri.A. (Assegnazione Risorse alle Attività). Le attività relative alle progressioni economiche sull'applicativo di Gestione Risorse Umane, inoltre, hanno richiesto un approfondimento nella definizione dei requisiti e pertanto sono state prorogate al 2020.

Governance dei progetti ICT

Nel 2019, l'Agenzia ha ritenuto di annullare, e riproporre nel PTA 2020, alcune attività di evoluzione dei servizi offerti tramite la piattaforma di sviluppo software P.A.S.SO., in particolare l'esecuzione di test antintrusione e l'aggiornamento delle forniture HR.

Sistemi trasversali

Nel 2019 l'Agenzia ha ritenuto necessario garantire maggiori risorse alle lavorazioni dedicate all'evoluzione del sistema Spedizioniere ed alla definizione dei flussi di colloquio con i fornitori dei servizi di stampa e recapito della corrispondenza. Ciò ha determinato l'annullamento di diverse attività relative ai servizi di digitalizzazione dei documenti. Alcune attività relative ai misuratori fiscali, inoltre, sono state rinviate all'anno 2020 così come alcuni interventi di ottimizzazione del Sistema di Interscambio per la Fatturazione Elettronica B2B.

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA**Denunce di accatastamento o variazione delle unità immobiliari con procedura Do.C.Fa. cat. A – B – C"**

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Denunce di accatastamento o variazione delle unità immobiliari con procedura Do.C.Fa. cat. A – B – C".", si è attestata al 79,91%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 101 Uffici campionati, 52 si posizionano al di sopra della media nazionale e 49 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno fatto rilevare che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'85,89%, seguito da quello di imparzialità, con il 79,29% e da quello di correttezza, con il 65,36%.

Gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, le seguenti azioni:

- provvedere sempre ad inoltrare al contribuente il preavviso di sopralluogo;
- migliorare le modalità di invio ai contribuenti del preavviso di sopralluogo;
- prevedere sempre l'indicazione nel preavviso di sopralluogo degli elementi essenziali quali: data e ora, nome del tecnico che effettua il sopralluogo e nome del responsabile del procedimento;
- provvedere sempre a comminare la sanzione nel caso in cui, in sede di sopralluogo, venga impedito l'accesso anche in presenza del preavviso di sopralluogo;
- predisporre il verbale di sopralluogo in modo che contenga sempre l'esito della verifica con particolare evidenza in merito della regolarità catastale e dell'indicazione degli orari di inizio e di fine delle attività;
- compilare sempre la "scheda di sopralluogo", che permette di rilevare in modo utile e standardizzato le caratteristiche posizionali e costruttive delle diverse componenti immobiliari che concorrono alla definizione del classamento;
- archiviare sempre la "copia informatica" (ovvero la scansione in formato pdf) della scheda di sopralluogo che sarà resa disponibile all'accesso in apposita area informatica;

- nel caso in cui il tecnico accertatore verifichi in sede di sopralluogo che la planimetria dell'unità immobiliare differisce dallo stato di fatto, inserire sempre nel database censuario e sulla scheda planimetrica la specifica annotazione "planimetria non rispondente allo stato di fatto";
- nel caso di rettifica del classamento proposto dalla parte compilare sempre il modello 5 e predisporre la "scheda di relazione";
- migliorare la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per la notifica dell'atto di rettifica della rendita;
- applicare sempre le sanzioni quando l'edificazione di nuovi immobili o la variazione nello stato di quelli già esistenti non sono dichiarati entro trenta giorni dalla data di fine lavori.

INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

Nel corso del 2019, si è completato il riassetto organizzativo delle strutture dell’Agenzia, avviato nel 2018, e che ha interessato anche la Direzione Centrale Audit con l’istituzione di 15 Sezioni di Audit e l’incremento del numero degli Audit Manager.

In particolare, presso ognuno dei quattro Settori (già Aree) Territoriali della Direzione Centrale, sono state istituite le Sezioni con sede presso i capoluoghi delle Regioni più grandi, con l’obiettivo di realizzare un più capillare presidio del territorio.

Per garantire la presenza di personale professionalmente qualificato presso ognuna delle Sezioni è stato necessario aumentare il numero degli Audit Manager attivando un’apposita procedura di selezione per il conferimento di tali posizioni organizzative ai sensi dell’art. 1, comma 93, lett. a), della legge 27 dicembre 2017, n. 205.

Inoltre, con la nuova organizzazione della Direzione Centrale, si è manifestata sin da subito la necessità di assicurare alle nuove sezioni anche un adeguato numero di auditor che coadiuvassero i neo incaricati Audit Manager nello svolgimento dell’importante funzione consulenziale che l’audit deve offrire alle strutture operative. È stata quindi avviata la richiesta per una procedura di interpello per la selezione di 52 risorse da assegnare alle sezioni completamente carenti di auditor.

Per consentire, comunque, l’operatività delle Sezioni, gli Audit Manager hanno assicurato lo svolgimento di tutte le attività di audit, compreso quelle che ordinariamente dovrebbero essere svolte dagli auditor.

Va infine, evidenziato, che nella pianificazione delle attività di audit si è data prevalenza al ruolo consulenziale, tipico della funzione di *internal auditing*, anche se ciò ha determinato un minor numero di interventi svolti.

In considerazione di quanto sopra esposto, per il 2019, l’Agenzia ha ritenuto più proficuo assegnare un *budget* per un orizzonte temporale di 9 mesi (gennaio – settembre) da integrare o rimodulare nell’ultima parte dell’anno, se si fossero realizzate le condizioni per operare a pieno regime.

Nella pianificazione delle attività, infatti, si è tenuto conto sia della necessità di formare i nuovi audit manager che dell’opportunità di limitare gli interventi di audit presso le strutture operative, che nel 2019 hanno vissuto importanti cambiamenti sia per il nuovo assetto organizzativo che per i numerosi avvicendamenti ad esito delle procedure selettive, che hanno riguardato ben 1.483 posizioni organizzative.

A tal fine sono state privilegiate le attività inderogabili e da svolgere per legge con riferimento ad ognuno degli ambiti di Audit interno, Audit esterno e Audit *compliance*.

Numero di interventi di audit effettuati e relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta

Per il 2019 sono stati introdotti dei correttivi ai criteri di budget, che hanno inciso sia sulla valorizzazione degli interventi che sulla ripartizione dell'assegnazione delle attività ai Settori Territoriali. L'esigenza di introdurre tali correttivi è scaturita dalle analisi dei risultati dell'ultimo biennio, che avevano fatto emergere alcune incongruenze tra il valore attribuito a un determinato intervento e l'impiego delle risorse effettivamente assorbite per l'intervento stesso. Le principali modifiche sono riassunte di seguito:

- la pesatura degli interventi è espressa in giornate uomo e non più in prodotti;
- l'assegnazione del *budget* è stata effettuata esclusivamente in base alla capacità operativa di ogni settore e calcolata sugli organici effettivi;
- la capacità operativa, è stata ripartita uniformemente per ognuno dei comparti della Direzione Centrale Audit;
- ove la capacità operativa del singolo settore non fosse stata sufficiente a garantire il presidio minimo del territorio, è stato previsto lo svolgimento di alcuni interventi da parte degli Uffici Centrali competenti o di altro settore con capacità operativa residua utilizzabile.

Con riferimento al numero di interventi di audit effettuati nel 2019, si evidenzia che sono stati complessivamente consuntivati 684 interventi che hanno impegnato 8.875 giorni/uomo pari al 91% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.838 relativi ad interventi di audit interno, 2.000 ad interventi di audit *compliance* e 5.037 per interventi di audit esterno¹. Tutti gli interventi sono stati ponderati sulla base della loro complessità.

Come evidenziato in premessa, è stata valutata l'opportunità di limitare gli interventi presso le strutture dell'Agenzia delle Entrate per non creare ulteriori disagi oltre a quelli che, inevitabilmente, accompagnano le modifiche organizzative.

La Direzione Centrale Audit ha, quindi, orientato le proprie attività verso gli interventi di Audit Esterno, che meno impattano sulle strutture interne, con conseguente criticità ai fini del raggiungimento degli obiettivi assegnati all'Audit Interno (46%).

¹ Interventi nei confronti di intermediari Entratel, interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali, SIAE ed interventi Webant.

Di seguito il dettaglio degli interventi con riferimento ad ognuno dei tre comparti della Direzione Centrale Audit.

Interventi di audit interno:

Gli interventi di audit interno comprendono le Analisi di Contesto Locale, i Follow up operativi e le Verifiche di cassa.

– *Analisi di Contesto Locale (ACL) e Follow up operativi*

In considerazione di quanto detto in premessa, i Settori audit hanno realizzato 11 Analisi di Contesto Locale¹ (ACL) e 3 Follow-up operativi per un totale complessivo ponderato di 656 giorni uomo.

Gli interventi di Analisi di Contesto Locale sono stati condotti sui c.d. processi trasversali con l'obiettivo di fornire un più ampio supporto ai Direttori provinciali nella gestione delle complesse strutture cui sono preposti ed hanno consentito di intercettare 60 criticità da carenze organizzative, 21 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli e 15 raccomandazioni su irregolarità amministrative.

I team di audit hanno raccomandato specifiche azioni correttive, a fronte delle quali i responsabili delle strutture stanno attuando i relativi piani di azioni, previa condivisione con i rispettivi Direttori Regionali.

– *Verifiche amministrativo-contabili*

Complessivamente sono state realizzate 103 Verifiche A1 (equivalenti a 206 giorni/uomo), 103 Verifiche A2 (equivalenti a 560 giorni/uomo) e 34 Verifiche di Gestione D2 (equivalenti a 416 giorni/uomo) per un totale di 240 interventi pari a 1.182 giorni/uomo. Le verifiche svolte hanno evidenziato alcuni disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività presso gli uffici. Al riguardo sono state diramate specifiche note alle Direzioni Regionali per la rimozione delle criticità rilevate, anche allo scopo di prevenirle per il futuro.

Inoltre, sono in corso approfondimenti per definire soluzioni appropriate relativamente all'esame dei campioni certi e dei campioni di memoria nonché all'utilizzo di nuovi format per la redazione delle schede di riepilogo e delle schede per il rilascio delle verifiche di cassa.

¹ Si tratta di interventi finalizzati a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni, per valutare l'adeguatezza del sistema di controllo in atto e per rilevare eventuali irregolarità amministrative.

Interventi di audit *compliance*

I Settori hanno realizzato gli interventi ponderati in base alla loro complessità, per complessivi 2.000 giorni/uomo. In particolare sono state realizzate 54 Indagini conoscitive pari a 1.814 giorni/uomo.

Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 23 indagini conoscitive particolarmente complesse e 1103 Verifiche ex L.662/96 relative a personale dell’Agenzia.

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

Interventi di *audit* esterno

Gli interventi di audit esterno realizzati dai Settori territoriali sono stati ponderati ed hanno impegnato complessivamente 5.037 giorni/uomo secondo la seguente ripartizione:

✓ *Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel*

Sono stati realizzati dai Settori territoriali 167 accessi nei confronti di intermediari Entratel (di cui 79 presso i CAF e 88 presso gli altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni) volti prioritariamente alla individuazione di possibili criticità sia sotto l’aspetto organizzativo, che del corretto svolgimento dell’attività di assistenza fiscale e del controllo interno.

La selezione dei Centri di Assistenza Fiscale cui rivolgere l’attività di vigilanza è stata effettuata dal competente Ufficio Audit esterno per garantire interventi orientati nei confronti di società di servizi, sedi periferiche e centri di raccolta, relativi a CAF che presentano specifici profili meritevoli di controllo.

I criteri di selezione degli intermediari diversi dai CAF scaturiscono prevalentemente dal flusso informativo proveniente dalle Direzioni Regionali, che hanno provveduto alla segnalazione degli intermediari Entratel per i quali è stata riscontrata la presenza di comportamenti anomali e/o fraudolenti, nonché quelli che hanno prestato assistenza fiscale nei confronti di contribuenti che, in veste di coobbligati, hanno effettuato il pagamento di contributi previdenziali a favore di altri soggetti, mediante compensazioni per importi superiori a 50.000 euro.

– *Siae*

Sono stati realizzati dai Settori audit 55 interventi che hanno impegnato complessivamente 1.430 giorni/uomo.

Le attività sono state finalizzate al consolidamento della nuova metodologia d'intervento sui processi operativi Siae, con lo scopo di verificare in concreto la qualità del presidio in relazione ai compiti istituzionali dell'Agenzia.

– *Interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali*

I controlli sul Servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali hanno interessato 64 tecnici professionisti ed hanno avuto una percentuale complessiva di raggiungimento dell'obiettivo pari al 103% da parte dei Settori Territoriali.

La Direzione Centrale Audit, in collaborazione con la Direzione Centrale Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare, ha ritenuto opportuno anche per il 2019 selezionare i tecnici che, nel periodo scelto, hanno evidenziato un rapporto particolarmente sfavorevole tra gli accessi al servizio di consultazione ed il numero di DOCFA presentati.

– *Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT*

L'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 664 intermediari.

Tali segnalazioni, lavorate dai Settori audit, corrispondono a 83 interventi Webant che hanno impegnato 249 giorni-uomo ed hanno consentito il raggiungimento del 100% del budget.

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

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari al 29%. Tale percentuale è stata determinata considerando i *follow up conclusi* con esito positivo.

Il dato, sensibilmente inferiore a quello degli scorsi anni, è da imputare essenzialmente a due circostanze:

- la prima è relativa alle modifiche organizzative che, nel 2019, hanno coinvolto tutte le strutture dell’Agenzia e che hanno fatto preferire la pianificazione di interventi di audit rivolti a soggetti esterni all’Agenzia;
- la seconda è riconducibile alla nuova tipologia di Analisi di Contesto Locale, che essendo condotta su attività trasversali a più processi, hanno assorbito maggiori risorse perché tali interventi hanno una durata mediamente più lunga, in quanto prevedono una maggiore permanenza presso gli uffici auditati.

Tali interventi, infatti, comportano la necessità di intervistare personale delle diverse articolazioni delle Direzioni provinciali e di esaminare un congruo numero di fascicoli per ciascuno dei processi oggetto dell’intervento stesso, consentendo, quindi, di analizzare tutti gli aspetti relativi all’organizzazione delle attività e di individuare eventuali aree di miglioramento.

Inoltre, la maggiore permanenza del *team* di audit presso le strutture auditate ha consentito di maturare una conoscenza più approfondita delle dinamiche in atto negli uffici e di cogliere tutti gli elementi caratterizzanti l’ambiente interno, che, come noto, è uno dei cardini su cui si fonda la gestione dei rischi aziendali. Tale modalità operativa ha permesso di comprendere meglio le interrelazioni esistenti o da implementare tra le varie strutture e di verificare l’effettiva circolarità delle informazioni e l’omogeneità nell’applicazione delle direttive emanate dal Direttore Provinciale.

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

Nel corso del 2019 sono state poste in essere le azioni correttive sulla base degli esiti del programma di vigilanza 2018, che ha riguardato i procedimenti *"Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36 bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54 bis del D.P.R. n. 633/1972"* e *"Iscrizioni e annotazioni ipotecarie"*, formalmente comunicati dal Dipartimento delle Finanze con nota n.4844 del 18/03/2019 (prot. R.U. 63426 del 18/03/2019).

Al fine di effettuare degli approfondimenti in merito a tali esiti, la Direzione Centrale Audit ha esaminato i dati forniti dal DF per individuare le aree ritenute maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità. Di seguito gli esiti emersi e le relative azioni correttive, con riferimento ad ognuno dei due procedimenti oggetto dell'attività di vigilanza 2018.

Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36 bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54 bis del D.P.R. n. 633/1972

La rilevazione è stata condotta su 137 Uffici Territoriali delle Direzioni Provinciali ed ha riguardato un campione di 8.115 atti (estratti da una platea di 63.968 atti) relativi ad istanze di riesame in autotutela presentate dai contribuenti a fronte di una comunicazione di irregolarità ovvero di una cartella di pagamento, relativamente alle dichiarazioni dei redditi presentate nell'anno 2015 e relative al periodo d'imposta anno 2014. Si evidenzia che il Dipartimento delle Finanze ha ritenuto di prendere in considerazione solo le istanze di autotutela prodotte direttamente allo sportello (61%) e quelle trasmesse utilizzando gli strumenti telematici a disposizione (Canale CIVIS 37% e Posta elettronica certificata 2%).

Dagli esiti dell'attività di vigilanza è scaturito, a livello nazionale, un livello di conformità complessiva pari al 90,09%, così distribuito con riferimento ad ogni singolo principio: trasparenza (92,07%), imparzialità (85,80%) e correttezza (81,45%).

Pur considerando in maniera positiva il dato complessivo, con riguardo alla correttezza, il cui valore di conformità è risultato leggermente più basso, si è proceduto ad analizzare le criticità che il Dipartimento delle Finanze ha segnalato.

Si è potuto, quindi, riscontrare che hanno influito in maniera negativa sul tale valore le risposte fornite alle fattispecie relative:

- alla possibilità per gli Uffici di adottare un comportamento proattivo riguardo l'esecuzione dell'esame delle istanze di autotutela presentate dal contribuente o

dall'intermediario entro il termine di 30 o 60 giorni dalla data di presentazione dell'istanza stessa;

- all'opportunità degli Uffici di prestare maggiore attenzione nel richiedere al contribuente ulteriori elementi, nel definire la pretesa tributaria, qualora quelli forniti a supporto della richiesta di annullamento totale o parziale delle irregolarità non siano da ritenersi sufficientemente esaustivi;
- all'importanza che gli Uffici provvedano a comunicare gli esiti negativi dell'esame dell'istanza entro un termine uniforme e congruo, anche nei casi di conferma delle irregolarità, sia al contribuente che all'intermediario anche se non prescritto dalla normativa di riferimento. Questo per permettere agli interessati la regolarizzazione della loro posizione e, se ancora nei termini, anche il pagamento della sanzione in maniera ridotta.

Azioni correttive

Va, innanzitutto, evidenziato che la rilevazione ha riguardato le dichiarazioni presentate nel 2015, relative all'anno di imposta 2014, e, che, pertanto, buona parte delle criticità segnalate, sono in parte superate grazie al sempre maggiore ricorso alle modalità di interazione con i contribuenti attraverso i canali telematici. Come noto, con la dichiarazione "precompilata", che dal 2019 è stata estesa anche a Unico Persone Fisiche l'Agenzia ha sviluppato lo strumento di maggiore efficacia che potesse essere messo a disposizione dei contribuenti. La precompilata sarà oggetto di continui miglioramenti ed estensioni, in un percorso di progressiva dematerializzazione dei modelli di dichiarazione, teso a raggiungere l'obiettivo di far venir meno la necessità stessa di presentarla, consentendo in futuro al cittadino di limitarsi a verificare i dati raccolti dall'Agenzia.

Inoltre, l'assistenza *online* gestita tramite il canale CIVIS consente a contribuenti ed intermediari di effettuare, tramite l'abilitazione a Fisconline o Entratel, una serie di adempimenti fiscali dalla propria scrivania digitale, seguendo l'iter della lavorazione fino al suo esito, con abbattimento di tempi di attesa di erogazione dei servizi e di ottimizzazione delle lavorazioni in *back office*.

Tuttavia, le correttive e gli sgravi sono oggetto di costante attenzione da parte dei Settori Audit Compliance, Esterno e Interno della Direzione Centrale Audit, ognuno per il proprio ambito di competenza.

Iscrizioni e annotazioni ipotecarie

L'indagine è stata condotta sugli atti riguardanti le Iscrizioni e le Annotazioni ipotecarie posti in essere nel primo semestre 2017 ed ha coinvolto 5.945 atti (su una platea di 403.922 formalità). Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 138.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è del 92,68%. I valori di conformità di ogni singolo principio sono i seguenti: 95,11% per la trasparenza, 91,32% per l'imparzialità e 87,01% per la correttezza.

Pur considerando in maniera positiva il dato complessivo, con riguardo alla correttezza, il cui valore di conformità è risultato leggermente più basso, si è proceduto ad analizzare le criticità che il Dipartimento delle Finanze ha segnalato.

Si è potuto, quindi, riscontrare che hanno influito in maniera negativa sul tale valore le risposte fornite alle fattispecie relative:

- alla mancata riconsegna all'interessato della nota unitamente al titolo nelle ipotesi di rifiuto della formalità di iscrizione e annotazione;
- alla mancata riconsegna della nota unitamente al titolo con le modalità indicate dall'utente nelle ipotesi di rifiuto della formalità di iscrizione e annotazione.

Appare doveroso evidenziare, che il risultato, essenzialmente positivo, conferma l'attenzione comunque posta nei confronti dell'utenza; infatti, la riconsegna della nota unitamente al titolo con le modalità indicate dallo stesso utente è avvenuta per il 99,30% delle richieste di iscrizioni e per il 95,91% delle richieste di annotazioni.

Con riferimento al principio della trasparenza, occorre evidenziare che, tra le attività che concorrono alla sua valutazione, vi sono le notifiche degli avvisi di liquidazione nei casi di incompleta riscossione dei tributi. Tali attività, la cui conformità è risultata essere pari al 25%, interessa probabilmente un limitato numero di formalità data la sua scarsa incidenza sul valore nazionale che si attesta al 95,11%.

Azioni correttive

L'Agenzia ha recepito i suggerimenti forniti dal DF; tali aspetti saranno oggetto di ulteriori approfondimenti nell'ambito degli interventi di audit. Del resto, i buoni risultati della rilevazione evidenziano il costante presidio attuato dall'Agenzia sulle importanti attività di pubblicità immobiliare. Presidio che, con l'individuazione dei responsabili delle Aree servizi di pubblicità immobiliare delle Direzioni provinciali, potrà essere maggiormente garantito.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Con riferimento alle attività d'investimento, lo stato avanzamento dei lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta al 73,7% come evidenziato nella seguente tabella.

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	79,2%	1,1%
		Anagrafe dei titolari	71,9%	0,3%
		Anagrafica	78,0%	1,5%
		Analisi	95,1%	1,3%
		Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	87,1%	2,5%
		Approvvigionamenti e Logistica	58,8%	0,8%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	86,4%	1,2%
		Audit	90,0%	0,2%
		Basi Dati	77,1%	2,6%
		Cartografia	89,1%	1,4%
		Contabilita'	76,1%	0,5%
		Contenzioso	100,0%	1,5%
		Controlli fiscali	77,7%	3,7%
		CRM e infrastrutture di backend	70,5%	0,8%
		Dichiarazione precompilata	47,1%	1,6%
		Formazione e Comunicazione	66,7%	1,2%
		Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	86,7%	5,5%
		Gestione Risorse Umane e Organizzazione	91,4%	1,2%
		Governance dei Progetti ICT	85,0%	2,9%
		Imprese	76,0%	0,6%
		Indici Sintetici di Affidabilità	82,9%	7,8%
		Infrastrutture	61,5%	14,5%
		Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	74,0%	0,3%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	73,7%	0,8%
		Internazionale	90,9%	1,9%
		Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	67,0%	4,3%
		Normative fiscali	100,0%	0,6%
		Pianificazione e controllo	100,0%	0,3%
		Portale integrato	61,7%	2,1%
		Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	57,3%	1,5%
		Rimborsi	84,6%	0,5%
		Riscossione	93,2%	0,9%
	Servizi all'utenza	66,7%	1,0%	
Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	70,3%	1,4%		
Servizi per la dematerializzazione documentale	69,6%	0,9%		
Servizi telematici	66,5%	1,8%		
Sicurezza	66,2%	1,3%		
Sistemi trasversali	33,7%	2,3%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	100,0%	0,7%		
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	79,2%	1,2%		
Acquisti ICT				
		Acquisti diretti ICT (hw/sw)	32,4%	0,9%
Totale			73,7%	100,0%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2019, confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 68,2%.

	Descrizione Progetto	Pianificato	Consuntivo		
			€	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	€ 1.123.948	€ 882.921	78,6%
		Anagrafe dei titolari	€ 313.462	€ 196.174	62,6%
		Anagrafica	€ 1.585.233	€ 1.483.380	93,6%
		Analisi	€ 1.392.410	€ 1.391.015	99,9%
		Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	€ 2.600.764	€ 2.059.135	79,2%
		Approvvigionamenti e Logistica	€ 831.264	€ 169.496	20,4%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	€ 1.299.013	€ 1.263.088	97,2%
		Audit	€ 172.063	€ 200.289	116,4%
		Basi Dati	€ 2.768.401	€ 2.202.019	79,5%
		Cartografia	€ 1.507.009	€ 1.299.236	86,2%
		Contabilita'	€ 558.813	€ 435.582	77,9%
		Contenzioso	€ 1.612.213	€ 1.631.525	101,2%
		Controlli fiscali	€ 3.848.825	€ 3.152.868	81,9%
		CRM e infrastrutture di backend	€ 866.650	€ 703.351	81,2%
		Dichiarazione precompilata	€ 1.664.278	€ 768.191	46,2%
		Formazione e Comunicazione	€ 1.305.889	€ 108.297	8,3%
		Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	€ 5.752.684	€ 4.522.467	78,6%
		Gestione Risorse Umane e Organizzazione	€ 1.289.321	€ 1.503.547	116,6%
		Governance dei Progetti ICT	€ 2.997.999	€ 3.272.871	109,2%
		Imprese	€ 637.469	€ 482.230	75,6%
		Indici Sintetici di Affidabilità	€ 8.136.265	€ 6.119.334	75,2%
		Infrastrutture	€ 15.198.671	€ 7.072.906	46,5%
		Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	€ 349.717	€ 289.866	82,9%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	€ 806.796	€ 694.496	86,1%
		Internazionale	€ 1.962.843	€ 1.683.793	85,8%
		Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	€ 4.451.569	€ 1.613.293	36,2%
		Normative fiscali	€ 620.458	€ 594.621	95,8%
		Pianificazione e controllo	€ 343.685	€ 343.685	100,0%
		Portale integrato	€ 2.160.146	€ 1.383.607	64,1%
		Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	€ 1.577.221	€ 1.038.240	65,8%
		Rimborsi	€ 508.862	€ 447.961	88,0%
		Riscossione	€ 899.950	€ 836.822	93,0%
		Servizi all'utenza	€ 1.028.023	€ 813.064	79,1%
Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	€ 1.415.968	€ 510.668	36,1%		
Servizi per la dematerializzazione documentale	€ 954.633	€ 559.515	58,6%		
Servizi telematici	€ 1.894.541	€ 1.391.128	73,4%		
Sicurezza	€ 1.316.042	€ 706.584	53,7%		
Sistemi trasversali	€ 2.354.762	€ 690.172	29,3%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	€ 712.225	€ 712.225	100,0%		
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	€ 1.302.490	€ 1.091.136	83,8%		
Acquisti ICT	Acquisti diretti ICT (hw/sw)	€ 930.000	€ 301.248	32,4%	
		Totale	€ 83.052.574	€ 56.622.043	68,2%

Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2019 suddivise per area strategica.

Area "Servizi"

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come dell'erogazione di servizi *on-line*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che nel 2019 è stata ulteriormente arricchita con maggiori elementi informativi. Al fine di proseguire nella predisposizione di informazioni utili al contribuente per agevolarlo negli adempimenti dichiarativi, sul versante Iva sono stati realizzati interventi finalizzati a fornire a tutti i soggetti passivi, oltre che gli elementi necessari per la predisposizione dei prospetti di liquidazione periodica, una bozza di comunicazione modificabile dal contribuente stesso. Ciò con lo scopo ultimo di evitare controlli successivi e aumentare la naturale propensione al corretto versamento dell'IVA.

Nel corso del 2019 sono stati realizzati interventi di evoluzione sui servizi telematici erogati dall'Agenzia, anche forniti tramite *app* per *smartphone*, proseguendo con il processo di integrazione con l'infrastruttura SPID – Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale – come ulteriore sistema di accesso per gli utenti dei servizi Fisconline, Entratel e Sister e avviando la migrazione al modello "*SPID-only*" quando le credenziali dell'Agenzia saranno inibite. Gli interventi hanno inoltre riguardato l'evoluzione dell'area autenticata dei servizi telematici, a valle della realizzazione del nuovo sito istituzionale già effettuata alla fine del 2017, con la definizione di una "vista unica" del contribuente, servizi personalizzati e una gestione evoluta delle interazioni con gli utenti (ad esempio segnalazioni, scadenze, comunicazioni, movimenti), integrato con il sito internet dell'Agenzia.

Nell'esercizio in esame sono stati inoltre realizzati interventi per il presidio ed il monitoraggio delle attività di assistenza e di gestione delle relazioni con i contribuenti secondo il modello di *Citizen Relationship Management*. In particolare sono stati ampliati i servizi offerti tramite il canale di assistenza CIVIS con un miglioramento della qualità dei servizi resi e la semplificazione degli adempimenti nonché una diminuzione dell'affluenza presso gli uffici territoriali.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative contenute nel Decreto Legislativo n. 127 del 2015 e nel Decreto Legge n. 193

del 2016 che mirano alla semplificazione di alcuni adempimenti a carico dei soggetti passivi IVA, nonché al miglioramento del rapporto di collaborazione tra contribuenti e Amministrazione finanziaria, alla razionalizzazione e miglioramento dell'efficacia nei controlli in materia di IVA e alla riduzione del fenomeno dell'evasione da riscossione e del *tax gap*. In particolare, i principali ambiti di intervento hanno riguardato l'evoluzione del Sistema di Interscambio e dei servizi digitali agli utenti (interfaccia web per la generazione, trasmissione, ricezione e conservazione delle fatture elettroniche) in previsione dell'obbligo generalizzato di fatturazione elettronica anche tra privati dal 2019 e l'evoluzione del sistema di trasmissione ed elaborazione delle operazioni ai fini IVA, quali la trasmissione dei dati delle fatture (adempimento sostanzialmente superato dalla fatturazione elettronica obbligatoria) e dei corrispettivi, ai fini dell'attuazione della cosiddetta "lotteria dello scontrino".

L'attività dell'Agenzia è stata, inoltre, indirizzata alla valorizzazione delle banche dati attraverso la definizione della *Data Strategy*. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza, disponibilità e tempestività e governo. In particolare sono state svolte attività finalizzate all'evoluzione delle banche dati delle dichiarazioni e delle altre informazioni presenti in Anagrafe Tributaria compreso il popolamento delle Banche Dati analitiche e sintetiche, e all'evoluzione dei servizi di consultazione e fornitura di informazioni agli Enti esterni, l'evoluzione di alcuni servizi a seguito di revisioni dell'Archivio Anagrafico e la creazione di nuovi servizi per gli Enti esterni richiesti nell'ambito dei tavoli di lavoro congiunti fra Comuni/Regioni e l'Agenzia.

Inoltre gli interventi hanno riguardato l'evoluzione dei servizi di consultazione delle informazioni sul contribuente, con specifico riferimento all'aggiornamento e potenziamento delle funzionalità disponibili in Anagrafe Tributaria.

Ricadono nell'Area Servizi, infine, gli interventi legati alla realizzazione della piattaforma SIT (Sistema Integrato del Territorio) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. Nel 2019 gli interventi sono stati finalizzati alla migrazione dei servizi catastali *core* al SIT e all'Anagrafe dei Titolari al fine di disporre del sistema informativo evoluto e consentire l'attivazione di uno o più uffici pilota. In particolare, le attività più rilevanti hanno riguardato l'evoluzione delle procedure per la predisposizione dei documenti per l'accatastamento e le variazioni dei fabbricati (DOCFA) attraverso la "scrivania del Professionista", anche a seguito delle sperimentazioni effettuate nel

2018, l'invio degli atti di aggiornamento esclusivamente attraverso il canale telematico, tenendo conto delle previsioni del CAD e dell'avvento dell'identità digitale, la predisposizione degli atti di aggiornamento della Cartografia (PREGEO) e delle relative istanze di correzione attraverso la realizzazione di nuovi strumenti per i professionisti.

Sono stati, infine, realizzati interventi per il completamento di attività già avviate negli anni precedenti per la costituzione dell'Archivio nazionale degli stradari e dei numeri civici (ANNCSU) che costituirà la base di riferimento certificata per la prevista Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).

Area "Contrasto"

Gli interventi realizzati sono finalizzati essenzialmente all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di accertamento, all'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione nonché all'attuazione di interventi che si propongono di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla Legge.

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

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

Relativamente agli Indici Sintetici di Affidabilità sono stati realizzati interventi necessari a consentire la gestione degli indicatori per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, atti a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti, in sostituzione degli studi di settore. In particolare si evidenziano le evoluzioni dei prodotti *software* che consentono ai contribuenti e agli uffici dell'Agenzia la modifica e aggiornamento dei dati

trasmessi e/o in possesso dall'Amministrazione in modo da consentire la rettifica dell'indice stesso in caso di necessità.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale, sono stati realizzati interventi finalizzati al miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con autorità fiscali europee e di Paesi terzi, con l'obiettivo di migliorare il livello di trasparenza fiscale e supportare le attività necessarie al recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e Imposte Dirette, per migliorare l'efficacia del procedimento di riscossione a favore dell'Erario italiano.

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

Governo e supporto

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

Il potenziamento e l'evoluzione delle infrastrutture *hardware* sono stati realizzati attraverso l'acquisto di PC portatili e stampanti per ampliare e rinnovare il parco macchine esistente.

Relativamente all'evoluzione dei servizi di rete, le attività hanno riguardato la gestione, l'aggiornamento ed il potenziamento delle reti locali e geografiche oltre che il supporto relativo ai sistemi VOIP, sistemi di compressione in rete centrale e periferici, VPN e collegamenti centrali, Sistemi Wi-Fi centrali e periferici, Servizi DDI. La prosecuzione delle attività di migrazione all'infrastruttura di accesso basata sulle VPN (*Virtual Private Network*) e VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) ha consentito uno sviluppo di innovativi servizi di accesso remoto, incluso il telelavoro domestico. Sono proseguite, inoltre, le attività avviate negli anni precedenti di

evoluzione dell'infrastruttura di identificazione tramite CNS del dipendente e di evoluzione della firma digitale.

Rientrano nell'area "Governare e Supporto" gli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e di attuare le prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) in tema di digitalizzazione. In tale ambito è proseguito il piano di integrazione di tutte le applicazioni che producono documenti con i servizi generalizzati, al fine di una agevole e corretta gestione dei documenti informatici e dell'automazione del loro flusso di lavoro.

Gli interventi informatici hanno riguardato le attività di audit interno, attraverso le procedure di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (*compliance*) per il monitoraggio dei principali processi aziendali, le attività di audit esterno mediante procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza, nonché le attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi, iniziati nel 2018, in linea con l'attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (*GDPR - General Data Protection Regulation*) e la realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento.

Per quanto concerne la sicurezza informatica (sicurezza fisica dei sistemi e tutela del patrimonio informativo), le attività sono state finalizzate all'adeguamento al livello *standard* di sicurezza in accordo a quanto previsto dalla Direttiva AGID emanata ad agosto 2016, in accoglimento della Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 1° agosto 2015, relativa alle misure minime di sicurezza previste per la PA. Sono proseguite, inoltre, le attività di adeguamento dei sistemi e dei servizi dell'ambito sicurezza per ottemperare ai provvedimenti emessi dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del nuovo sistema di Gestione Risorse Umane al fine di gestire con un livello maggiore di sicurezza e affidabilità i dati del personale. L'adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego, rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico giuridiche dei dipendenti dell'agenzia, supportare i processi di sviluppo e valutazione del personale.

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio al quadro normativo europeo, in linea con la direttiva UE 55/2014 del 16 aprile 2014, per permetterne l'interoperabilità con le fatture nei formati europei consentendo quindi alle PA italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche trasmesse nei vari formati e canali stabiliti.

Le attività hanno riguardato l'evoluzione del formato FatturaPA in conformità con il modello semantico della *Core Invoice europea*, a valle del consolidamento del modello semantico CIUS (*Core Invoice Usage Specification*), per l'utilizzo della norma europea in ambito nazionale e transnazionale.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel D.L. n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del D.L. n. 78/2010, si evidenzia che nel 2019 sono state prodotte complessivamente circa 9,5 milioni di tessere sanitarie di cui 8,3 milioni nel formato TS-CNS.

INVESTIMENTI IMMOBILIARI

Gli investimenti di natura immobiliare riguardano interventi finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili; interventi di acquisizione di attrezzature, arredi e impianti e altre spese in materia di sicurezza ex D. Lgs. 81/2008.

Per la prima tipologia di interventi (*"finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili"*) la spesa prevista per l'esercizio 2019 per investimenti di natura immobiliare a carico dell'Agenzia (escludendo, pertanto, quanto di competenza del Manutentore Unico) risulta pari a circa 14,6 milioni di euro.

Il Piano considera anche gli impegni relativi alle annualità 2019 e precedenti per complessivi 138,0 milioni di euro relativi a Piani annuali dei Lavori 2002-2018. Per l'anno 2019, il consuntivo dei lavori di manutenzione degli immobili in uso all'Agenzia risulta pari a circa 2,2 milioni di euro.

In sintesi, gli investimenti immobiliari complessivi "finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale - normativo degli immobili" relativi alle annualità 2019 e precedenti ammontano complessivamente a 152,6 milioni di euro; sottraendo il consuntivo di 2,2 milioni di euro residuano impegni pari a circa 150,4 milioni di euro.

Nel corso dell'esercizio 2019, inoltre, si sono registrate anche altre attività di gestione e monitoraggio dei Piani annuali dei Lavori (annullamento e chiusura di OLS per circa 6,2 milioni e assegnazione di circa 0,7 milioni alle DR Lombardia e DR Piemonte, per altra tipologia di investimento, mediante utilizzo del Fondo Centrale per interventi di sicurezza), che hanno portato ad una variazione in diminuzione degli impegni residui su tale voce a circa 143,5 milioni di euro, la cui gran parte è relativa a interventi già da tempo convenzionati con i locali Provveditorati alle OO.PP.

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE TIPOLOGIE DI CORSO, DISTINTI PER MATERIA, A CUI È APPLICATO IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

Nel 2019 sono state erogati 257 corsi di formazione, sviluppati su complessive 508 edizioni; sono state erogate 6.295 ore di formazione di cui il 48% dedicate a iniziative tributarie e il 52% a quelle comportamentali e di comunicazione. Il 68% delle ore sono state curate da docenti interni; per il restante 32% si è ricorso a fornitori esterni, in particolare per la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le principali attività formative tributarie si sono concentrate, in particolare, su alcuni aspetti rilevanti per l'efficacia dell'azione di prevenzione e di contrasto dell'evasione:

- ✓ sanzioni tributarie di carattere amministrativo e penale: corso della durata di 21 ore, erogato in 7 edizioni destinate al personale in servizio presso le direzioni regionali, provinciali e presso gli uffici territoriali;
- ✓ fondamenti di IVA per l'attività di controllo: iniziativa della durata di 28 ore, erogato in 5 edizioni destinate al personale assegnato alle attività di controllo;
- ✓ approfondimenti di ragioneria, corso della durata di 28 ore, erogato in 4 edizioni destinate al personale degli uffici periferici;
- ✓ rilievo catastale con tecnologia satellitare: corso della durata di 14 ore, erogato in 8 edizioni dedicate ai tecnici assegnati alle attività di collaudo di atti di aggiornamento cartografico in servizio presso gli uffici provinciali del territorio;
- ✓ verifiche di cassa e di gestione: iniziativa della durata di 21 ore, erogato in 5 edizioni destinate al personale della Direzione Centrale Audit assegnato a tali attività.

Inoltre, la formazione tecnico-tributaria è stata rivolta ai processi relativi alla difesa degli atti impugnati, alla pubblicità immobiliare, ai servizi estimativi e all'accertamento catastale. Sono state progettate ed erogate attività formative per l'illustrazione dei criteri e delle modalità di determinazione del reddito di impresa alla luce dei principi contabili nazionali e internazionali.

Per le attività comportamentali e di comunicazione, la formazione si è concentrata sulle tematiche relative alla prevenzione della corruzione, sul codice dell'amministrazione digitale, sul codice degli appalti pubblici e sul filone della semplificazione del linguaggio

amministrativo. Per i primi tre temi, oltre alla formazione con risorse interne, l'Agenzia si è rivolta alla Scuola Nazionale dell'Amministrazione, formando 27 funzionari.

È stata erogata la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro destinata agli RSPP, agli ASPP, ai RLS, ai dirigenti e al personale non dirigente (sia base, sia aggiornamento quinquennale). Per questa ultime due figure si è fatto ricorso alla formazione e-learning, mediante l'acquisto di unità didattiche, che ha permesso di formare in tempi brevi e a costi limitati un numero molto elevato di partecipanti.

Particolare attenzione infine è stata posta alla formazione comportamentale dedicata ai funzionari che gestiscono il contraddittorio con il contribuente nell'ambito del controllo e del contenzioso e la relazione, e gli eventuali conflitti, negli uffici territoriali.

Di seguito la descrizione dei costi:

- **docenza interna:** questa voce riguarda i costi delle docenze dei corsi organizzati dall'Ufficio Formazione e digital learning e dalle direzioni regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione. Come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione dell'attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione: per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00. Inoltre, è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità e-learning: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00. La Direzione Centrale Risorse umane e organizzazione e le direzioni regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative. Il costo sostenuto per il 2019 per le docenze interne è pari a circa € 342.000.
- **Spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e Iniziative formative erogate da enti esterni):** questa voce è rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziative formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne"). Nel 2019, sulla base del piano di formazione, sono affidate a soggetti esterni iniziative riferibili a:

- ✓ alta formazione in materie giuridico-amministrative;
- ✓ formazione specialistica in lingue destinata al personale delle strutture centrali che svolge attività lavorative con enti stranieri e alla dirigenza di vertice;
- ✓ sicurezza sui luoghi lavoro, in particolare per i ai responsabili e agli addetti al servizio di prevenzione e protezione (RSPP e ASPP);
- ✓ formazione antincendio destinata al personale centrale che svolge il ruolo di addetto antincendio.

Per tutti questi interventi nel 2019 è stato consuntivato un importo di circa € 237.000.

Tipologie di corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti.

Il modello di rilevazione dell'efficacia ha riguardato le iniziative di pubblicità immobiliare (primo livello; livello intermedio: trascrizione e annotazioni; livello avanzato: trascrizione delle domande giudiziali).

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

Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale				
Agenzia delle Entrate				
Situazione al 31-12-2019				
Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE*				
	Numero corsi	Livello partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	231	Dirigenti	39	417
		Livellati	8.306	3.105
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	25	Dirigenti	29	32
		Livellati	10.128	109
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0
FORMAZIONE TRIBUTARIA*				
	Numero corsi	Livello partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	249	Dirigenti	11	56
		Livellati	10.403	3.039
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	3	Dirigenti	0	0
		Livellati	13	7
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0

* Per "Formazione tributaria" si intende anche quella relativa alle attività dell'area territorio (servizi cartografici, catastali, di pubblicità immobiliare, estimativi e di osservatorio mercato immobiliare); per "Formazione comportamentale/comunicazionale" si intende la formazione extra-tributaria che non rientra nella precedente categoria.

La somma delle ore indicate nella tabella differisce dal totale riportato nella relazione in quanto le ore di un corso in cui ha partecipato almeno un dirigente e almeno un livellato vengono imputate sia al primo, sia al secondo.

ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI

Area Strategica	Consuntivo Risorse Umane Processo	Convenzione 2019		Consuntivo dicembre 2019	
		Ore/ Migliaia	%	Ore/ Migliaia	%
Servizi	Identificare i contribuenti	1.005	1,99%	1.141	2,26%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.378	12,63%	6.003	11,90%
	Liquidare le imposte	7.041	13,95%	6.944	13,76%
	Censire i beni immobili	2.304	4,56%	2.406	4,77%
	Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare	1.237	2,45%	1.070	2,12%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	418	0,83%	394	0,78%
	Migliorare la qualità delle Banche Dati	1.407	2,79%	1.307	2,59%
	Rimborsare il credito	2.651	5,25%	2.661	5,27%
Prevenzione	Agevolare l'adempimento spontaneo	666	1,32%	674	1,34%
	Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	4.473	8,86%	4.617	9,15%
Contrasto	Accertare l'imposta non dichiarata	15.468	30,64%	15.968	31,65%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.243	2,46%	1.328	2,63%
	Difendere gli atti impugnati	4.753	9,42%	4.490	8,90%
	Recuperare il credito erariale	1.432	2,84%	1.448	2,87%
Totale Ore Agenzia		50.478	100%	50.451	100%

Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2019, articolati a livello centrale e regionale

% di assorbimento ore per processo	Agenzia	Divisioni e Direzioni Centrali	Direzioni regionali
Identificare i contribuenti	2,26%	1,92%	2,28%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	11,90%	16,30%	11,63%
Liquidare le imposte	13,76%	8,14%	14,11%
Censire i beni immobili	4,77%	3,52%	4,84%
Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare	2,12%	1,37%	2,17%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	0,78%	1,13%	0,76%
Migliorare la qualità delle Banche Dati	2,59%	0,12%	2,74%
Rimborsare il credito	5,27%	3,37%	5,39%
Agevolare l'adempimento spontaneo	1,34%	9,56%	0,84%
Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	9,15%	1,58%	9,61%
Accertare l'imposta non dichiarata	31,65%	42,51%	30,99%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2,63%	1,46%	2,70%
Difendere gli atti impugnati	8,90%	5,77%	9,09%
Recuperare il credito erariale	2,87%	3,24%	2,85%
Totale Ore Agenzia	100%	100%	100%

ORE LAVORATE PRO CAPITE				
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2018	Piano 2019	Consuntivo 2019	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.814	1.814	1.814	0
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
Ore lavorabili contrattuali	1.590	1.590	1.590	0
Ore di assenza per malattia	61	61	62	1
Ore di assenza per altri motivi	126	126	128	2
Ore lavorabili ordinarie	1.403	1.403	1.400	-3
Ore di straordinario	20	20	21	1
Ore lavorabili pro capite	1.423	1.423	1.421	-2

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2019

Qualifica	Personale al 31.12.2018	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2018 (A+B-C)	Entrate 2019	Uscite 2019	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2019 (D+E-F-G)	Consistenza media disponibile 2019	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2019 (J+K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	221	0	5	216	1	36	3	0	184	198	0	0	198
Dirigenti a tempo determinato	34	0	0	34	2	7	0	0	29	35	0	0	35
Totale dirigenti	255	0	5	250	3	43	3	0	213	233	0	0	233
III area	23.406	31	174	23.263	151	1.565	47	51	21.885	22.562	209	0	22.383
II area	13.183	38	56	13.165	105	1.182	42	15	12.135	12.664	155	0	12.499
I area	158	1	2	157	23	4	1	0	177	168	2	0	165
Totale personale delle aree	36.747	70	232	36.585	280	2.711	90	66	34.178	35.394	446	0	34.948
TOTALE COMPLESSIVO	37.002	70	237	36.835	283	2.754	93	66	34.391	35.627	445	0	35.181
Tirocinanti	33	0	0	33	178	191	0	0	20	48	0	0	48
POS (compresi nella III area)	326	0	0	326	0	326	0	0	0	109	0	0	109
POT (compresi nella III area)	411	0	0	411	0	411	0	0	0	137	0	0	137
POER (compresi nella III area)	0	0	0	0	1.437	0	0	0	1.437	838	0	0	838

RICAVI COMMERCIALI

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D. Lgs. n. 300/1999, ammontano a 64.146 €/migliaia, in aumento rispetto ai ricavi del 2018 (62.724 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2011 è indicato nella tabella seguente:

Anni	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI <i>(valori in €/migliaia)</i>	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724	64.146

COSTI DI FUNZIONAMENTO

Oneri di gestione	PIANO 2019	CONSUNTIVO 2019
PRODUZIONE	713.792	601.189
Costi di funzionamento	85.133	44.695
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	207.300	189.950
Spese postali e notifica atti	86.905	65.819
Oneri per la gestione dei tributi	334.454	300.725
PERSONALE	1.984.879	1.948.949
Stipendi	1.272.278	1.213.577
Imposte dell'esercizio	108.779	104.084
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	380.326	390.354
Straordinari	14.964	12.776
Premi e incentivi	6.850	49.704
Accantonamenti premi e incentivi	153.731	140.430
Missioni	8.615	4.212
Indennità di missione	1.120	645
Mensa e buoni pasto	32.975	28.882
Servizi per il personale	3.541	2.686
Altri costi per il personale	1.700	1.599
IMMOBILI	269.053	242.767
Gestione immobili	269.053	242.767
TOTALE COSTI	2.967.724	2.792.905

INDICE

SINTESI DEI RISULTATI	3
Area Strategica Servizi	3
Area Strategica Prevenzione	9
Area Strategica Contrasto	11
Piano degli investimenti 2019	15
Interventi di Audit sulle strutture periferiche	15
Autotutela	16
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia	17
Comunicazione istituzionale	17
Risorse umane	20
Gestione economico-finanziaria	20
Livello di conseguimento degli obiettivi	21
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI	22
1. AREA STRATEGICA SERVIZI	
1.1 OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI	28
1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata	
1.1.1.1 Indicatore di Output: Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	
1.1.1.2 Indicatore di Outcome: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	29
1.1.1.3 Indicatore di Output: Studio per la predisposizione della liquidazione periodica IVA precompilata a seguito dell'entrata in vigore della fatturazione elettronica	31
1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi	32
1.1.2.1 Indicatore di Output: Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	
1.2 OBIETTIVO 2: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI	33
1.2.1 AZIONE: Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	
1.2.1.1 Indicatore di Output: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	
1.2.1.2 Indicatore di Outcome: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	33
1.2.1.3 Indicatore di Output: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	33
1.2.1.4 Indicatore di Output: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	34
1.2.2. AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi	36
1.2.2.1. Indicatore di Output: Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	
1.2.2.2. Indicatore di Output: Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni	41
1.2.2.3. Indicatore di Output: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	42
1.2.2.4. Indicatore di Output: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	43
1.2.2.5. Indicatore di Output: Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	44
1.2.2.6. Indicatore di Output: Percentuale di atti di intestazione catastale evasi	44
1.2.3. AZIONE: Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti	45
1.2.3.1. Indicatore di Output: Percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	
1.2.4. AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici	45
1.2.4.1. Indicatore di Output: Incremento dei servizi telematici disponibili	
1.2.4.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	49
1.2.4.3. Indicatore di Outcome: Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	50
1.3. OBIETTIVO 3: Migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	54
1.3.1. AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	
1.3.1.1. Indicatore di Output: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	
1.3.1.2. Indicatore di Outcome: Riduzione delle istanze di aggiornamento e rettifica rispetto al dato al 31/12/2018	54
1.3.1.3. Indicatore di Output: Congruenza geometrica tra mappe contigue	55
1.3.1.4. Indicatore di Outcome: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale	56
1.3.1.5. Indicatore di Output: Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	56
1.3.1.6. Indicatore di Outcome: Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti	57

censiti in Anagrafe Tributaria	
1.3.1.7. Indicatore di Output: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	57
1.3.1.8. Indicatore di Outcome: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	58
1.4 OBIETTIVO 4: PRESIDARE IL TERRITORIO AL FINE DI GARANTIRE IL COSTANTE AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI CENSUARI E CARTOGRAFICI DELL'AGENZIA	59
1.4.1. AZIONE: Efficace presidio del territorio	
1.4.1.1. Indicatore di Output: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	
1.4.1.2. Indicatore di Outcome: Indice di efficacia dell'accertamento catastale	59
1.4.1.3. Indicatore di Output: Tasso di copertura degli immobili da controllare	59
1.4.1.4. Indicatore di Outcome: Incremento percentuale annuo della base imponibile	59
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA – AREA SERVIZI	60
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)	64
2. AREA STRATEGICA PREVENZIONE	66
2.1. OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE	70
2.1.1. AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	
2.1.1.1. Indicatore di Output: Percentuale istanze di adesione al regime di cooperative compliance presentate dall' 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate	
2.1.1.2. Indicatore di Outcome: Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	70
2.1.1.3. Indicatore di Outcome: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea	70
2.1.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017	71
2.1.1.5. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale	71
2.1.1.6. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro nel 2016	72
2.1.1.7. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2017	72
2.1.1.8. Indicatore di Outcome: Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box)	73
2.1.1.9. Indicatore di Output: Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	74
2.1.1.10. Indicatore di Outcome: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)	74
2.1.1.11. Indicatore di Output: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	74
2.1.2. AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	75
2.1.2.1. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) giacenti al 31/12/2016	
2.1.2.2. Indicatore di Output: Percentuale di avanzamento nella trattazione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) presentate nel 2017	75
2.1.2.3. Indicatore di Outcome: Tempo medio di perfezionamento dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	75
2.1.3. AZIONE: Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	76
2.1.3.1. Indicatore di Output: Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	
2.1.3.2. Indicatore di Outcome: Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	78
2.1.4. AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	80
2.1.4.1. Indicatore di Output: Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento	
Ulteriori informazioni relative all'Area Prevenzione - Attività svolte in tema di fatturazione elettronica	80
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)	83
3. AREA STRATEGICA CONTRASTO	84
3.1. OBIETTIVO 6: OTTIMIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI	86
3.1.1. AZIONE: Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo	
3.1.1.1. Indicatore di Output: Tasso di positività dei controlli sostanziali	
3.1.1.2. Indicatore di Outcome: Indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione	88
3.1.1.3. Indicatore di Output: Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	88

3.1.1.4.	Indicatore di Output: Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle società con dichiarazione omessa periodo di imposta 2016	89
3.1.1.5.	Indicatore di Output: Percentuale di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	89
3.1.1.6.	Indicatore di Outcome: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	89
3.2.	OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO	94
3.2.1.	AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria	
3.2.1.1.	Indicatore di Output: Tasso di copertura della platea di soggetti titolari di partita IVA	
3.2.1.2.	Indicatore di Output: Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	94
	Numero complessivo degli accertamenti e relativa Maggiore imposta accertata (MIA)	95
	Verifiche e controlli mirati	100
	Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni	100
	Numero di scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati	103
	Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea	105
	Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi	106
3.3.	OBIETTIVO 8: ASSICURARE IL COORDINAMENTO CON ALTRE AMMINISTRAZIONI AI FINI DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO	109
3.3.1.	AZIONE: Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	
3.3.1.1.	Indicatore di Output: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	
3.4.	OBIETTIVO 9: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE	110
3.4.1.	AZIONE: Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	
3.4.1.1.	Indicatore di Output: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	
3.4.1.2.	Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	110
3.4.1.3.	Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	111
3.4.1.4.	Indicatore di Output: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	111
3.4.1.5.	Indicatore di Outcome: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	112
	Numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria provinciale rispetto al totale, con specificazione della componente costituita dal numero di accordi di mediazione conclusi.	118
	PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA	120
	FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)	127
	PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO	128
	VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	130
	INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE	132
	PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	137
	RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO	138
	ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO	141
	INVESTIMENTI IMMOBILIARI	149
	RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE TIPOLOGIE DI CORSO, DISTINTI PER MATERIA, A CUI È APPLICATO IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE	150
	ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI	154
	RICAVI COMMERCIALI	157
	COSTI DI FUNZIONAMENTO	157