



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Anno 2017

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Nell'esercizio 2017 l'Agenzia, sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2017-2019 e in coerenza con la strategia delle Convenzioni degli ultimi anni, ha indirizzato le proprie attività verso una maggiore semplificazione e flessibilità dell'azione dell'amministrazione fiscale. A tal fine l'Agenzia si è orientata verso il potenziamento delle modalità di dialogo preventivo con il contribuente affinché questo, grazie ad un'amministrazione più vicina, possa assolvere correttamente i propri obblighi tributari e, laddove necessario, correggere gli errori commessi e prevenire errori futuri, innescando così una spirale virtuosa di collaborazione.

Tale strategia è stata definita alla luce delle principali disposizioni normative di natura fiscale emanate nell'ultimo biennio, con l'obiettivo di facilitare gli adempimenti tributari, anche grazie all'impiego di nuove e più avanzate forme di comunicazione con il contribuente, e di migliorare i servizi di assistenza, consulenza e controllo.

Di seguito sono descritte sinteticamente le azioni svolte nelle tre aree strategiche (Servizi, Prevenzione, Contrasto), misurate dai relativi indicatori correlati a specifici obiettivi strategici.

Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, le azioni dell'Agenzia sono state indirizzate, nell'ottica del miglioramento del rapporto Fisco-contribuente, alla facilitazione degli adempimenti tributari e al miglioramento dei servizi erogati, conseguendo risultati positivi in quasi tutte le attività pianificate.

Per quanto riguarda la dichiarazione precompilata 2017, l'Agenzia si è impegnata ad apportare ulteriori migliorie e implementazioni all'applicazione *web*, sia per aumentare le funzionalità a disposizione dei contribuenti, sia per consentire ad una maggiore platea di utenti di accedere a tale semplificazione.

In particolare, nel 2017 a fronte di un risultato atteso del 75%, si è registrato un incremento dell'utilizzo delle dichiarazioni precompilate che nell'80% dei casi sono state inviate *online* (75,2% nel 2016 a fronte di 19,8 milioni di 730 ricevuti); rispetto a un totale di circa 20,3 milioni di dichiarazioni 730 ricevute dall'Agenzia, circa 16,2 milioni sono state trasmesse *online*. Di queste,

circa 2,3 milioni sono state inviate direttamente dai cittadini (circa 2 milioni nel 2016 e 1,4 milioni nel 2015), e circa 13,9 milioni da CAF, intermediari e sostituti d'imposta, in aumento rispetto a quanto rilevato nel 2016 (circa 13 milioni). Le dichiarazioni modificate/integrate sono state quasi 2 milioni.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, i documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) sono stati adottati nella totalità dei casi (100%) entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

In continuità con gli esercizi precedenti, sempre in ottica semplificazione degli adempimenti, l'Agenzia ha posto particolare attenzione all'offerta di un'ampia gamma di servizi volti ad agevolare il contribuente nell'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali. Attraverso l'indicatore "Percentuale di fruizione/utilizzo dei servizi telematici", volto a misurare l'efficacia nel promuovere presso l'utenza la richiesta di servizio in via telematica, è stata confrontata la domanda *online* (tramite il canale CIVIS o il modello RLI per la registrazione telematica dei contratti di locazione) da parte dei contribuenti (professionisti, delegati o semplici cittadini) sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia. Complessivamente, il risultato conseguito a fine esercizio si attesta al 58,7%, superando il *target* previsto del 48%, con un incremento di oltre 4 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (54,6%).

Per quanto riguarda la misurazione della qualità e tempestività dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, il Barometro della Qualità ha conseguito un risultato del 97,7% a fronte del 90% pianificato, pressoché in linea con il risultato 2016 del 98,35%.

Nell'ambito delle attività di aggiornamento delle intestazioni catastali, l'indicatore che misura l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento rispetto a quelli pervenuti ha registrato un risultato superiore a quello atteso (98,7% vs 95%). Anche la percentuale di formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione è superiore a quella attesa (98,9% vs 93%).

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi si è attestato sui 19' a fronte di un *target* di 26', in riduzione rispetto ai 21' registrati nel 2016.

Quanto all'indicatore "Tempo massimo di risposta alle segnalazioni del Garante dei contribuenti", l'Agenzia ha specificato che il dato dei 21 giorni rilevato al 31 dicembre è stato determinato calcolando la media dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni. La motivazione della scelta di tale

modalità di calcolo risiede nella necessità di neutralizzare quei casi in cui la risposta è stata fornita con un tempo maggiore ai 30 giorni per cause non direttamente imputabili all'Agenzia.

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 l'89,5% dei rimborsi a fronte del 70% previsto. Relativamente ai rimborsi II.DD., le lavorazioni hanno raggiunto un valore del 78,8%, lievemente inferiore al risultato programmato dell'80%, in linea con il dato rilevato nell'esercizio precedente (77,6%). Tale risultato è al netto dei rimborsi II.DD. riferibili al sisma Sicilia del 1990.

La percentuale di utilizzo delle risorse stanziare dal Bilancio dello Stato per l'erogazione dei rimborsi è pari al 99%, in aumento di circa 4 punti percentuali rispetto al 2016 (95%).

Nel corso del 2017 l'Agenzia ha condotto azioni di miglioramento in esito all'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale - prevista nella Convenzione 2016-2018 - che ha individuato come prioritarie le azioni volte a migliorare l'accessibilità al servizio e potenziare le capacità relazionali dei consulenti telefonici.

Infine, 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" (88,1%), all'"Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto" (58,5%) e alla "Congruenza geometrica tra mappe contigue" (2,2%), hanno superato, al 31 dicembre 2017, il risultato atteso.

Area Strategica Prevenzione

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro e in continuità con l'esercizio precedente, l'Agenzia ha orientato la propria attività alla promozione dell'adempimento spontaneo degli obblighi tributari e all'aumento della *tax compliance*. A tal fine ha predisposto adeguate misure organizzative e gestionali per consolidare il rapporto fiduciario con i contribuenti attraverso le comunicazioni preventive, la lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria (*voluntary disclosure*), la promozione dell'accesso all'istituto della *cooperative compliance*, l'esame delle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale nonché la trattazione delle istanze di "*patent box*".

Per effetto delle comunicazioni di cui all'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014, i versamenti effettuati dai contribuenti al 31 dicembre 2017 ammontano a 666 milioni di euro con un incremento di circa il 37% rispetto alle somme versate al 31 dicembre dell'esercizio precedente (487 milioni di euro).

Al fine di assicurare certezza nell'applicazione del diritto in materia fiscale, è proseguita l'attività di impulso dell'istituto dell'adempimento collaborativo (*cooperative compliance*), per assicurare un'interlocuzione costante e preventiva con il contribuente finalizzata ad una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali. A fine esercizio, su un potenziale di 74 soggetti, i soggetti aderenti, tra società ammesse e società che hanno presentato istanza, sono 23, con un incremento rispetto alla platea dei soggetti aderenti al 31 dicembre 2016 (9 unità) di oltre il 150%.

Nel 2017, inoltre, è stata completata la lavorazione delle istanze *voluntary disclosure* - presentate ai sensi della legge n. 186/2014 - che risultavano ancora da lavorare alla data del 31 dicembre 2016.

Con riferimento alle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale, la "% di esame delle istanze di *ruling* internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente" è stata pari al 54,1%, valore superiore a quello atteso (50%). Analogamente, la "% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente", si attesta al 99,5% a fronte di una previsione del 90%.

L'Agenzia nel corso dell'esercizio è stata impegnata anche nella trattazione delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure* - MAP) giacenti al 31/12/2016, che prevedono una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per la risoluzione dei casi di doppia imposizione e per la composizione delle controversie fiscali internazionali. Le procedure chiuse sono state 139 e rappresentano il 31,9% delle 435 giacenti al 31/12/2016, realizzando circa il 160% dell'obiettivo pianificato (20%).

Infine, con riferimento alla tempestività delle risposte rese agli interpelli ordinari presentati dai contribuenti, l'Agenzia ha risposto entro 80 giorni dalla data di ricezione nel 76% dei casi rispetto al 40% programmato.

Area Strategica Contrasto

Nel corso del 2017, al fine di migliorare i risultati in termini di recupero del gettito, l'Agenzia ha svolto l'attività di contrasto riducendo l'invasività dei controlli nei confronti dei soggetti a basso rischio e, al contempo, potenziando le misure per il recupero del *tax gap* IVA e per il contrasto dell'indebita fruizione dei rimborsi fiscali e delle indebite compensazioni mediante crediti inesistenti.

A questo fine, sono state realizzate con la Guardia di Finanza specifiche analisi di rischio congiunte anche attraverso l'uso delle banche dati e delle applicazioni di ausilio per effettuare analisi di rischio differenziate per macro-tipologia di contribuente.

Per quanto riguarda l'attività di presidio svolta mediante strumenti di promozione della *compliance* e attività di controllo nei confronti di soggetti titolari di partita IVA con dichiarazione presentata (Tasso di copertura della platea), è stata assicurata la copertura nel 2017 del 24,6% della platea, a fronte di un risultato atteso del 23%.

Con riferimento ai nuovi Indici Sintetici di Affidabilità fiscale (ISA), nel corso dell'anno sono stati elaborati 70 modelli dei 152 totali che andranno a sostituire i complessivi 193 modelli studi di settore in vigore per il periodo d'imposta 2016. Si rammenta che l'articolo 1, comma 931, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) ha rinviato al periodo d'imposta 2018 la prima applicazione degli ISA (modello REDDITI 2019), al fine di assicurare a tutti i contribuenti un uniforme trattamento fiscale.

In ambito catastale/immobiliare si rileva il pieno conseguimento dei *target* pianificati. Nello specifico: il "Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare" si attesta al 31,1%, in linea con il valore programmato del 29%; il "Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale" registra un risultato superiore a quello atteso (71,3% vs 65%).

Per quanto concerne l'efficacia dell'attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, misurata dal "Tasso di positività dei controlli sostanziali", il risultato conseguito è pari al 94,1%, in linea con quanto pianificato (94%).

Con riferimento ai risultati di riscossione, al 31 dicembre 2017 sono stati incassati 18,8 miliardi di euro (18,5 nel 2016) di cui 7,4 miliardi derivano dalla riscossione coattiva e 11,4 dai versamenti diretti.

In particolare, 8 €/mld derivano da attività di controllo (5,7 da versamenti diretti e 2,3 da ruoli) e 10,8 €/mld da attività di liquidazione (5,7 da versamenti diretti e 5,1 da ruoli).

Dal punto di vista delle attività di controllo, complessivamente l'Agencia ha effettuato 583.766 accertamenti, con un decremento di circa il 24% rispetto al 2016 (773.123), anno in cui sono stati effettuati 323.861 accertamenti da *Voluntary Disclosure*.

Più nel del dettaglio, sono stati effettuati 295.267 accertamenti II. DD., IVA e IRAP, 266.443 accertamenti parziali automatizzati ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 22.056 accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Il totale degli accertamenti, il cui tasso di positività come detto si attesta al 94%, ha generato una maggiore imposta accertata (MIA) totale, al netto di interessi e sanzioni, pari a circa 18,6 €/mld, con un decremento del 3,1 % rispetto all'esercizio precedente (19,2 €/mld).

Per quanto riguarda gli accertamenti II.DD., IVA e IRAP (287.093 positivi), la relativa MIA è pari a € 18.023.194.180, di cui quella oggetto di definizione per adesione ammonta a € 3.613.645.931. Dei suddetti accertamenti, 42.519 sono stati oggetto di adesione e 59.781 di acquiescenza, con una maggiore imposta definita (MID) rispettivamente di € 1.838.806.990 e € 497.799.014.

Per il settore Registro (numero di accertamenti positivi 22.056), la MIA complessiva è stata di € 256.544.800 e la MIA oggetto di definizione per adesione è stata pari a € 46.676.305. Inoltre, € 24.870.744 sono stati definiti per adesione e € 53.827.431 per acquiescenza.

Nel 2017 gli accertamenti parziali automatizzati positivi sono stati 240.115 (202.514 nel 2016) con una MIA pari a € 314.080.677 (€ 325.295.154 nel 2016) . Di tali accertamenti, 109.643 (86.073 nel 2016) sono stati oggetto di acquiescenza per un importo di € 132.838.398 (€ 139.404.513 nel 2016). Complessivamente si evidenzia, nel corso dell'esercizio, una diminuzione sia del numero degli accertamenti (-24%) che della MIA (-3,1%).

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 € 22.535 a fronte di un *target* previsto di € 17.000, in incremento rispetto al valore dell'esercizio precedente (€ 17.871).

Con riferimento al "Tasso di definizione della maggiore imposta accertata MIA riferito ai soli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP definiti mediante l'istituto dell'adesione ordinaria" il risultato è pari al 48,4% e rappresenta il 96,8% del risultato pianificato (50%). Ai fini del calcolo dell'indicatore sono stati considerati i seguenti dati:

- a) € 1.665.318.044 - Maggiore imposta definita (MID) per adesione ordinaria ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 218/97 relativa agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP;

b) € 3.441.100.695 - Maggiore imposta accertata (MIA) relativa agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP definiti con adesione ordinaria ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 218/97.

Per quanto riguarda gli accertamenti relativi alle imprese di piccole dimensioni e professionisti, ne sono stati eseguiti 144.877, con una maggiore imposta accertata di € 9.436.571.592 e una mediana di € 12.517.

In materia di contenzioso, la percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia - si attesta al 73%, mentre quella delle sentenze totalmente favorevoli al 69%, valori superiori rispetto a quelli attesi (66% e 61%) e a quelli conseguiti nel 2016 (69% e 64%). La percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia è pari all'81% con il superamento dell'obiettivo programmato (76%).

Con riguardo agli esiti in Commissione Tributaria Provinciale, le pronunce favorevoli sono state il 45,7% (44,6% del 2016) mentre in Commissione Tributaria Regionale sono state il 41,9% (contro il 43,6% del 2016).

Nel corso dell'esercizio si registra una flessione di circa il 12% dei ricorsi presentati in Commissione tributaria provinciale (71.066 rispetto ai 80.692 nel 2016) così come gli appelli in Commissione tributaria regionale sono stati 41.844 rispetto ai 48.143 del 2016.

Il numero di proposte di conciliazione giudiziale perfezionate nell'anno ai sensi dell'art. 48, del decreto legislativo n. 546 del 1992 sono state 5.120 (6.087 nel 2016).

Piano degli investimenti 2017

Nel corso dell'esercizio 2017 le attività di investimento dell'Agenzia nel settore dell'ICT sono state finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso, all'aggiornamento e allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati, oltre che all'adeguamento delle infrastrutture *hardware* e *software*, in funzione delle necessità operative, organizzative e normative.

Lo svolgimento di tali attività avviene nell'ambito del contratto stipulato con la Sogei S.p.A. (per lo sviluppo/evoluzione dei Progetti di investimento, componenti del Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia) e la So.Se. S.p.A., (per la definizione dei nuovi ISA). L'Agenzia, inoltre, si avvale anche del Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) e del sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti di *hardware* e *software*.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) degli investimenti ICT, si registra una percentuale del 63%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2017, confrontato con le previsioni di budget, è pari al 57%. Ai bassi valori di avanzamento economico e funzionale, contribuiscono in larga parte i progetti di "Infrastrutture" (per la componente di acquisizione beni e servizi) e "Realizzazione/adequamenti Studi di Settore", per i quali, a fronte di un significativo peso economico, le percentuali di SAL e SAC risultano particolarmente ridotte. In particolare, per quanto riguarda il progetto "Realizzazione/adequamenti Studi di Settore", i bassi valori di SAL e SAC sono dovuti a quanto disposto dall'art. 1, comma 931, della legge di bilancio 2018 che ha differito i tempi di implementazione degli ISA, prevedendo l'applicazione in contemporanea di tutti gli ISA (70 del 2017 e 82 del 2018) dal periodo d'imposta 2018. L'Agenzia e la SOSE, di conseguenza, hanno concordato una revisione del Piano 2017 che riposiziona entro marzo 2018 la consegna di attività inizialmente pianificate al 31 dicembre 2017.

Per quanto riguarda le attività più rilevanti svolte per l'area strategica "Contrasto", gli interventi realizzati sono stati rivolti all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo nonché all'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione. Le attività, inoltre, sono state finalizzate all'aggiornamento, al miglioramento e all'adeguamento delle procedure informatiche in uso ai funzionari dell'Agenzia al fine di effettuare gli accertamenti in merito all'imposta di Registro.

Interventi significativi hanno riguardato l'evoluzione degli attuali strumenti di *Risk Analysis* orientati allo studio dei comportamenti a rischio da parte del contribuente. Gli applicativi *software* realizzati permettono di effettuare un'analisi aggregata delle informazioni e delle selezioni di soggetti ad alto rischio di evasione da inserire nel piano annuale dei controlli.

Sono stati effettuati interventi per il potenziamento degli strumenti di *Business intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni, nonché per l'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli.

Per quanto riguarda l'accertamento catastale, gli interventi sono stati finalizzati allo sviluppo, al miglioramento e all'implementazione delle applicazioni che gestiscono i processi di accertamento e le comunicazioni ai soggetti intestatari di immobili in catasto; in particolare è stato gestito l'invio degli avvisi di accertamento catastale da notificare e l'attuazione del DL 201/2011 in merito all'accatastamento obbligatorio dei fabbricati rurali.

In ambito internazionale, sono stati realizzati interventi mirati al miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con le amministrazioni fiscali estere che costituiscono una qualificante integrazione del processo di conoscenza della capacità contributiva di un soggetto residente.

Nell'ambito del contenzioso tributario, infine, le attività hanno avuto come obiettivo una maggiore efficienza nella gestione degli atti impugnati e delle varie fasi del processo tributario attraverso l'evoluzione degli strumenti applicativi per la gestione del contenzioso.

Gli interventi effettuati per l'Area "Servizi" sono stati finalizzati 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. Nell'ambito delle attività indirizzate alla semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti, particolare attenzione è stata data alla "dichiarazione precompilata" che, proseguendo le attività avviate nel 2016, è stata arricchita di ulteriori elementi informativi con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti fiscali per un numero sempre maggiore di contribuenti.

Nel corso del 2017 sono stati realizzati anche interventi di evoluzione sugli strumenti telematici (integrazione con l'infrastruttura SPID, della gestione degli utenti dei servizi telematici Sister, SID, Fisconline, Entratel) e dei contenuti e dei servizi dell'app "Agenzia entrate". Nell'ambito del programma "Cambia Verso" sono stati realizzati interventi mirati ad evolvere le attuali modalità di erogazione dei servizi, implementando i primi elementi del portale integrato dei servizi telematici. In particolare, il canale di assistenza CIVIS è stato esteso implementando il nuovo servizio di autotutela per atti del registro, il servizio di acquisizione della documentazione del controllo formale ed il servizio per lo scambio massivo di specifici documenti inviati dai CAF.

Nel corso dell'anno, l'Agenzia ha esteso i servizi già realizzati in precedenza per consentire l'invio dei corrispettivi da parte dei distributori automatici e ha introdotto la funzionalità di *export* delle fatture elettroniche conservate da attivare in caso di richiesta da parte del contribuente.

Particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo lo studio per la definizione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Infine, sempre nell'ambito dell'Area Servizi, si collocano anche 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.

Interventi di Audit sulle strutture periferiche

Nel corso del 2017 l'assetto organizzativo della Struttura Centrale di Audit ha subito una profonda trasformazione che ha portato alla soppressione di 21 Uffici Audit di livello regionale e alla istituzione, a partire dal 1 aprile 2017, di quattro Aree Territoriali con competenza ultraregionale. Di conseguenza, la programmazione è stata fortemente condizionata dalla riorganizzazione attuata e dalle inevitabili problematiche legate all'avvio delle nuove strutture. Con riferimento agli Interventi di Audit Interno, nel corso del 2017 sono stati consuntivati complessivamente 1.701,5 prodotti, di cui 296 relativi ad interventi di audit interno, 250 a verifiche amministrativo-contabili e 1.155,5 ad interventi di audit *compliance*. 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 2014.

Il numero delle comunicazioni inviate è stato pari a 6.921.329 (a fronte delle 7.346.519 relative all'anno d'imposta 2013), di cui 937.026 oggetto di rettifica da parte degli Uffici. Di queste, le comunicazioni annullate totalmente sono state 726.710. Tali valori sono in lieve diminuzione rispetto all'esercizio precedente.

Gli esiti dei controlli formali *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973 annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 7.773, pari al 2,46% delle dichiarazioni segnalate, e risultano in forte diminuzione rispetto al 2016 (13.771).

La percentuale delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, le dichiarazioni di successione e gli atti telematici presenta valori piuttosto bassi.

Per le locazioni, invece, la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 14,20% in incremento rispetto a quello del 2016 (12,32%) che, dunque, appare ancora elevato

anche se l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione.

Con riferimento agli accertamenti I.I.D.D., IVA e IRAP si evidenzia che i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2017 rappresentano il 2,4% del totale complessivo, con un incremento pari all'1,87% rispetto al dato relativo all'esercizio precedente (0,53%). Incremento che si rileva anche nel numero di accertamenti annullati (6.826 nel 2017 e 2.757 nel 2016). Si registra, inoltre, un incremento dell'8% della maggiore imposta accertata annullata che passa da €/mln 50 nel 2016 a circa €/mln 54 nel 2017.

I provvedimenti di autotutela parziale che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano l'1,46% degli accertamenti notificati nel 2017. A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata ha subito una variazione in diminuzione passando complessivamente da circa €/mln 73,2 a circa 40,5 €/mln.

I provvedimenti di autotutela totale sugli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano un'incidenza di annullati del 7,45% in diminuzione rispetto al 2016 (13,34%), mentre quelli interessati da autotutela parziale rappresentano il 3,90% (5,74% nel 2016).

Con riferimento, infine, agli accertamenti del settore Registro la percentuale di quelli totalmente annullati è pari al 9,32%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 0,47 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2016. Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti annullati in autotutela sia della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 10,1 €/mln rispetto a 18,4 €/mln per l'anno 2016.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento ha avuto ad oggetto i procedimenti relativi all'istituto dell'accertamento di maggior valore dell'imposta di registro e a quello delle stime immobiliari (categorie catastali del gruppo D).

In merito al procedimento "Accertamento di maggior valore dell'imposta di registro", la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate si è attestata al 72,03%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 140 Uffici campionati, 70 si posizionano al di sopra della media nazionale e 70 al di sotto.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'86,33%, seguito da quello di imparzialità, con il 74,98%, e da quello di correttezza, con il 53,16%.

In merito al procedimento "Stime immobiliari" (categoria D) la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate si è attestata al 73,97%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 94 Uffici campionati, metà si posizionano al di sopra della media nazionale e metà al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata mostrano che gli Uffici locali svolgono tale attività nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 79,20%, seguito da quello di imparzialità, con il 70,01%, e da quello di correttezza con il 66,83%.

Per entrambi i procedimenti 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 2017. In particolare, le azioni poste in essere sono state finalizzate a rafforzare la strategia di dialogo e collaborazione con i contribuenti, puntando l'attenzione innanzitutto sui temi "di servizio". Con l'avvio della stagione dichiarativa 2017, l'Agenzia è stata impegnata a informare i cittadini sulle nuove opportunità offerte dalla precompilata – con le spese sanitarie per il primo anno "al completo" - e dai servizi telematici in generale. Molteplici i canali di informazione e assistenza messi in campo a questo scopo.

L'Agenzia ha curato i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e diffusione di 203 comunicati stampa nazionali e 271 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 circa 3.200 articoli, per informare contribuenti e professionisti in merito alle principali novità fiscali e offrire approfondimenti sulle tematiche tributarie di maggiore attualità.

L'Agenzia ha continuato a promuovere l'attività di educazione alla legalità fiscale attraverso il progetto "Fisco e Scuola", organizzando oltre 1.500 incontri con gli studenti degli istituti di primo e secondo grado in tutta Italia. Nell'ambito delle iniziative rivolte ai giovani, l'Amministrazione ha, inoltre, preso parte al "Project group to support the Digital Tax Education pilot project", istituito presso la Commissione europea con l'obiettivo di accrescere nei Paesi membri dell'Unione l'educazione fiscale nelle nuove generazioni.

Con "Il Fisco mette le ruote", l'Agenzia ha proseguito la sua attività di informazione e assistenza ai cittadini che risiedono in località distanti dagli uffici territoriali, offrendo - grazie ad un ufficio mobile che con le sue 21 tappe ha toccato tutte le regioni italiane - consulenza in particolar modo per la compilazione della dichiarazione precompilata.

Sul tema del modello 730 precompilato, 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 servizio.

Per quanto riguarda la comunicazione digitale, nel corso del 2017 l'Agenzia ha inaugurato il nuovo sito *internet* istituzionale, totalmente *responsive* e orientato al cittadino. Nel corso dell'anno sono state pubblicate circa 1.000 *news*.

Nel 2017 l'Amministrazione ha poi ulteriormente rafforzato la propria presenza sui *social media*.

In particolare, lo sportello *social* "EntrateinContatto", aperto su *Facebook* nel 2016 e inizialmente concentrato sul solo tema del canone tv, durante il 2017 si è dedicato anche alla dichiarazione precompilata fornendo prima informazione a oltre 8mila persone.

L'Agenzia ha inoltre continuato a essere presente sui *social* attraverso i propri canali *Twitter* e *YouTube*. In particolare, sul primo sono stati veicolati nel corso dell'anno 600 *tweet*, dedicati a iniziative sia nazionali che locali, talvolta raccontate anche in diretta tramite il *live tweeting*; sul canale "Entrate in video" sono stati pubblicati, invece, 10 contributi audiovisivi con lo scopo di spiegare attraverso un linguaggio semplice e immediato le ultime novità fiscali.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia al 31 dicembre 2017 sono state consuntivate 55.427 ore/migliaia (55.791 nel 2016), a fronte di 38.742 unità di personale in servizio,

che rispetto al 2016 sono diminuite di 796 unità (39.538). Il dato delle ore lavorate è superiore al valore atteso in quanto nel corso del 2107 l'Agenzia ha assunto circa 400 idonei (394 unità) tramite scorrimento delle graduatorie di concorsi effettuati in precedenza. In particolare si tratta di:

- 37 idonei dei 140 funzionari tecnici, assunti il 3 aprile 2017;
- 143 idonei dei 220 assistenti, assunti il 3 maggio 2017;
- 203 idonei degli 892 funzionari tributari, assunti il 3 luglio 2017;
- 9 idonei dei 18 assistenti di Bolzano;
- 2 idonei dei 12 funzionari di Bolzano.

Al 31 dicembre 2017 il personale di altre amministrazioni comandato presso l'Agenzia consisteva in 87 unità e quello dell'Agenzia in comando/distacco era di 277 unità.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse trasferite all'Agenzia delle entrate nel corso del 2017, in base alla Legge di Bilancio n. 232 dell'11 dicembre 2016 e al decreto n. 102065 del 27 dicembre 2016 del Ministero dell'economia e delle finanze di ripartizione in capitoli, sono state complessivamente 3.066 milioni di euro (3.088 milioni di euro nel 2016) di cui 2.975 milioni di euro sul capitolo 3890 e 91 milioni di euro sul capitolo 3891). Nell'anno sono state stanziare inoltre le seguenti risorse integrative:

- 166 milioni di euro (167 milioni di euro nel 2016) in applicazione dell'art. 3, comma 165, della legge n. 350/2003, di cui 157 milioni di euro per il trattamento accessorio al personale riferito all'anno 2015 e 9 milioni di euro per potenziamento Agenzia per l'annualità 2015;
- 33,6 milioni di euro in applicazione dell'art. 3, comma 165, della L. n. 350/2003, di cui 31,4 milioni di euro per un quinto del trattamento accessorio al personale riferito all'anno 2016 e 2,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per un quinto del potenziamento Agenzia per l'annualità 2016;
- 15 milioni di euro in ossequio alle disposizioni di cui all'art. 2-bis, comma 1 del D.L. n. 193/2016 per il versamento spontaneo delle entrate tributarie e patrimoniali dei Comuni e degli enti locali mediante il sistema dei versamenti unitari (modello F24);
- 4 milioni di euro ai sensi dell'art. 4, comma 6-bis del D.L. n. 193/2016 per la riscossione dell'imposta di bollo tramite i contrassegni sostitutivi;

- 151 mila euro ai sensi dell'art. 1, comma 74 della Legge n. 266/2005;
- 150 mila per l'istituzione di in registro informatizzato delle garanzie non possessorie di cui all'art. 11 della Legge n. 155/2017, appostate nella specifica voce dei risconti passivi.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a €/migliaia 67.628 (65.958 €/migliaia nel 2016).

Nel corso dell'esercizio 2017, sono state effettuate le seguenti decurtazioni:

- 8 milioni di euro, a valere sul capitolo 3890, ai sensi dell'art. 13 del D.L. n. 50/2017, rubricato "Riduzione dotazioni missioni e programmi di spesa dei Ministeri";
- 7,1 milioni di euro, a valere sul capitolo 3891, per riduzione delle risorse risultanti eccedentarie rispetto all'ammontare dei canoni da pagare, relativi agli immobili FIP e Patrimonio Uno, da destinare alle maggiori esigenze di altre amministrazioni;
- 5 milioni di euro, a valere sul capitolo 3890, per effetto delle disposizioni di cui art. 13, comma 4 del D.L. n. 244/2016, che ha previsto la proroga, al 1° ottobre 2017, delle disposizioni di cui all'art. 2-bis comma 1 del D.L. n. 193/2016 che prevede la riscossione spontanea delle entrate tributarie e patrimoniali dei Comuni e degli enti locali mediante il sistema dei versamenti unitari (modello F24);
- 2,7 milioni di euro, a valere sul capitolo 3890, quale variazione compensativa, in diminuzione dal capitolo 3890 ed in incremento sui Fondi impiegati dall'Agenzia del Demanio ex art. 12 del D.L. n. 98/2011, per il trasferimento, a tale amministrazione, della funzione di manutentore unico.

Il costo del personale registrato nell'esercizio 2017 è pari a 1.709.277 €/migliaia (1.730.218 €/migliaia nel 2016), 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 2017-2019, risulta che quest'ultima ha conseguito tutti gli obiettivi con diritto 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

PREMESSA

Il rapporto di verifica della gestione dei risultati dell'Agenzia evidenzia, con riferimento all'esercizio 2017, gli esiti raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

L'analisi dei dati trasmessi dall'Agenzia con la Relazione di monitoraggio al 31 dicembre 2017, viene effettuata attraverso il confronto tra risultato atteso per il 2017, quello conseguito nello stesso anno e il risultato ottenuto nel 2016, qualora comparabile.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati corrispondono agli "obiettivi" e agli "indicatori" previsti in Convenzione.

Vengono infine analizzati, per ciascuna Area Strategica, i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti.

Sulla base dei livelli di conseguimento di tutti gli obiettivi e dei relativi indicatori è calcolata la quota incentivante da destinare all'Agenzia.

AREA STRATEGICA SERVIZI

In materia di Servizi l’Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento delle priorità individuate nell’Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2017-2019 e, in particolare quelle azioni orientate al rafforzamento dell’efficacia e dell’equità del sistema fiscale necessarie ad improntare il rapporto con i contribuenti sulla trasparenza e sul rispetto reciproci. Al fine di presidiare la qualità dei servizi erogati attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici, l’Agenzia si è impegnata a realizzare l’obiettivo di “Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari”, e a “Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche”.

AREA STRATEGICA SERVIZI

Obiettivo 1	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31.12.2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	75%	<p align="center">80%</p> <p align="center"><i>Formula di calcolo:</i> $(A+B)/C*100$</p> <p align="center">A 730 inviati tramite applicazione <i>web</i> = 2.302.909</p> <p align="center">B 730 inviati da intermediari e sostituiti per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata = 13.971.674</p> <p align="center">C 730 complessivi ricevuti dall'Agenzia = 20.341.135</p>	106,7%	75,2%
	Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100%	100%	100%

AREA STRATEGICA SERVIZI					
Obiettivo 2	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche	% di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	48%	58,7%	122,3%	54,6%
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	97,7%	108,6%	98,3%
	% di atti di intestazione catastale evasi	95%	98,7%	103,9%	-
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	93%	98,9%	106,3%	-
	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	26'	19'	-	21'
	Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente	30 gg.	21 gg.	-	-
	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	70%	89,5%	127,9%	90,8%
	N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino	80%	78,8%	98,5%	77,6%
	Realizzazione di azioni di miglioramento in esito all'indagine di <i>customer satisfaction</i> prevista nella Convenzione 2016-2018 sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	SI	SI	100,0%	-
	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	87%	88,1%	101,3%	-
	Congruenza geometrica tra mappe contigue	2%	2,2%	108,0%	-
	Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	57%	58,5%	102,6%	-

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

1.1. Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia

Nell'esercizio 2017 sono stati trasmessi all'Agenzia circa 20,3 milioni di modelli 730 (circa 19,8 milioni nel 2016).

Per quanto riguarda il modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia delle entrate sono state circa 2,3 milioni (oltre circa 200 mila modelli Redditi P.F. precompilati), in aumento rispetto ai 2 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2016.

L'Agenzia ha rilevato una crescita del livello di soddisfazione dei contribuenti, segnalato dal tasso di accettazione "*no touch*" della precompilata che si stima intorno al 15%.

I modelli 730 precompilati trasmessi dai CAF, dagli intermediari e dai sostituti ammontano a circa 13,9 milioni (circa 13 milioni nel 2016). I modelli 730 modificati e/o integrati sono circa 2 milioni.

La percentuale di modelli 730 precompilati inviati (circa 16,2 milioni) sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia delle entrate (20,3 milioni) è pari all'80%.

Già nel corso della precedente campagna dichiarativa 2016, l'Agenzia ha ampliato la platea dei destinatari mettendo a disposizione del contribuente gli elementi e le informazioni in suo possesso, acquisiti direttamente o pervenuti da terzi, relativi, tra l'altro, ai redditi, alle agevolazioni, alle deduzioni o detrazioni. Ciò ha consentito di indirizzare il contribuente verso la compilazione del modello 730 o del modello Unico.

Inoltre, l'Agenzia ha apportato ulteriori modifiche e implementazioni all'applicazione *web*.

Infatti, il contribuente oltre a visualizzare, accettare (nel caso del modello 730), modificare, integrare e inviare la dichiarazione precompilata 2017, ha potuto consultare e, se necessario, correggere con una dichiarazione integrativa la precompilata dello scorso anno, purché inviata tramite l'applicazione *web*.

L'ulteriore novità introdotta nel 2017 prevede che i contribuenti, per i quali non è stato possibile predisporre o rendere disponibile la dichiarazione precompilata (ad esempio l'erede che presenta la dichiarazione per conto del deceduto), abbiano la possibilità di presentare direttamente la propria dichiarazione, senza dati precompilati, in modo semplice, senza dover scaricare *software* o

rivolgersi ad un intermediario. Inoltre, sono state sviluppate ulteriori opzioni per le dichiarazioni presentate in forma congiunta.

Al fine di rendere disponibile ai contribuenti una dichiarazione più completa, sono state utilizzate ulteriori informazioni relative a spese deducibili e detraibili. E' stata, in particolare, ampliata la platea di soggetti tenuti alla trasmissione dei dati delle spese sanitarie. Sono presenti, infatti, per il primo anno, sia le spese per l'acquisto di farmaci (l'anno scorso era limitato alle sole spese per ticket) anche presso le parafarmacie sia le spese sanitarie sostenute per forniture di beni e prestazioni degli ottici, degli psicologi, degli infermieri, delle ostetriche, dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle strutture autorizzate a fornire i servizi sanitari e non accreditate.

Inoltre, come nuovi oneri detraibili, nella dichiarazione precompilata 2017 sono state inserite le spese veterinarie comunicate dalle farmacie, dalle parafarmacie e dai veterinari e le spese per gli interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini, che sono state comunicate all'Agenzia dai relativi amministratori.

Per quanto riguarda i dati delle spese sanitarie, l'ampliamento della platea dei soggetti tenuti alla trasmissione dei dati ha comportato l'invio di 700 milioni di dati, +34,6% rispetto ai 520 milioni di informazioni su spese sanitarie comunicate l'anno precedente, per un valore di circa 29 miliardi di euro e riguardanti circa 53 milioni di cittadini.

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute:

- 15,8 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4 milioni di comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3 milioni di comunicazioni riguardanti le spese universitarie;
- 600 mila comunicazioni concernenti le spese funebri;
- più di 8 milioni di comunicazioni relative ad interessi passivi;
- 3,3 milioni di comunicazioni per quanto riguarda i contributi versati per i collaboratori domestici;
- 4,4 milioni di dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 94 milioni di comunicazioni relative a premi assicurativi;
- 3 milioni di dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- 33 mila comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie;

- 5,6 milioni di dati inviati 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;
- 61,2 milioni di Certificazioni Uniche 2017 (anno 2016).

1.2. Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse

L'Agenzia ha emanato 79 documenti interpretativi (11 circolari e 68 risoluzioni) entro il sessantesimo giorno antecedente la data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse che hanno avuto rilevante impatto sui contribuenti, raggiungendo il risultato atteso del 100%.

2. OBIETTIVO STRATEGICO 2: MIGLIORARE I SERVIZI EROGATI E LA QUALITA' E COMPLETEZZA DELLE BANCHE DATI CATASTALI E CARTOGRAFICHE

2.1. Percentuale di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia

Anche nel 2017 l'Agenzia ha proseguito la propria strategia diretta a migliorare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte del contribuente, ampliando la gamma dei servizi offerti via *web* al fine di favorire il ricorso ai servizi telematici e di ridurre il numero di utenti che accedono agli uffici territoriali.

L'indicatore misura la capacità dell'Agenzia nel promuovere la digitalizzazione dei servizi attraverso il canale CIVIS o l'utilizzo del modello RLI per la registrazione telematica dei contratti di locazione o mediante una richiesta di analoghi servizi presso le strutture territoriali.

Di seguito sono rappresentati, in maniera distinta, gli elementi di calcolo relativi all'indicatore.

Percentuale utilizzo di CIVIS									
ANNO	Istanze pervenute tramite il canale CIVIS				Accessi agli uffici territoriali per				%
	Comunicaz. A	Cartelle B	Modifica F24 C	Tot. CIVIS pervenute D	Comunicaz. E	Cartelle F	Modifica F24 G	Tot. accessi H	Criterio di calcolo (D)/(D+H)
2016	604.315	91.703	297.721	993.739	777.784	237.036	18.372	1.033.192	49,03%
2017	535.300	61.394	312.897	909.591	625.523	173.930	15.594	815.047	52,74%
variazione 2017/2016	-69.015	-30.309	15.176	-84.148	-152.261	-63.106	-2.778	-218.145	3,71%
variazione in %	-11,42%	-33,05%	5,10%	-8,47%	-19,58%	-26,62%	-15,12%	-21,11%	

Dalla tabella si osserva una diminuzione dei volumi trattati nel 2017 rispetto al 2016.

In particolare, si rileva un ulteriore calo pari ad oltre l'11% dell'utilizzo da parte di professionisti e contribuenti della funzionalità CIVIS per richiesta di assistenza su comunicazioni di irregolarità ex artt. 36-bis DPR 600/73 e 54-bis DPR 633/72. Tale diminuzione è riscontrabile in misurata ancora più marcata (20% circa) nell'analogo servizio erogato dagli uffici per richiesta di assistenza su comunicazioni di irregolarità.

Si osserva, infatti, che, pur in presenza di una diminuzione complessiva delle istanze CIVIS pervenute di circa l'8%, la percentuale di utilizzo di CIVIS si incrementa di oltre il 3 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente, determinando una conseguente riduzione degli accessi agli uffici per analoghi servizi pari ad oltre il 21% rispetto al 2016.

Infine, anche nel 2017 si rileva un rilevante ricorso da parte di professionisti e contribuenti alla nuova funzionalità CIVIS rettifica F24.

Percentuale utilizzo dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI				
ANNO	Locazioni registrate telematicamente A	Locazioni registrate in ufficio B	Totale locazioni registrate C	% Criterio di calcolo (A) / (C)
2016	1.133.138	734.666	1.867.804	60,67%
2017	1.184.960	661.275	1.848.235	64,18%
Variazione 2017/2016	51.822	-73.391	-21.569	3,51%
Variazione in %	4,57%	-9,99%	-1,15%	

Come si evince dalla tabella precedente, per l'esercizio 2017 si è registrato un incremento dell'utilizzo dell'applicativo RLI del 4,57% rispetto al 2016. Il numero complessivo dei contratti di locazione registrati nel corso dei due esercizi esaminati rimane sostanzialmente stabile, 1,8 mln circa, di cui oltre il 64% registrati telematicamente.

Dal confronto dei dati, l'indicatore in esame ha superato il *target* previsto (58,7% vs 48%).

Complessivamente l'utilizzo del canale telematico (CIVIS + RLI) ha registrato un incremento di oltre 4 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente. Contestualmente l'afflusso agli uffici per richiesta di assistenza su servizi analoghi a quelli offerti telematicamente ha registrato un decremento di oltre il 16%.

Riepilogo: percentuale di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo CIVIS+RLI
	Canale CIVIS A	Locazioni telematiche (RLI) B	Totale utilizzo canale telematico C	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Locazioni registrate in ufficio E	Totale accessi + loc. registr. in ufficio F	Criterio di calcolo (C) / (C+F)
2016	993.739	1.133.138	2.126.877	1.033.192	734.666	1.767.858	54,61%
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
Variazione 2017/2016	-84.148	51.822	-32.326	-218.145	-73.391	-291.536	4,05%
Variazione in %	-8,47%	4,57%	-1,52%	-21,11%	-9,99%	-16,49%	

2.2. Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati

Il risultato conseguito (97,7%) ha raggiunto l'obiettivo programmato (90%) nella misura del 108,6%. Tale risultato è in linea con il trend storico registrato negli anni precedenti ed evidenzia, attraverso un dato sintetico, i tempi di esecuzione dei seguenti processi nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, al fine di assicurare i connessi tempi procedurali e gli *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".

Barometro: media del periodo dei seguenti indicatori:	<ul style="list-style-type: none"> - annotazioni lavorate (98%) - certificati ipotecari lavorati (99%) - docfa telematici telelavoro (95%) - estratti di mappa in aggiornamento (100%) - istanze evase entro 20 gg (98%) - pregeo approvati non automatici (96%)
--	--

2.3. Percentuale di atti di intestazione catastali evasi

Tale indicatore, volto a garantire l'aggiornamento delle intestazioni catastali, fornisce 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 volture, 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 31/12/2017 risulta pari al 98,7%, con un risultato superiore a quello atteso (95%).

Ulteriori informazioni in materia di catasto e cartografia

Nella tabella seguente sono riportati i dati di dettaglio della "Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi" e alla "Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati".

Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati - media di 2 deflussi:	<ul style="list-style-type: none"> - Deflusso domande di annotazione (97,4%) - Deflusso richieste di cancellazione semplificata di ipoteca (98,2%)
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi - media di 4 deflussi:	<ul style="list-style-type: none"> - Deflusso Pregeo (99,97%) - Deflusso Istanze (96,68%) - Deflusso Volture (98,66%) - Deflusso Voltura automatica (98,79%)

Si riportano ulteriori informazioni relative all'ambito catastale e cartografico.

Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità	80,10%
Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	87,27%
Numero di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / NUMERO di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	99,44%
Numero atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)	99,59%
Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	91,72%
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	97,77%
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	98,53%

Le attività di catasto e cartografia registrano un andamento in linea con l'esercizio precedente.

2.4. Percentuale di formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione

Per quanto riguarda la domanda corrente (presentazione delle formalità e rilascio di ispezioni e certificazioni), nel 2017 sono stati garantiti i medesimi livelli di servizio degli anni precedenti.

La percentuale di formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione al 31/12/2017 risulta pari al 98,9%, con un risultato superiore a quello atteso (93%).

2.5. Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)

I tempi medi di attesa presso gli uffici si sono attestati su un consuntivo pari a 19' a fronte di un *target* di 26'.

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; quest'ultimo, in uso presso la quasi totalità degli Uffici Territoriali, consente, oltre al monitoraggio in tempo reale dei servizi, anche la registrazione e rendicontazione delle attività svolte a livello locale e nazionale.

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi, 19 minuti, e il tempo medio di erogazione, 10 minuti, risultano diminuiti rispetto al 2016 (rispettivamente 21' e 11').

Relativamente agli accessi, si registra una correlata diminuzione del numero dei servizi erogati che presuppone un maggiore utilizzo dei servizi telematici.

	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.200.368	3.556.470	n/d	7
DICHIARAZIONI	2.719.597	2.902.179	n/d	12
REGISTRO	3.301.305	3.618.330	n/d	13
Totale	9.221.270	10.076.979	19	10

Dall'analisi delle distribuzioni regionali degli accessi emerge che le regioni con i più elevati tempi di attesa sono: Sicilia (28), Lazio e Sardegna (25), Puglia (23). Si segnala in particolare, la *performance* della Lombardia che ha gestito il maggior numero di accessi e presenta un tempo medio di attesa

pari a 14 minuti, inferiore al valore della media nazionale. Il miglioramento del livello medio dei tempi di attesa rispetto all'anno precedente deriva anche dalle variabili interne quali: il grado di evoluzione tecnologica delle applicazioni informatiche; la possibilità per il cittadino di utilizzare canali alternativi per fruire di un servizio e la sua propensione ad utilizzarli; la presenza di figure di coordinamento e il livello di polifunzionalità degli operatori.

Incidono inoltre le scelte di micro-organizzazione effettuate a livello di Ufficio Territoriale, quali il ruolo del servizio di prima informazione, il numero di sportelli attivati e l'articolazione dell'area di *front line* anche sotto il profilo logistico. Il sistema ARGO rimane il principale strumento di ausilio nella gestione dei tempi di attesa, consentendo di modulare le priorità da assegnare ai servizi in ufficio, in relazione all'andamento dei tempi di attesa. Anche per il 2017 è confermata l'efficacia del modello a tre aree (identificazione contribuente, dichiarazioni e registro) e 10 tasti del totem eliminacode, che ha spinto verso una maggiore polifunzionalità degli sportelli producendo effetti positivi sui tempi medi d'attesa e di erogazione.

Sotto il profilo dell'assistenza, a seguito dell'introduzione dell'istituto della "Definizione agevolata", l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione, hanno stipulato un Protocollo di intesa con cui sono state definite le azioni volte a potenziare l'assistenza propedeutica alla presentazione della dichiarazione di adesione. Pertanto, il contribuente ha potuto rivolgersi, per avere le informazioni necessarie sulla propria posizione debitoria, oltre che agli sportelli dell'Agente della riscossione anche agli Uffici territoriali dell'Agenzia chiedendo assistenza "a vista" o fissando un appuntamento tramite l'applicativo CUP. È stata anche potenziata l'attività di assistenza dedicata a supportare l'interazione Agenzia-contribuente a seguito dell'invio delle comunicazioni finalizzate all'adempimento spontaneo, comunicazioni incrementate sia nel numero (più del 40%) che nella tipologia.

Si fa presente, inoltre, che per quanto riguarda i servizi forniti dai CAM e dai mini *call center*, il numero delle risposte telefoniche è stato pari a 2.291.346, mentre le risposte fornite in forma scritta (*sms, web-mail*) dai soli CAM sono state 95.974. Il tempo medio della telefonata è di 1' e 56 ''.

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai servizi erogati distinti per "profilo utente".

Scheda per il monitoraggio "PROFILO UTENTE"					
Agenzia delle Entrate					
Situazione al 31-12-2017					
PROCEDURA "PROFILO UTENTE"					
Dati complessivi forniti dalla procedura			Processi		
			Erogazione servizi	di cui Gestione atti e dichiarazioni	
	Tempo medio di attesa (in minuti)		19	18	
	Tempo medio di erogazione (in minuti)		10	12	
	Servizi erogati		10.076.979	6.520.509	
Servizi erogati via CUP		912.036	855.986		
Servizi erogati per classe di utente			Processi		
	CLASSE UTENTE	CATEGORIA	Erogazione servizi	di cui Gestione atti e dichiarazioni	
	CONTRIBUENTE	Contribuente	7.797.031	4.732.346	
	PROFESSIONISTA	Associazioni di categoria		217.277	167.612
		Avvocato		31.913	22.673
		Commercialista/Ragioniere		412.748	336.133
		Consulente del lavoro		15.670	12.837
		Iscritti ad altri albi professionali		117.979	107.161
		Notaio		33.558	31.138
		Revisore contabile		15	13
	FIRMATARIO	Firmatario[1]	100.824	97.868	
	DELEGATO	Delegato enti pubblici		50.236	36.929
		Delegato enti privati		83.553	62.694
		Delegato di agenzie immobiliari		5.631	5.170
		Delegato di studi professionali		55.027	37.930
Delegato di associazioni CAF		13.998	12.006		
Delegato di persona fisica		749.372	558.544		
NON CENSITO	Non censito	392.147	299.455		
[1] A partire dal mese di luglio 2012 l'Agenzia ha stipulato Accordi quadro nazionali con Ordini Professionali ed Associazioni di categoria, mediante i quali si è inteso razionalizzare e ottimizzare 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 quello di una reciproca collaborazione tra amministrazione e intermediari al fine di migliorare i rapporti con l'utenza e i servizi forniti.					

2.6. Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente

Al fine di assicurare il monitoraggio dell'indicatore è stato richiesto alle Direzioni regionali di comunicare, con cadenza bimestrale, tutte le segnalazioni presentate dai Garanti e i relativi tempi di risposta.

Dall'analisi dei dati, l'Agenzia ha rilevato una serie di problematiche che hanno talvolta determinato il mancato rispetto del termine normativamente previsto (30 gg.) per cause non direttamente ascrivibili alle Strutture dell'Agenzia (ad esempio necessità di richiedere pareri e/o consulenza ad altri Enti o organi esterni). In molti casi, peraltro, sebbene la risposta sia stata fornita oltre i 30 gg., gli adempimenti fiscali in essa richiesti sono stati effettuati nei termini.

In base a queste considerazioni, il risultato conseguito per l'indicatore "Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti dei contribuenti", pari a 21 giorni, è stato calcolato come media dei tempi massimi di risposta forniti dalle diverse Direzioni regionali, per tenere conto delle diverse situazioni e per neutralizzare tutti quei casi in cui la risposta è stata fornita con un tempo che, sebbene maggiore, non risulta essere indicativo della *performance* complessiva di Agenzia.

2.7. N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino

Al 31 dicembre 2017 sono state effettuate 98.591 lavorazioni rispetto allo stock, pari a 110.119 rimborsi (di cui 31.202 rimborsi residui da lavorare al 31/12/2016, 74.814 rimborsi acquisiti entro il 31/07/2017 e 4.103 rimborsi acquisiti dopo il 31/07/2017 e lavorati), conseguendo un risultato del 89,53% superiore all'obiettivo programmato (70%) grazie sia al consolidamento delle evoluzioni dei processi di lavoro delle istanze e delle procedure informatiche, sia all'innalzamento da 15.000 a 30.000 euro della soglia entro cui è possibile ottenere il rimborso IVA senza presentazione della garanzia (decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1 dicembre 2016, n. 225), circostanza che si riflette in minori tempi di lavorazione.

2.8. N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino

Al 31 dicembre 2017 sono state effettuate 931.193 lavorazioni rispetto allo stock di 1.181.104 rimborsi (di cui 401.052 rimborsi residui da lavorare al 31/12/2016 e 780.052 rimborsi richiesti con

dichiarazioni presentate entro il 30/06/2018), conseguendo un risultato del 78,8% lievemente inferiore al valore atteso (80%).

L'Agenzia ha evidenziato che tale risultato risente del fatto che alcune lavorazioni non sono considerate ai fini della Convenzione pur costituendo lavorazioni eseguite dagli uffici. In particolare, molti contribuenti, titolari di rimborsi, utilizzano ora il modello 730 senza sostituto in luogo del modello redditi, con rimborso a cura dell'Agenzia. Trattandosi di rimborsi che entrano nelle banche dati a luglio (con lavorazione nell'anno), non sono conteggiati ai fini della Convenzione. Nello specifico, i rimborsi richiesti tramite modello 730 senza sostituto, da erogare a cura dell'Agenzia, sono stati 826.545; di questi, 800.408 sono stati richiesti con dichiarazioni presentate entro il termine previsto per la presentazione della dichiarazione, ovvero il 24 luglio 2017, mentre i restanti 26.137 sono scaturiti da dichiarazioni integrative, correttive o tardive.

Inoltre, il rimborso è erogato dall'Agenzia anche nelle ipotesi di modelli 730, con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175. Tali rimborsi sono stati 33.728 di cui 30.362 sono stati richiesti con dichiarazioni presentate entro il termine previsto per la presentazione della dichiarazione mentre i restanti 3.366 scaturiscono da dichiarazioni integrative, correttive o tardive.

Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990

Nella base dati dell'applicazione "Esiti contabili - Rimborsi", risultano caricati al 31 dicembre 2017, 192.022 rimborsi, di cui ancora da lavorare 160.992 e, pertanto, risultano lavorati 31.030 rimborsi.

Tra i rimborsi lavorati 1.917 sono stati erogati, per un importo pari a circa 3,5 milioni di euro.

Nel corso del 2017 risultano lavorati 25.458 rimborsi di cui erogati 1.116 per un importo totale di 1,7 milioni di euro.

Il piano di smaltimento prevede che nel corso del 2018 vengano lavorati 45.500 rimborsi.

Per valutare l'andamento delle lavorazioni si evidenzia che all'attività di acquisizione ed esame delle istanze è stato dato specifico impulso nel giugno del 2015.

Durante il 2016 l'incertezza normativa, in particolare con riferimento alle richieste di rimborso dei lavoratori dipendenti in relazione alle ritenute subite, che costituiscono la maggioranza delle

richieste, ha determinato il concentramento delle attività sui rimborsi per i quali non sussistevano dubbi sul presupposto, ovvero rimborsi conseguenti a versamenti diretti dei contribuenti.

Fino al 2016 sono stati lavorati dagli uffici 5.572 rimborsi di cui erogati 801, per un ammontare pari a circa 1,8 milioni di euro.

I dubbi sulla rimborsabilità dei rimborsi citati si sono protratti sino ad agosto 2017 quando l'articolo 16-octies del decreto legge 20 giugno 2017, n. 91, come convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2017, n. 123, ha modificato l'articolo 1, comma 665, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, e ha introdotto, tra i soggetti che hanno diritto al rimborso, espressamente i titolari di redditi di lavoro dipendente, nonché i titolari di redditi equiparati e assimilati a quelli di lavoro dipendente in relazione alle ritenute subite.

Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi

La percentuale di utilizzo delle somme stanziate è stata del 99% come si evince dalla tabella seguente, con un incremento di 4 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente e un utilizzo di risorse finanziarie pari a circa 47,6 €/mld a fronte dei 46,5 €/mld del 2016.

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI
ANNO 2017

CAPITOLI	Stanziam. iniziali di cassa	Variazioni e asssestamento	Stanziam. 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 30/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807 SANZIONI	16.000.000,00	16.532.774,00	32.532.774,00	32.518.727,29	211,29	-	-	32.518.938,58	13.835,42	100%
CAP. 3810 IVA	1.000.000.000,00	-62.943.660,00	937.056.340,00	476.335.960,81	12.973.570,76	819.378,82	-	490.128.910,39	446.927.429,61	52%
CAP. 3811 II.DD.	2.620.000.000,00	-290.000.000,00	2.330.000.000,00	965.274.159,57	1.039.171.588,35	124.127.524,83	201.426.727,25	2.330.000.000,00	-	100%
CAP. 3812 III.L	200.000.000,00	-	200.000.000,00	35.867.640,21	97.231.541,12	4.422.316,77	-	137.521.498,10	62.478.501,90	69%
CAP. 3813 II.DD. cfiscale	16.131.800.000,00	-293.000.000,00	15.838.800.000,00	-	-	-	15.838.800.000,00	15.838.800.000,00	-	100%
CAP. 3814 IVA cfiscale	27.775.000.000,00	233.000.000,00	28.008.000.000,00	-	-	-	28.008.000.000,00	28.008.000.000,00	-	100%
CAP. 4015 interessi II.DD.	714.685.349,00	-	714.685.349,00	162.399.063,03	33.637.400,83	2.798.259,80	515.850.625,34	714.685.349,00	-	100%
CAP. 4016 interessi III.L	140.000.000,00	-	140.000.000,00	14.742.570,64	6.145.605,72	265.118,11	-	21.153.294,47	118.846.705,53	15%
TOTALE CAP. RIMBORSI	48.597.485.349,00	-396.410.886,00	48.201.074.463,00	1.687.138.121,55	1.189.169.918,07	132.432.598,33	44.564.077.382,99	47.572.807.990,54	628.266.472,46	99%

2.9. Realizzazione di azioni di miglioramento in esito all'indagine di *customer satisfaction* prevista nella Convenzione 2016-2018 sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale

Dall'indagine di *Customer Satisfaction* condotta nel 2016 su un campione di 2.500 soggetti intervistati telefonicamente è emerso che l'efficacia rappresenta il principale punto di forza del *call center* dell'Agenzia, con particolare riferimento alle dimensioni "qualità delle risposte fornite" e

"capacità di risolvere il problema al primo contatto", aspetti che, più degli altri, contribuiscono alla percezione di soddisfazione complessiva del servizio.

Quanto alla capacità relazionale e di comunicazione, in particolare il riconoscimento della disponibilità e della cortesia degli operatori, sono state considerate come opportunità da valorizzare.

Sono stati valutati meno positivamente ma sono anche stati percepiti dall'utenza come meno significativi, comunque da monitorare, gli aspetti connessi all'accessibilità del servizio (tempi di attesa e facilità di reperire le informazioni sui servizi erogati).

Dall'analisi dei risultati sono state definite come prioritarie e conseguentemente pianificate le azioni volte a migliorare l'accessibilità al servizio e potenziare le capacità relazionali dei consulenti telefonici.

Sugli aspetti relativi all'accessibilità del servizio, l'Agenzia, già nel secondo semestre del 2016, ha avviato e concluso le modifiche al menù di instradamento delle telefonate e nel 2017 ha completato ulteriori interventi tecnici sulle applicazioni di gestione e monitoraggio delle telefonate, con particolare riferimento alla gestione dei tempi di attesa in coda e delle richiamate (*call back*). E' stata introdotta contestualmente la possibilità per l'utente - nel caso di attesa superiore a 20 minuti - di scegliere se e quando essere richiamato da un operatore, potenziando così il preesistente servizio di *call back*. Sul fronte dell'organizzazione interna, è stato ampliato il numero di operatori, superando le turnazioni settimanali a rotazione e coinvolgendo, simultaneamente, tutti i Centri di assistenza, inclusi i dodici *Mini Call Center*. La fascia oraria di richiamata è stata estesa all'intero orario in cui è attivo il servizio di risposta telefonica con operatore. In esito a tali interventi il numero di richiamate (*call back*) ai contribuenti ha segnato un consistente incremento passando da 43.482 chiamate effettuate nel 2016 a 77.083 nel 2017.

Il principale intervento di miglioramento sugli aspetti relazionali realizzato nel corso del 2017 ha riguardato un piano di formazione tecnico-comportamentale sui temi della comunicazione telefonica e della gestione dei casi "critici". Gli interventi formativi hanno avuto come obiettivo specifico quello di fornire ai consulenti tecniche e strumenti in modo da migliorare il livello di uniformità delle informazioni fornite agli utenti, migliorare l'efficacia della telefonata e, conseguentemente, la soddisfazione per il contribuente, permettere ai consulenti di affrontare al meglio situazioni di stress e disagio dovuti ad interlocutori problematici.

2.10. Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore, volto a misurare il miglioramento della qualità dei dati in modo da consentire ai soggetti interessati (cittadini, professionisti, imprese, Enti locali) una consultazione integrata delle banche dati catastali riferiti agli immobili urbani, ha registrato un consuntivo pari all'88,14% a fronte di un *target* previsto di 87%.

L'obiettivo è stato ampiamente conseguito già in corso d'anno, oltre che per le lavorazioni effettuate dagli uffici, anche grazie agli interventi di bonifica automatizzata delle banche dati, programmati a livello centrale e fatti eseguire dal *partner* tecnologico.

2.11. Percentuale Congruenza geometrica tra mappe continue

Il risultato al 31 dicembre è pari al 2,16% a fronte di un *target* del 2%. Le prime attività sono state avviate nel 2016 con l'inserimento degli sviluppi all'interno del foglio "madre" e l'introduzione di strade e acque, ovvero la rimozione delle stesse per rendere coerente la rappresentazione del territorio tra fogli contigui.

Le suddette attività erano propedeutiche al progetto più innovativo, avviato nel corso del 2017 su 50 Province, che ha la finalità di rendere la cartografia catastale navigabile con le moderne metodologie GIS in assoluta continuità da un foglio di mappa all'altro, da un Comune al successivo, senza interruzioni o discontinuità, mediante visualizzazione dinamica. Per tale ragione è stato avviato il progetto di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue. L'attività prevede la trattazione, nei prossimi anni, di tutti i 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti attività: 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'utilità della cartografia catastale in formato digitale (vettoriale), caratterizzata dalla grande scala di rappresentazione (di dettaglio), dal costante aggiornamento e dalla sua interoperabilità (corredata da metadati e disponibile nei sistemi di coordinate nazionali e globali), non è circoscritta ai soli fini di natura fiscale, ma anche alle altre finalità connesse con il governo del territorio. Gli avvenimenti sismici, che hanno coinvolto di recente alcune zone dell'Italia Centrale, hanno

evidenziato la necessità di individuare nuove modalità di governo del territorio basate sull'integrazione tra diverse categorie di informazioni (ad esempio zone sismiche, zone ad elevato rischio idrogeologico, ecc.) e le mappe catastali.

2.12. Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto

Il risultato dell'indicatore per l'esercizio 2017 è pari al 58,48%, superiore rispetto a quello atteso (57%) e deriva, oltre che dalle attività programmate, anche da interventi di bonifica realizzati dal *partner* tecnologico su indicazione specifica dell'Agenzia.

L'obiettivo è inquadrabile nell'ambito dell'implementazione della infrastruttura logico-informativa dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, che 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 affronta il tema dell'individuazione dei soggetti titolari di diritti reali sugli immobili (censiti in catasto) e della qualificazione di tali informazioni (attendibilità delle informazioni in termini di titolarità).

Le attività permettono, oltre che correlare i soggetti titolari di diritti sugli immobili (più correttamente le titolarità), sulla base della documentazione riscontrabile in Pubblicità immobiliare, anche di risolvere frequentemente le problematiche connesse alla gestione dell'anagrafica dei soggetti presenti in catasto (spesso con CF assente), mediante l'aggiornamento/bonifica delle intestazioni.

Nel corso dell'esercizio 2017 sono state lavorate le intestazioni di circa 1.037.000 immobili, di cui il 16% da remoto. Le intestazioni catastali con un alto livello di attendibilità sono state incrementate dal 67% al 68,4% per il catasto fabbricati e dal 48% al 50,5% per i terreni.

Complessivamente, il livello di attendibilità delle titolarità catastali è salito al 58,48%, conseguente sia alle lavorazioni manuali, sia agli effetti delle procedure di marcatura automatica, innescate dagli afflussi correnti degli atti di aggiornamento delle intestazioni.

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

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 incentrato sull'anno d'imposta 2014. Per quanto riguarda l'anno d'imposta 2014, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 6.921.329 (a fronte di 7.346.519 inviate per l'anno d'imposta 2013); di queste, 937.026 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (lo stesso dato per l'anno d'imposta 2013 era pari a 1.031.534). Delle comunicazioni rettificate, quelle integralmente annullate sono state pari a 726.710 (il corrispondente dato per l'anno d'imposta 2013 era pari a 786.441).

Dal confronto tra gli anni di imposta 2013 e 2014 si osserva che la percentuale di comunicazioni rettificate e annullate rispetto al totale delle comunicazioni inviate è lievemente diminuita (dal 14,04% al 13,54% per le comunicazioni rettificate e dal 10,70% al 10,50% per le comunicazioni annullate). Analogamente, se si considera l'incidenza delle comunicazioni rettificate e annullate rispetto alle sole comunicazioni di irregolarità inviate, la percentuale si è ridotta (dal 18,27% al 17,06% per le comunicazioni rettificate e dal 13,93% al 13,23% per le comunicazioni annullate) per effetto di un costante miglioramento della qualità delle comunicazioni di irregolarità inviate.

2. Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela

Gli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973, annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 7.773, pari al 2,46% delle dichiarazioni segnalate.

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

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 22/03/2018, delle istanze di autotutela relative ad avvisi emessi nel 2017. Per le locazioni sono state considerate le istanze inserite a sistema fino al 28/02/2018 per avvisi notificati nel 2017.

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2017	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Atti giudiziari	718.554	10.234	163	32	722	9.317	1,30%
Locazioni	1.119.605	166.423	4.212	452	2.793	158.966	14,20%
Successioni	72.003	674	52	32	116	474	0,66%
Atti telematici	26.394	1.007	197	62	76	672	2,55%

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 e in linea con l'esercizio precedente.

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 14,2%, in incremento rispetto al 2016 (12,32%). 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 annualità successiva.

LOCAZIONI						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	994	3	1	2	1.000	0,63%
Evidente errore logico o di calcolo	532	30	453	11	1.026	0,33%
Errore sul presupposto imposta	33.297	22	109	29	33.457	20,95%
Doppia imposizione	393	3	2	0	398	0,25%
Pagamento regolarmente eseguito	49.802	105	66	39	50.012	31,33%
Sussistenza requisiti negati	305	0	31	68	404	0,19%
Errore materiale contribuente	6.896	11	657	90	7.654	4,34%
Contratto risolto	25.067	142	186	152	25.547	15,77%
Cessione - subentro <i>ex lege</i>	1.729	6	4	2	1.741	1,09%
Cedolare secca	23.769	74	16	85	23.944	14,95%
Mancanza di docum. succ. sanata	63	0	59	0	122	0,04%
Imposta non pagata	0	0	0	1.291	1.291	0,00%
Contratto non risolto	1	0	0	584	585	0,00%
Cedolare secca assente	0	0	0	366	366	0,00%
Mancata cessione	0	0	0	16	16	0,00%
Canone non ridotto	0	0	0	11	11	0,00%
Altro	16.118	56	1.209	1.466	18.849	10,14%
Totale	158.966	452	2.793	4.212	166.423	100,00%
Numero avvisi notificati nel 2017						1.119.605

Istanze di autotutela presentate fino al 28/02/2018 per avviso notificato nel 2017

Dall'esame della tabella, la motivazione principale dell'accoglimento dell'istanza di autotutela è rappresentato dal "pagamento regolarmente eseguito" (31,33%). È da evidenziare, tuttavia, che esso non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione.

Il mancato abbinamento del versamento può essere dovuto anche ad errori di compilazione del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi) da parte del contribuente. 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 ad abbinare il versamento segnalato.

Rientrano generalmente in errori o omissioni dei contribuenti anche gli annullamenti dovuti alle motivazioni "errore materiale contribuente", "contratto risolto" 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" (20,95%) e "cedolare secca" (14,95%) 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.

2.2. Tasse automobilistiche

Nel corso del 2017 per le tasse automobilistiche sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2014. A fronte di 1.145.147 atti di accertamento emessi, sono state accolte 33.538 istanze di annullamento in autotutela, pari al 2,93% del totale degli atti. Rispetto all'anno precedente, in cui il numero di atti emessi è rimasto sostanzialmente costante, sono diminuiti sia il numero di istanze accolte (da 36.172 a 33.538) sia la percentuale delle stesse sul totale degli atti (dal 3,32% al 2,93%).

2.3. Tasse sulle cc.gg. per telefonia mobile

Nel 2017 per le tasse sulle concessioni governative telefonia mobile sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2015. A fronte di 118.024 atti di accertamento emessi sono state accolte 5.560 istanze di autotutela, pari al 4,71%.

Rispetto all'anno precedente sono diminuiti sia il numero di atti di accertamento (da 127.755 a 118.024) sia il numero di istanze accolte (da 6.208 a 5.560); anche la percentuale delle istanze accolte sul totale degli atti emessi ha subito una leggera flessione (dal 4,85% al 4,71%).

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)**Risorse umane**

Le ore/persona (espresse in migliaia) utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 21.443 ore/migliaia.

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 2017	Consuntivo		
	€/Migliaia	€/Migliaia	SAC %	SAL
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.268	1.020	80%	96%
Anagrafe dei titolari	1.049	819	78%	82%
Basi Dati	6.632	5.717	86%	95%
Cartografia	3.084	2.377	77%	95%
Catasto Censuario	1.075	1.022	95%	100%
Dichiarazione precompilata	1.381	352	25%	44%
Gestione Dichiarazioni ed Atti	5.615	5.115	91%	98%
Normative fiscali	709	508	72%	84%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.015	430	42%	81%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.984	1.417	71%	78%
Rimborsi	548	517	94%	96%
Servizi all'utenza	1.844	1.373	74%	94%
Servizi convenzionali per enti esterni	812	528	65%	100%
Servizi telematici	3.015	2.427	80%	86%
Migrazione del sistema catasto alla piattaforma SIT	2.551	2.051	80%	96%
Portale integrato	1.479	618	42%	45%
Sistema integrato di Gestione del contribuente	422	334	79%	100%
TOTALE	34.483	26.625	77%	

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Anche nel 2017 l'Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale, proseguendo il percorso di reciproca fiducia intrapreso nell'esercizio precedente che mira ad accompagnare il contribuente verso l'adempimento spontaneo dei propri obblighi, anche prevedendo la possibilità di correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sui livelli di *compliance* e sul recupero del *tax gap*. L'attività svolta in tale ambito è rappresentata in particolare dalle comunicazioni preventive, dall'istituto della *cooperative compliance*, dalla lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria (*voluntary disclosure*) e dalle istanze di accordo preventivo.

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Obiettivo 3	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Promuovere l'adempimento degli obblighi tributari e aumentare la <i>tax compliance</i>	Incremento % di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente	10%	<p align="center">36,8%</p> <p>Il dato è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi aggiornati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 487 milioni di euro (dato stimato al 31/12/2016); - 666 milioni di euro al 31/12/2017. <p>(Se si considera il dato complessivamente riscosso relativo ai versamenti spontanei nel 2017 pari a 1,3 mld di euro si registrerebbe un incremento percentuale del 160 rispetto all'anno precedente).</p>	368,0%	-
	% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	20%	<p align="center">31,1%</p> <p>A fronte di una platea potenziale di 74 soggetti sono state presentate ad oggi 23 istanze.</p>	155,5%	-

Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti		100%	100%	-
% di esame delle istanze di <i>ruling</i> internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente	50%	54,1%	108,2%	-
% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente	90%	99,5% Il dato è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi: - n. 1.887 istanze di <i>patent box</i> ammesse al 31/12/2015; - n. 1.877 istanze di <i>patent box</i> esaminate al 31/12/2017	110,6%	-
Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	40%	76,0%	190,0%	70%
% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	20%	31,9%	159,5%	-

1. OBIETTIVO STRATEGICO 3: MIGLIORARE IL LIVELLO DI ADEMPIMENTO SPONTANEO

1.1. Incremento percentuale di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente

L'Agenzia ha continuato ad inviare ai contribuenti, tramite PEC o tramite posta ordinaria, le comunicazioni in cui vengono segnalate le presunte anomalie tra i dati relativi a determinati redditi dichiarati e quelli attesi sulla base delle informazioni in possesso dell'amministrazione stessa.

Nel corso del 2017 sono state inviate circa 1.460.651 comunicazione ai fini della promozione della *compliance* ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2015 distinte tra le seguenti tipologie:

- 295.893 comunicazioni riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali quali:
 - redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
 - redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
 - redditi di capitale derivanti dalla partecipazione qualificata in società di capitali;
 - redditi di partecipazione in società di persone (comprese le imprese familiari), nonché in SRL in trasparenza;
 - alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
 - redditi d'impresa derivanti da plusvalenze e/o sopravvenienze attive.
- 137.333 comunicazioni rivolte a persone fisiche esercenti attività di lavoro autonomo i quali, dai dati dichiarati dai sostituti d'imposta nel modello 770 Semplificato, risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare compensi percepiti;
- 58.212 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA i quali, dai dati trasmessi all'Amministrazione finanziaria del c.d. "spesometro", risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare i ricavi conseguiti;
- 236.213 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2016, 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;

- 586.000 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali sono messe a disposizione le informazioni dalle quali emerge che, relativamente al trimestre di riferimento, risultano comunicati dati di fatture emesse e non risulta pervenuta alcuna Comunicazione liquidazioni periodiche IVA, ovvero che risulti presentata la Comunicazione liquidazioni periodiche IVA e non risulti coerentemente effettuato il pagamento dell'imposta;
- 147.000 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 2013-2015.

I versamenti effettuati nel 2017, ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 472/1997, per i periodi d'imposta dal 2012 al 2015, 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 666 milioni di euro.

Si precisa che, per i periodi d'imposta dal 2016 al 2017, sono stati riscossi ulteriori 600 milioni di euro derivanti dalle comunicazioni relative al criterio "Iva trimestrale" ai sensi dell'art. 4 del D.L. n. 193/2016 e "Iva tardiva, omessa o incompleta".

Pertanto, l'importo complessivamente riscosso ammonta a 1,3 mld di euro.

1.2. Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea

L'indicatore in esame si inserisce in quel processo di trasformazione dell'Agenzia che l'ha portata a rivestire, sempre più, un ruolo di *partner* dei contribuenti e ad essere impegnata in un costante dialogo con le imprese in linea con le indicazioni dell'OCSE e le *best practice* internazionali.

Il regime dell'adempimento collaborativo (*cooperative compliance*) incentiva i contribuenti dotati di un sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale (*Tax Control Framework*) a fornire informazioni spontanee complete e tempestive e ad assumere comportamenti improntati alla trasparenza e alla collaborazione, a fronte dell'impegno dell'Agenzia di rendere l'adempimento fiscale più semplice e supportare le imprese a raggiungere un maggior grado di certezza. L'obiettivo è di elevare gli *standard* di certezza fiscale, anticipando la fase del

controllo sostanziale (controllo *ex ante*) e garantendo una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali in anticipo rispetto alla presentazione della dichiarazione.

Sulla base dell'esperienza degli altri paesi, l'Italia ha promosso nel 2013 il *Progetto Pilota* per l'attuazione del regime stesso. Successivamente è stato emanato il decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 128, per la codificazione dell'istituto, seguita dai provvedimenti attuativi pubblicati dall'Agenzia nel corso del 2016 e del 2017.

L'attuale impianto normativo prevede due fasi di applicazione: la prima fase, che si concluderà il 31 dicembre 2019, è riservata ai contribuenti di più rilevanti dimensioni (almeno dieci miliardi di euro di volume d'affari o ricavi ovvero un miliardo di euro per chi ha presentato istanza per il *Progetto Pilota*) per una platea iniziale di circa 70 soggetti.

La seconda fase è finalizzata all'inclusione dell'intera platea dei contribuenti con ricavi superiori a 100 milioni di euro (cd. grandi contribuenti). Inoltre, l'articolo 8 del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 29 aprile 2016 consente già oggi alle imprese che si conformano al contenuto della risposta dell'Agenzia delle entrate alla domanda di interpello sui nuovi investimenti di accedere al regime di adempimento collaborativo a prescindere dai requisiti dimensionali.

Inoltre, l'Agenzia ha attivato il coordinamento con i reparti operativi della Guardia di Finanza mediante l'invio di comunicazioni al Comando generale riguardanti i nominativi dei soggetti che hanno presentato istanza di adesione al regime.

Nel corso del 2017 è iniziata la prima esperienza operativa di interlocuzione costante e preventiva con le cinque società ammesse nel 2016. Parallelamente, sono state istruite le ulteriori istanze di ammissione presentate nel corso del 2016 e del 2017. Ad oggi risultano ammesse al programma dieci società, i cui nominativi sono pubblicati sul sito *internet* dell'Agenzia delle entrate. Inoltre, ulteriori tredici società hanno presentato istanza di adesione al regime entro il 31 dicembre 2017. Le istruttorie di ammissione sono in corso.

Complessivamente, alla data odierna, la platea dei soggetti aderenti, tra società ammesse e società che hanno presentato istanza, consta di 23 società, con un incremento rispetto alla platea dei soggetti aderenti al 31 dicembre 2016 (9 unità) di oltre il 150%. Sono inoltre in corso incontri di *pre filing* in stato "avanzato" con ulteriori sette società che dovrebbero presentare istanza entro la fine dell'anno.

Al fine di effettuare una prima valutazione comparata del grado di interesse nei confronti dell'adempimento collaborativo in Italia, nella tabella seguente è rappresentato un confronto con lo sviluppo del programma in Australia, che ha introdotto la *cooperative compliance* nel 2008-2009 e in USA, che ha introdotto l'istituto nel 2005.

Anno		2016	2017	2018
Italia	Soggetti aderenti al regime di adempimento collaborativo	9	23	n.d.
	Soggetti potenzialmente interessati	74	74	n.d.
Anno		2008-09	2009-10	2010-11
Australia	Soggetti in adempimento collaborativo	3	8	17
	Soggetti potenzialmente interessati	50	100	100
Anno		2005	2006	2007
USA	Soggetti in adempimento collaborativo	16	34	71
	Soggetti potenzialmente interessati	n.d.	n.d.	n.d.

Il confronto dimostra come il *trend* di sviluppo dell'istituto nel nostro paese sia sostanzialmente in linea con quello di paesi, come Australia e Stati Uniti, che gestiscono due tra i programmi di *cooperative compliance* considerati di maggiore successo, a livello internazionale.

1.3. Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti

Per quanto riguarda la lavorazione delle istanze *voluntary disclosure* presentate ai sensi della Legge n. 186 del 2014, nel 2017 sono state concluse tutte le istanze che, alla data del 31 dicembre 2016, risultavano ancora da lavorare.

1.4. Percentuale di esame delle istanze di *ruling* internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente

Con riferimento alle istanze di *Ruling* internazionale (ora accordi preventivi), l'indicatore viene calcolato rapportando le istanze di *Ruling* lavorate nell'anno *t* e il magazzino formato dalle istanze di *Ruling* presentate entro l'anno *t-2*. Il *target* 2017 previsto è pari al 50%.

Relativamente alle "istanze di *Ruling* lavorate", vengono considerate come tali quelle 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.

Con riferimento al "biennio precedente" viene considerata la data del 31/12/2015.

Relativamente al valore dell'indicatore con i dati conseguiti al 31 dicembre u.s. si rappresenta che:

- il n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) presentate al 31/12/2015 è pari a 181;
- il n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) esaminate al 31/12/2017 è pari a 98.

Pertanto, il dato conseguito al 31 dicembre 2017 per l'indicatore relativo alle istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) è pari al 54,1%.

1.5. Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente

Per quanto riguarda il regime del *patent box*, nel 2017, si è proseguito con la lavorazione delle istanze relative al 2015 (1.887) per un totale di 1.877 di cui sono stati conclusi 172 accordi, 259 istruttorie sono terminate per rinuncia del contribuente o per mancato accordo, le rimanenti 1.446 istanze sono in corso di lavorazione. Di queste, 1.215 hanno determinato un incontro con il contribuente con sottoscrizione di un verbale di contraddittorio; 231 hanno comportato una richiesta di documentazione alla parte.

Si fa presente che nella descrizione dell'indicatore viene rappresentato che esso "*valorizza le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina del patent box*". Relativamente alle "*attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo*" sono state considerate come tali le 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.

Con riferimento al "biennio precedente" viene considerata la data del 31/12/2015.

La normativa in vigore fino all'emanazione del decreto legge n. 50 del 2017 includeva anche i marchi nel novero dei beni agevolabili; le precedenti disposizioni continuano ad applicarsi alle opzioni di *patent box* per i marchi di impresa esercitate per i primi due periodi d'imposta successivi

a quello in corso al 31 dicembre 2014, che non sono però rinnovabili e restano efficaci non oltre il 30 giugno 2021.

Il regime è opzionale, quinquennale, irrevocabile e rinnovabile.

La procedura volta alla stipula dell'accordo si svolge in contraddittorio con il contribuente e si conclude con un documento siglato tra le parti, che definisce i metodi e i criteri di calcolo del reddito agevolabile.

1.6. Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

A seguito della riforma del sistema degli interpelli disciplinata dal D.Lgs. 24 settembre 2015, n. 156, è stato previsto il seguente indicatore che rendiconta le attività connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario di cui all'articolo 11, comma 1, lettera a) della 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 2017.

Le istanze di interpello di cui sopra sono pari a 6.548.

L'Agenzia ha fornito risposta entro 80 giorni dalla presentazione al 76% degli interpelli in esame.

1.7. Percentuale di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016

Le procedure amichevoli, concernenti soggetti diversi dalle persone fisiche, hanno ad oggetto questioni in materia di *transfer pricing*, attivate ai sensi delle Convenzioni per evitare le doppie imposizioni in vigore tra l'Italia e gli Stati partner dei trattati ed ai sensi della Convenzione Europea sull'arbitrato, 90/436/CEE del 23 luglio 1990.

L'indicatore misura la percentuale delle procedure trattate nel corso dell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016, attraverso una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresenta uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali. Il *target* fissato per il 2017 è pari al 20%.

Nel 2017 sono state trattate 139 procedure amichevoli che rappresentano il 31,9% delle 435 giacenti al 31/12/2016.

In particolare 135 procedure sono state discusse e negoziate in sede bilaterale in occasione degli incontri con le *competent authorities* estere e risultanti da una "minute" sottoscritta dalle parti mentre le restanti 4 sono state discusse e negoziate tramite uno scambio di documenti di posizione con le *competent authorities* estere al di fuori degli incontri bilaterali.

1.8. Attività svolte in tema di fatturazione elettronica

Nel corso dell'anno è stato operato un costante e approfondito confronto con tutti gli *stakeholders* della materia, sono stati condotti approfondimenti in seno al tavolo tecnico istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, presso il Forum della fatturazione elettronica e con le associazioni di categoria. In data 30 aprile 2018 sono stati pubblicati il Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate – prot. 89757/2018 – contenente le regole tecniche per l'emissione e la ricezione delle fatture elettroniche utilizzando il sistema di interscambio e la Circolare n. 8 avente ad oggetto: "Legge 27 dicembre 2017, n. 205 - novità in tema di fatturazione e pagamento delle cessioni di carburante".

Nel corso del 2018 sono state pianificate, con il partner tecnologico Sogei, la predisposizione e la messa a disposizione gratuita di una serie di servizi di supporto agli operatori, quali ad esempio:

- l'implementazione e la predisposizione di una procedura *web* e di un app, per *smartphone* e *tablet*, per la generazione e trasmissione delle fatture elettroniche;
- una procedura stand-alone per la generazione delle fatture elettroniche;
- un servizio per la generazione di *QR code* da utilizzare per consentire al soggetto emittente fattura elettronica di autorizzare l'acquisizione dei dati anagrafici IVA del cliente;
- un servizio di pre-registrazione dell'indirizzo telematico abbinato alla partita IVA;
- un servizio di conservazione elettronica per tutte le fatture emesse e ricevute tramite SDI;
- servizi di ricerca, consultazione e acquisizione dei file delle fatture elettroniche inviate e ricevute tramite SDI.

Infine, è stato pianificato e si sta completando l'evoluzione del sistema di deleghe al fine di consentire l'accesso ai predetti servizi anche da parte degli intermediari.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)**Risorse umane**

Le ore/persona (esprese in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 4.505 ore/migliaia.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'area strategica prevenzione con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

	Budget 2017	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Contribuenti di maggiori dimensioni	672	444	66%	100%

AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso dell'esercizio 2017, l'Agenzia, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2017-2019, ha posto in essere le attività di seguito esposte volte a:

- realizzare una revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di migliorare la *compliance* fiscale;
- ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di *non compliance* da parte dei contribuenti;
- migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

AREA STRATEGICA CONTRASTO

Obiettivo 4	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di migliorare la <i>compliance</i> fiscale	Tasso di copertura della platea	23%	24,6%	107,0%	-
	Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	33%	36,0%	109,1%	-
	Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare	29%	31,1%	107,2%	
	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	65%	71,3%	109,7%	
	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94%	94,1%	100,1%	

AREA STRATEGICA CONTRASTO					
Obiettivo 5	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione	15,7 €/mld	18,8 €/mld	119,7%	18,5 €/mld
	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	17.000 €	22.535 €	132,6%	17.871 €
	Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA)	50%	48,4%	96,8%	-
	Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	140.000	144.877	103,5%	-

Obiettivo 6	Indicatori	Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2017	Risultato al 31/12/2017 Vs Risultato atteso 2017	Risultato al 31/12/2016
		(a)	(b)	(c=b/a)	
Migliorare la sostenibilità delle pretese erariali	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	66%	73%	110,6%	69%
	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	61%	69%	113,1%	64%
	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	76%	81%	106,6%	81%

1. OBIETTIVO STRATEGICO 4: PROCEDERE AD UNA REVISIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI CON L'OBIETTIVO DI MIGLIORARE LA COMPLIANCE FISCALE

1.1. Tasso di copertura della platea

Con riferimento al grado di copertura della platea, l'indicatore in esame 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/indici di affidabilità fiscale, parametri e comunicazioni inviate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014) e attività di controllo (controllo sostanziale o attività istruttoria esterna). Il periodo d'imposta preso a riferimento per la costruzione dell'indicatore è il 2014, anno in cui la platea di soggetti operativi titolari di partita IVA è di 6.800.000 soggetti. Nell'esercizio 2017 1.675.443 contribuenti sono stati oggetto di presidio da parte dell'Amministrazione finanziaria e, di conseguenza, l'indice di copertura della platea raggiunge il 24,6%.

Nel prospetto seguente è riportato in dettaglio l'attività mediante la quale è stato svolto il presidio.

Tipologia attività	N. contribuenti
Attività di promozione della <i>compliance</i>	1.551.577
Attività di controllo	123.866
Totale	1.675.443

1.2. Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale

Nel corso del 2017, sono stati elaborati 70 modelli di indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA) dei 152 previsti che andranno a sostituire i 193 modelli di studi di settore in vigore per il periodo d'imposta 2016. Al riguardo si fa presente che l'articolo 7-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, aveva previsto che, a decorrere dal periodo d'imposta 2017, gli studi di settore, basati sulla comparazione tra i ricavi o compensi dichiarati da imprese e professionisti, sarebbero stati progressivamente sostituiti dai nuovi indici sintetici di affidabilità (ISA) fiscale, calcolati attraverso l'elaborazione statistico-matematica dei dati comunicati, nell'apposito modello, dallo stesso contribuente.

Successivamente, l'articolo 1, comma 931, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) ha rinviato al periodo d'imposta 2018 la prima applicazione degli ISA (modello REDDITI 2019), al fine di assicurare a tutti i contribuenti un uniforme trattamento fiscale e di semplificare gli adempimenti dei contribuenti e degli intermediari. Nelle more dell'approvazione completa degli ISA per tutte le attività, l'articolo 9-bis del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, prevedeva una fase transitoria nella quale avrebbero continuato a trovare applicazione studi di settore.

1.3. Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare

L'indicatore è calcolato come rapporto tra le Unità Immobiliari Urbane (UIU) sottoposte a verifica nel merito sul totale delle UIU che sono state classate ed inserite in atti. Il dato di consuntivo evidenzia un grado di conseguimento superiore alle attese (31,1% vs 29%).

In relazione al presidio del territorio, il 36,2% delle circa 459.000 Unità Immobiliari Urbane (UIU) verificate ha dato luogo ad una rettifica del classamento proposto. Quest'ultimo dato è in linea con il 2016 come si evince nella tabella seguente.

Descrizione	2017	2016	Δ%
N° verifiche effettuate sul classamento delle UIU presenti nei documenti di aggiornamento presentati (DOCFA)	459.013	451.407	2%
N° UIU verificate in sopralluogo	63.872	63.968	-

Questa attività di controllo del classamento ha fatto registrare un incremento in valore assoluto delle rendite definitive iscritte in banca dati, rispetto a quelle proposte, pari a circa 145 milioni di euro, 37 dei quali sono da ricondurre agli immobili controllati in sopralluogo.

1.4. Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di controllo degli immobili ed è dato dal rapporto tra il numero di immobili il cui controllo ha determinato l'aggiornamento della banca dati catastale rispetto al totale degli immobili per i quali è stato avviato il controllo nell'anno di riferimento.

Su uno *stock* di circa 34.600 immobili, l'attività di controllo ha portato alla regolarizzazione di 24.670 immobili, pari al 71,3 % dell'intero *stock*, superiore al valore programmato pari al 65%.

L'attività di controllo è stata svolta in attuazione delle seguenti disposizioni:

1. accertamento degli immobili per i quali i Comuni hanno riscontrato una omessa dichiarazione catastale e attivato l'Agenzia delle entrate ai sensi dell'art. 1, comma 336, della Legge n. 311 del 2004;
2. accertamento degli immobili per i quali, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1, comma 336, della Legge n. 311 del 2004, l'Agenzia ha rilevato la mancata presentazione degli atti di aggiornamento catastale da parte dei soggetti obbligati, in applicazione dell'art. 1, comma 277, della Legge n. 244 del 2007;
3. accertamento degli immobili che non risultano dichiarati al Catasto, in applicazione dell'art. 2, comma 36, del Decreto Legge n. 262 del 2006 e s.m.i.

Il grado di conseguimento superiore alle previsioni, a parere dell'Agenzia, è dovuto allo svolgimento dell'attività straordinaria provocata dall'attività di accertamento dei fabbricati rurali condotta nell'anno 2017.

Il numero di controlli effettuati è così suddiviso:

Descrizione	2017
UIU classate o risolte per adempimento indotto o d'ufficio (Art. 1 comma 336, L. 311/2004)	4.086
UIU aggiornate a seguito azione di parte/ufficio (Art. 1, comma 277, L. 244/2007)	14.165
UIU classate o risolte per adempimento indotto o d'ufficio (art. 2, comma 36, D.L. n. 262/2006 relativo ai fabbricati mai dichiarati in Catasto)	16.345
Totale	34.596

1.5. Tasso di positività dei controlli sostanziali

L'indicatore intende misurare l'efficacia delle attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo. Il risultato conseguito a fine esercizio è pari al 94,1%, in linea con il *target* programmato, ed è stato calcolato prendendo in considerazione i seguenti elementi:

Tipologia attività	Eseguiti	Positivi	% di positività
Accertamenti Ordinari II.DD., IVA e IRAP	295.267	287.093	97,2%
Accertamenti parziali automatizzati	266.443	240.115	90,1%
Accertamenti Registro	22.056	22.056	100%
Totale	583.766	549.264	94,1%

2. OBIETTIVO 5: OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI

2.1. Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione

Tale indicatore comprende le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2017 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata).

Il risultato annuale conseguito è pari a 18,8 miliardi di euro, (18,5 miliardi di euro nel 2016) di cui 7,4 miliardi derivano dalla riscossione coattiva (4,8 miliardi nel 2016) e 11,4 dai versamenti diretti (13,7 miliardi nel 2016 di cui 4,1 dalla *voluntary disclosure*). Le riscossioni conseguite nel 2017 non tengono conto degli incassi derivanti dalla riapertura dei termini per regolarizzare le disponibilità finanziarie illecitamente detenute all'estero (la c.d. *voluntary disclosure bis*). Sono, invece, inclusi quelli derivanti dalla definizione agevolata dei ruoli prevista dall'art. 6 del decreto-legge n. 193/2016.

Del totale delle somme incassate, 8 €/mld derivano da attività di controllo (5,7 da versamenti diretti e 2,3 da ruoli) e 10,8 €/mld da attività di liquidazione (5,7 da versamenti diretti e 5,1 da ruoli).

In particolare il totale delle riscossioni si riferisce a:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi *ex art. 36-ter* del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-*bis* DPR 600/73 e art. 54-*bis* DPR 633/72), nonché somme riscosse a seguito delle attività di

controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto.

Con riferimento agli incassi relativi ai controlli automatizzati, l'Agenzia ha segnalato l'apporto dato dall'attività di controllo condotta sul nuovo modello "Comunicazione delle liquidazioni periodiche Iva" relativo ai primi due trimestri dell'anno d'imposta 2017, (art. 4 del decreto-legge n. 193 del 2016) che al 31 dicembre ha registrato incassi per circa 330 milioni di euro.

Al riguardo si evidenzia che l'attività di controllo relativa ai primi due trimestri del 2017 è stata espletata nello stesso anno in cui gli adempimenti relativi alla liquidazione dell'imposta sono stati posti in essere dai contribuenti. Inoltre, in considerazione dell'impianto amministrativo-procedurale conseguente alla novità normativa, l'attività sulle comunicazioni dei citati trimestri è stata effettuata con notevole anticipo rispetto alle dichiarazioni degli anni d'imposta precedenti, in cui il controllo poteva essere effettuato solo successivamente alla scadenza del termine di presentazione della dichiarazione annuale, ordinariamente fissato al 30 settembre dell'anno successivo a quello di riferimento.

ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI (imposte, sanzioni e interessi) Anno 2017		
Riscossioni derivanti da attività di controllo e di liquidazione delle imposte <i>(valori in miliardi di euro)</i>		18,8
Attività di controllo	Ruoli	2,3
	Versamenti diretti	5,7
	Totale	8
Attività di liquidazione	Ruoli	5,1
	Versamenti diretti	5,7
	Totale	10,8

La tabella seguente fornisce il dettaglio dei versamenti diretti distinti per somme riscosse da accertamento e da controllo formale. Per ciascuna di esse sono indicati anche i relativi interessi e sanzioni.

Tipologia tributo	Attività di accertamento ai fini II.DD., IVA, IRAP e registro*	Controllo formale 36 Ter	Totale attività di accertamento e controllo formale
	A	B	C= A+B
Imposta	4.258	141	4.399
Interessi		11	11
Sanzioni	987	28	1.015
Non determinata	257	3	260
Totale	5.502	183	5.685

Importi espressi in milioni di euro

*Inclusi i versamenti voluntary disclosure legge 186/2014

La tabella seguente riporta, per tipologia di tributo, i versamenti diretti derivanti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), dall'attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e dal controllo del pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e tasse auto.

Tipologia tributo	Attività di liquidazione
Imposta	3.953
Interessi	294
Sanzioni	575
Non determinata	862
Totale	5.684

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 di competenza riferibili all'Agenzia delle entrate.

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2016)	% 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
2000	37.113.924.777	27.367.975.211	3.075.405.957	11,24%	522.834.863	1.121.609.794	481.943.400	78.059.127	44.076.275	68.699.508	87.639.939	87.611.420	97.430.273	87.187.825	83.374.169	65.672.020	49.998.165	48.054.813	52.152.261	32.339.931	27.621.096	39.101.078
2001	39.172.947.933	16.094.739.570	2.072.997.472	12,88%		444.767.900	441.193.429	187.387.298	107.274.921	115.814.759	132.548.403	110.695.691	92.241.298	75.296.537	64.988.588	53.005.725	45.063.960	34.097.994	85.996.602	25.259.746	23.579.025	33.785.596
2002	24.633.525.911	13.946.271.428	1.288.815.759	9,24%			135.166.415	197.749.224	155.902.473	128.070.410	143.115.279	112.419.035	83.445.991	58.845.574	49.602.169	48.445.994	42.176.544	33.625.256	36.124.393	18.971.485	16.647.190	28.508.327
2003	45.728.212.702	16.196.884.490	2.345.979.923	14,48%				185.770.955	439.095.351	279.148.462	303.037.564	263.414.248	193.253.624	138.506.627	138.246.077	89.024.461	72.707.912	56.671.051	59.118.542	35.703.381	37.793.833	54.487.835
2004	23.055.780.335	17.915.257.677	1.550.192.419	8,65%					124.174.460	267.997.193	261.105.224	214.991.284	147.149.374	125.218.633	85.121.434	64.236.288	49.212.401	49.098.370	52.314.852	28.794.690	34.324.889	46.453.327
2005	36.966.601.574	26.836.489.579	1.924.266.322	7,17%						361.544.020	400.392.157	302.318.446	200.445.635	157.400.947	122.383.067	85.764.699	69.615.750	52.911.662	52.171.137	35.696.932	34.465.930	49.155.940
2006	68.750.336.560	42.336.315.856	5.782.346.118	13,66%							623.960.768	1.578.800.790	957.796.688	628.267.303	547.472.463	391.208.859	244.684.414	196.995.930	188.761.271	118.404.657	128.818.518	177.174.457
2007	58.576.161.325	40.091.636.001	4.281.039.036	10,68%								772.733.545	1.032.301.661	629.901.999	579.040.895	388.102.080	228.819.199	160.816.991	137.276.784	88.832.699	116.810.182	146.403.001
2008	45.304.407.044	37.358.404.380	4.367.711.059	11,69%									912.549.719	1.097.274.542	744.144.983	484.294.746	302.198.050	239.201.613	194.869.037	120.077.697	116.871.838	156.228.834
2009	58.989.403.303	47.120.168.052	3.902.116.984	8,28%										1.011.805.245	983.857.923	591.383.398	342.895.783	254.069.533	228.736.193	167.053.539	132.814.582	189.500.788
2010	64.438.220.105	54.593.787.701	4.436.331.315	8,13%											1.149.143.714	1.075.592.075	605.750.011	422.923.101	360.015.878	268.057.928	247.793.108	307.055.500
2011	72.464.882.402	62.661.510.022	4.947.216.285	7,90%												1.115.856.942	1.305.575.069	707.334.861	530.798.145	430.294.786	368.520.008	488.836.474
2012	71.476.427.789	62.378.711.188	3.693.137.698	5,92%													806.187.886	1.026.870.029	591.302.503	426.021.811	378.399.689	464.355.780
2013	73.176.796.506	61.180.553.417	3.483.960.617	5,69%														640.840.644	912.065.524	649.491.102	548.015.599	733.547.748
2014	67.007.608.543	60.829.139.489	3.423.974.956	5,63%															633.418.096	1.045.763.481	771.495.715	973.297.664
2015	70.166.160.239	64.622.580.354	3.495.881.690	5,41%																880.886.007	1.252.376.211	1.362.619.472
2016	58.285.753.486	55.062.625.875	2.146.372.064	3,90%																	614.737.657	1.531.634.407
2017	58.642.273.577	56.758.986.974	643.569.612	1,13%																		643.569.612
TOTALE	973.949.424.111	763.352.037.264	56.861.315.286	7,45%	522.834.863	1.566.377.694	1.058.303.244	648.966.604	870.523.480	1.221.274.352	1.951.799.334	3.442.984.459	3.716.614.263	4.009.705.232	4.547.375.482	4.452.587.287	4.164.885.144	3.923.511.848	4.115.121.218	4.371.649.872	4.851.085.070	7.425.715.840

* incluso interessi di maggior rateazione

** importo riscosso= carico riscosso + carico riscosso maggior rateazione + mora riscossa + mora riscossa maggior rateazione

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2017 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 7,45% a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 763,3 miliardi di euro, registrando un lieve incremento rispetto al 6,95% dell'anno precedente.

Si specifica che le riscossioni da ruolo dell'Agenzia delle entrate per l'anno 2017, che ammontano a circa 7,4 miliardi di euro, sono comprensivi delle riscossioni da ruolo relative alla regione Sicilia.

2.2. 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

Il valore mediano della maggiore imposta è stato pari a € 22.535, superando l'obiettivo fissato a € 17.000. Il medesimo valore nel 2016 è stato di € 17.871.

2.3. Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA)

Per quanto riguarda il valore della maggiore imposta definita nell'anno 2017 rispetto al valore di maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione (riferito ai soli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP definiti mediante l'istituto dell'adesione ordinaria) il risultato conseguito è pari al 48,4%, lievemente inferiore al risultato atteso del 50%, ed è determinato dal rapporto tra i seguenti elementi:

- 1.665.318.044 euro di maggiore imposta definita per adesione - Maggiore imposta definita (MID) per adesione ordinaria ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 218/97 relativa agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP¹;
- 3.441.100.695 euro di maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione- Maggiore imposta accertata (MIA) relativa agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP definiti con adesione ordinaria ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 218/97.

Dall'indicatore sono stati esclusi 245 atti per i quali il valore di MID (pari a complessivi 9.422.808 euro) è risultato maggiore rispetto al valore di MIA (pari a complessivi 8.479.098 euro). Tale anomalia è imputabile ad errori nella trasmissione dei dati al sistema informativo.

¹ Accertamenti trasmessi mediante la procedura A.U.Re.S

2.4. Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti.

Nell'esercizio 2017 sono stati eseguiti 144.877 accertamenti nei confronti di tale categoria di contribuenti titolari di partita IVA (con volume d'affari IVA o di ricavi dichiarati non superiore a 5.164.568 euro) conseguendo una maggiore imposta accertata di 9,4 miliardi di euro e una mediana di 12.517 euro.

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2017 ammonta a 583.766 con un decremento di circa il 24% rispetto all'esercizio precedente (773.123).

La MIA totale ammonta a circa 18,6 €/mld (circa 19,2 €/mld del 2016) come si evince dalla seguente tabella, che confronta anche i risultati dell'esercizio precedente.

Attività		2016	2017	Δ %
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	523.851	295.267	-43,6%
	MIA in €	18.524.745.873	18.023.194.180	-2,7%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	27.055	22.056	-18,5%
	MIA in €	346.567.858	256.544.800	-26%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	222.217	266.443	19,9%
	MIA in €	325.295.154	314.080.677	-3,64%
TOTALE ACCERTAMENTI		773.123	583.766	-24,5%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		19.196.608.885	18.593.819.657	-3,1%

Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP

Dal confronto con l'esercizio precedente emerge un decremento del 43,6% nel numero complessivo di accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP: 295.267 atti a fronte dei 523.851 del 2016. La notevole diminuzione dell'attività di accertamento è da ascrivere dal fatto che nell'esercizio 2016 è stata effettuata una consistente lavorazione degli accertamenti relativi alla *voluntary disclosure* (323.861 che costituiscono oltre il 60% degli accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni).

Si rileva un incremento consistente degli "Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti" (+39,1%) e degli "Accertamenti nei confronti di enti non commerciali" (+29,1%).

Tipologia di controllo	2016	2017	Δ %
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	523.851	295.267	-43,6%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.367	2.264	-4,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	11.120	10.776	-3,1%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	510.364	282.227	-44,7%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	104.162	144.877	+39,1%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	4.200	5.422	+29,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	75.329	122.322	+62,4%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	323.861	7.582	-97,7%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	2.812	2.024	-28%

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari definiti per adesione e acquiescenza confrontati con l'esercizio precedente.

Tipologia controllo	2016	2017	Δ %
N. accertamenti ordinari definiti per adesione e acquiescenza	399.496	102.300	-74,4%
di cui			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.524	1.382	-9,3%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	5.789	5.897	+1,9%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	32.460	36.253	+11,7%

Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.576	2.036	+29,2%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	34.564	49.632	+43,6%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	878	557	- 36,6%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	322.705	6.543	-98%

Si rileva che a fronte di un minor numero di accertamenti Imposte Dirette, IVA e IRAP eseguiti, la maggiore imposta accertata è pressoché costante tra i due esercizi con una lieve diminuzione del 2,7% nel 2017.

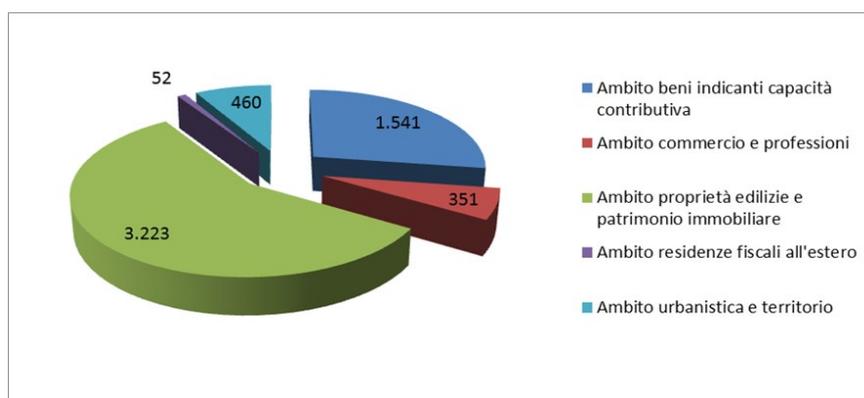
Ad esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, la maggiore imposta accertata oggetto di adesione (relativa a tutte le tipologie di adesione: adesione ordinaria e adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio), pari a €/migliaia 3.613.646 (€/migliaia 4.871.187 nel 2016 ed €/migliaia 3.954.641 nel 2015) e di acquiescenza pari a €/migliaia 497.799 (€/migliaia 493.447 nel 2016 ed €/migliaia 724.364 nel 2015), rappresenta circa il 22,8% della MIA, in decremento di 6,2 punti percentuali rispetto al 2016; la maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza ammonta a circa €/migliaia 2.336.606 in diminuzione di circa il 44,2% rispetto all'esercizio precedente e rappresenta circa il 56,8 della MIA oggetto di adesione e acquiescenza (€/migliaia 4.111.445). Il tasso di definizione della MIA definita per adesione è del 50,9%.

Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti				
	2015 (*)	2016 (*)	2017(*)	Variazione 2017/2016 (**)
MIA totale	20.816.560	18.524.746	18.023.194	-2,7%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	4.679.005	5.364.634	4.111.445	-23,4%
MIA oggetto di adesione	3.954.641	4.871.187	3.613.646	-25,8%
MIA oggetto di acquiescenza	724.364	493.447	497.799	+0,9%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	22,5%	29%	22,8%	-6,2%

Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	19%	26,3%	20%	-6,3%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	3,5%	2,7%	2,8%	+0,1%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	2.982.084	4.187.739	2.336.606	-44,2%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.257.720	3.694.292	1.838.807	-50,2%
MIA oggetto di acquiescenza	724.364	493.447	497.799	+0,9%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	63,7%	78,1%	56,8%	-21,3%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	57,1%	75,8%	50,9%	-24,9%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA totale	14,3%	22,6%	13,0%	-9,6%
(*) Importi espressi in migliaia di euro.				
(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.				

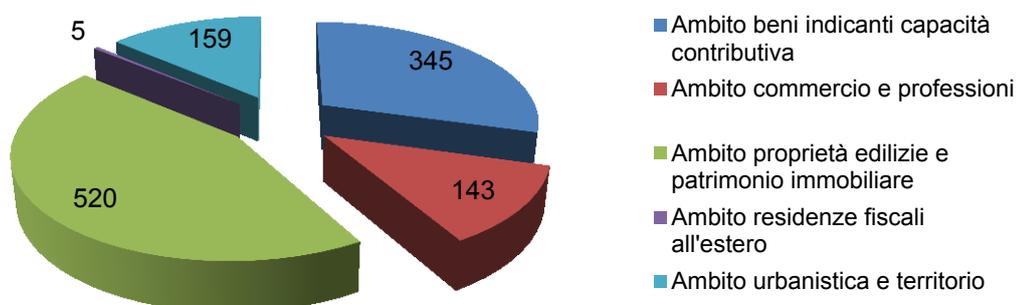
Elementi informativi su “Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni”

Nel corso del 2017 sono state prese in carico dalle strutture operative dell’Agenzia 5.627 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 50% delle quali proviene da Comuni del nord, il 13% dal centro e il 37% dal sud ed isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l’ambito “Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare” (57%) e l’ambito “Beni indicanti capacità contributiva” (27%), come si evince dal grafico che segue.

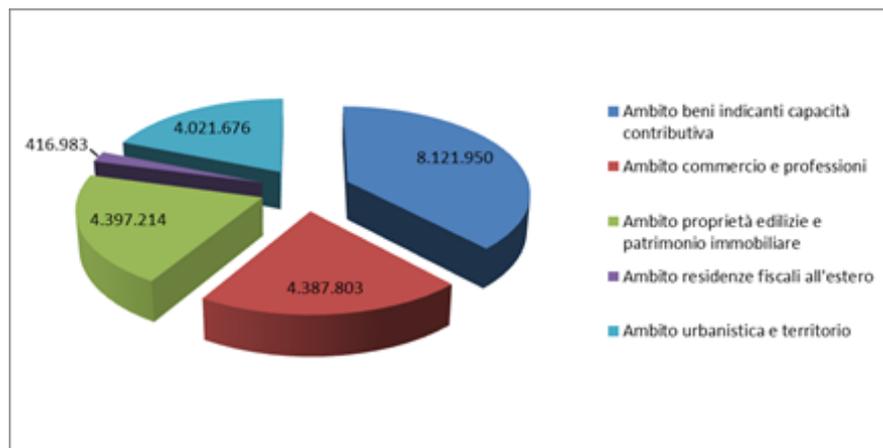


Nel corso del 2017 sono stati eseguiti 1.172 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni, a fronte di detta attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 21,3 milioni di euro. Nel 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



Elementi informativi su “Verifiche e controlli mirati”

	Numero verbali	Maggiore Imposta Constatata IVA	Rilievi IL.DD.	Rilievi IRAP	Rilievi Ritenute
Verifiche e controlli mirati	8.699	748.770.695,00	6.718.354.679,00	5.990.439.131,00	357.161.049,00
di cui nei confronti di					
Soggetti di grandi dimensioni	281	81.260.955,00	3.085.991.412,00	2.803.179.705,00	248.873.963,00
Soggetti di medie dimensioni	2.982	420.154.845,00	2.532.113.239,00	2.346.338.723,00	95.602.609,00
Soggetti di piccole dimensioni	4.257	212.652.281,00	874.596.381,00	739.458.291,00	10.773.074,00
Enti non commerciali	1.179	34.702.614,00	225.653.647,00	101.462.412,00	1.911.403,00

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 2017 confrontato con il numero di scambi effettuati nel 2016.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2016	124	401	525
2017	402	349	751

Il numero delle richieste di informazioni ai fini delle Imposte dirette ed altri tributi in uscita (dall'Italia verso l'estero) e in entrata (dall'estero verso l'Italia) durante il 2017 è aumentato rispetto all'anno 2016. Si sottolinea, inoltre, l'opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici, al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità.

NOTIFICHE IN MATERIA IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2016	25	6	31
2017	24	12	36

Per quanto riguarda l'attività di notifica, le richieste dall'estero sono raddoppiate mentre quelle per l'estero sono rimaste invariate; in ogni caso restano in numero limitato. In particolare, per quanto riguarda le richieste di notifica verso l'estero, ciò è dovuto alla possibilità di procedere in via diretta alla notifica postale all'estero di atti di accertamento, in applicazione dell'art. 60 del DPR n. 600 del 1973 e delle istruzioni operative emanate dall'Agenzia.

Infine, in questo ambito le strutture dell'Agenzia sono state impegnate anche da attività di controllo derivante da segnalazioni ricevute e inviate in via spontanea (cosiddetto scambio spontaneo d'informazioni) principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE (che include gli adempimenti anche noti sotto il nome di scambio automatico di *rulings* DAC3) e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni (che include gli scambi spontanei noti anche sotto il nome Action5 di BEPS – *Base erosion and profit shifting* in ambito OCSE *Global Forum*). In quest'ottica va considerato l'aumento notevole degli scambi spontanei in ingresso e uscita che ha richiesto un notevole sforzo organizzativo e tecnico.

INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2016	90	298	388
2017	179	417	596

SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette ed altri tributi	2013	2017
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	18 Paesi	34 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	25 Paesi	28 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)	32 Paesi (EUSD Direttiva Risparmio)	29 partner (DAC2) 15 Paesi (CRS) + USA FATCA
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in : Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	29 Paesi (EUSD Direttiva Risparmio)	27 Paesi (DAC2) 15 Paesi (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	-	625
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	-	267
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings pervenuti dall'estero	-	497
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings inviati dall'estero	-	193

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

Per quanto riguarda l'IVA si è assistito nel corso dell'anno 2017 ad un incremento dello scambio di informazioni. In particolare le richieste in uscita sono più che raddoppiate; segno di una maggiore propensione alle indagini relative alle frodi IVA intracomunitarie. E' proseguita da parte del Servizio di collegamento IVA 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. Allo stesso modo il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

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
2016	204	1.073	1.277
2017	465	925	1.390

NOTIFICHE IN MATERIA IVA			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2016	3	5	8
2017	4	13	17

INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2016	184	6	190
2017	197	5	202

SCAMBIO AUTOMATICO DI INFORMAZIONI IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2017	Forniture ricevute e numero di record	Forniture prenotate e numero di record
Identificati diretti	2.219	1.620
Rimborsi IVA	514	823
Nuovi mezzi di trasporto	399	

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

La mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia si è realizzata nel corso del 2017 in base alla direttiva 2010/24/UE, per le richieste pervenute a partire dal 1° gennaio 2012, in base alla direttiva 2008/55/CE per la gestione delle procedure pendenti al 31/12/2011 e alle convenzioni internazionali vigenti.

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

- ha fornito pareri agli altri Uffici di collegamento in ordine all'applicazione delle norme della citata direttiva a casi concreti;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana alle riunioni del Comitato recupero in materia di recupero crediti (*Meeting of the Recovery Committe e Meeting of the Recovery Expert Group* del 22/02/2017 e 16/06/2017);
- ha coinvolto gli Uffici di collegamento per concordare una posizione congiunta relativamente alla proposta di Regolamento modificativo del Regolamento di esecuzione UE n. 1189/2011.

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

Il numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia in applicazione della Direttiva 2010/24/UE per il 2017 e delle convenzioni internazionali, come di seguito dettagliato in tabella per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/ misure cautelari), è stato di 1.373 domande.

Mutua assistenza recupero crediti ai sensi della direttiva 2010/24/UE

Numero degli interventi

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza lavorate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione internazionale nell'anno 2017 per il recupero dei crediti risultanti da dazi, imposte ed altre misure												
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di misure cautelari		Richieste di recupero					
	numero ricevute	numero inviate	numero ricevute	numero inviate	numero ricevute	numero inviate	richieste ricevute da altri Stati (passive)			richieste inviate ad altri Stati (attive)		
							numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2016	510	121	91	3	4	0	569	43.746.665,83	1.317.212,37	177	774.137.162,59	134.977,38
2017	494	95	78	3	4	0	577	76.546.076,28	1.010.377,19	82	449.614.688,39	148.173,57

Applicazione delle Convenzioni internazionali vigenti

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

Le informazioni dettagliate riguardanti l’attività di cooperazione in materia di riscossione espletata con gli Stati esteri contraenti sono riportate nella tabella seguente.

Anno	Richieste di informazioni		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	Numero ricevute	Numero inviate	Numero ricevute	Ammontare importi richiesti nell’anno	Numero inviate	Ammontare importi richiesti nell’anno
2016	1	2	32	628.818,29	1	2.167.727,12
2017	0	0	37	1.830.136,63	3	42.984.957,83

3. OBIETTIVO 6: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITA' IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

3.1. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate. Il risultato si attesta al 73% con il raggiungimento dell'obiettivo prefissato (66%) nella misura di circa il 110,6%.

3.2. Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all'Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno. Il risultato si attesta al 69% superiore di 8 punti rispetto all'obiettivo programmato (61%).

3.3. Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in relazione a quello complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno. Il risultato dell'Agenzia si attesta all'81% con il raggiungimento dell'obiettivo programmato (76%) nella misura di circa il 106,6%.

Ulteriori informazioni in materia di contenzioso

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 2017**

Dati aggiornati al 01/03/2018

Fonte: Banca dati Agenzia entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	38.773	54,6%
Da € 20.000,01 a € 51.645,68	10.918	15,4%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	7.158	10,1%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	6.654	9,4%
Da € 250.000,00	7.563	10,6%
TOTALE	71.066	100,0%

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio emerge che su un totale di 71.066 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017², 38.773 riguardano il *range* – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compreso tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 54,6%; 10.918 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 51.645,68 euro (pari al 15,4% del totale), mentre 7.158 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 51.645,69 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari al 10,1% del totale).

Per gli scaglioni compresi tra 100.000,01 e 249.999,99 euro e da 250.000,00 euro i relativi ricorsi presentati sono stati, rispettivamente, 6.654 (9,4%) e 7.563 (10,6%).

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2017**

Dati aggiornati al 01/03/2018

Fonte: Banca dati Agenzia entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	19.296	46,1%
Da € 20.000,01 a € 51.645,68	7.105	17,0%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	4.718	11,3%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	4.944	11,8%
da € 250.000,00	5.781	13,8%
TOTALE	41.844	100,0%

² Il numero dei ricorsi in CTP comprende quelli soggetti al procedimento di mediazione con termine per l'invio della risposta entro il 31 dicembre 2017 a cui è comunque seguito il deposito del ricorso in CTP.

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 19.296 appelli³ a fronte di un totale di 41.844, con un'incidenza percentuale del 46,1%.

Per quel che concerne il *range* compreso tra 20.000,01 e 51.645,68 euro, il numero degli appelli presentati nel 2017 ammonta a 7.105 (17,0%).

In relazione infine alle fasce di valore economico comprese tra 51.645,69 e 100.000,00 euro, tra 100.000,01 e 249.999,99 e da 250.000,00 euro, nel periodo in esame sono stati presentati, rispettivamente, 4.718 (11,3%), 4.944 (11,8%) e 5.781 (13,8%) appelli.

Di seguito sono riepilogati gli esiti delle controversie tributarie, distinti per grado di giudizio di conclusione del processo, per tipo di esito, per tipologia di atto impugnato e, in riferimento al primo grado, per assoggettamento o meno a procedimento di mediazione concluso negativamente.

Gli esiti sono a loro volta distinti a seconda della definitività dell'atto impugnato, dell'annullamento totale o parziale dell'atto impugnato, o dell'intervenuta cessazione della materia del contendere. Con riferimento alla sola Commissione tributaria provinciale, sono evidenziati anche gli esiti relativi a controversie soggette al procedimento di mediazione.

ESITI DEFINITIVI DELLE CONTROVERSIE TRIBUTARIE

Situazione al 31/12/2017 - Dati aggiornati al 01/03/2018

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

CTP	Totalmente favorevoli Ufficio	di cui soggetti a mediazione	Parzialmente favorevoli	di cui soggetti a mediazione	Totalmente sfavorevoli Ufficio	di cui soggetti a mediazione	Conciliazioni	Cessata materia del contendere	di cui soggetti a mediazione	Totali	di cui soggetti a mediazione
accertamento	11.648	5.256	2.381	1.268	3.863	2.351	3.299	2.433	887	23.624	9.762
liquidazione	1.271	968	306	246	676	515	47	356	202	2.656	1.931
riscossione	13.816	5.954	1.691	746	4.600	1.949	264	3.187	1.178	23.558	9.827
rimborsi	1.812	694	285	119	966	493	35	1.076	311	4.174	1.617
altre tipologie	7.143	1.118	843	113	2.640	342	195	1.074	202	11.895	1.775
Totale	35.690	13.990	5.506	2.492	12.745	5.650	3.840	8.126	2.780	65.907	24.912

³ I dati sono riferiti complessivamente agli appelli dell'Agenzia e a quelli dei contribuenti.

CTR	Totalmente favorevoli Ufficio	Parzialmente favorevoli	Totalmente sfavorevoli Ufficio	Conciliazioni	Cessata materia del contendere	Totali
accertamento	7.290	1.675	5.313	1.071	759	16.108
liquidazione	319	45	316	7	32	719
riscossione	3.138	283	1.741	60	327	5.549
rimborsi	1.070	234	1.429	13	415	3.161
altre tipologie	2.255	284	1.360	129	251	4.279
Totale	14.072	2.521	10.159	1.280	1.784	29.816

Cassazione	Totalmente favorevoli Ufficio	Parzialmente favorevoli	Totalmente sfavorevoli Ufficio	Cessata materia del contendere	Totali
accertamento	1.958	49	696	193	2.896
liquidazione	37	0	10	1	48
riscossione	497	3	205	20	725
rimborsi	433	16	235	47	731
altre tipologie	482	7	137	23	649
Totale	3.407	75	1.283	284	5.049

Il numero di conciliazioni giudiziali perfezionate nell'anno ammonta a 5.120, in diminuzione rispetto a quelle del 2016 (6.087).

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 5 febbraio 2018 nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, relativamente agli atti notificati nel 2017.

1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP

I provvedimenti di autotutela totale (6.826) in incremento rispetto al 2016 (2.757) hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2017 e rappresentano il 2,4% del totale complessivo, con un incremento, rispetto all'esercizio precedente sia nel numero di accertamenti annullati sia nell'incidenza percentuale sul totale di accertamenti notificati (2,4% vs 0,53%). La maggiore imposta accertata annullata passa da 50 milioni di euro nel 2016 a circa 54 milioni nel 2017.

Per quanto riguarda la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali rilevate a sistema, emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 32%, seguita dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" (24%) e dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23%).

Con riferimento alla "fonte d'innesco" del procedimento di autotutela, nell'82% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Come emerge dalla tabella seguente, nell'ambito dei provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli "accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo" (82%), seguiti dagli "accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti" (15,1%).

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	22	0,3%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	5.599	82,0%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	62	0,9%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	16	0,2%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	92	1,3%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e	1.034	15,1%

professionisti		
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	1	0,0%
TOTALE	6.826	100,0%

Se, invece, si prende quale punto di vista la maggiore imposta accertata oggetto di annullamento, 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 nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti" (40,8%), seguita dagli "Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo" (38,4%).

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	1.000.063	1,8%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	20.827.615	38,4%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.185.298	2,2%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.128.518	3,9%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.869.485	12,7%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	22.150.775	40,8%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	65.643	0,1%
Totale complessivo	54.227.397	100%

**Importi espressi in euro*

Anche nei casi di provvedimenti di autotutela parziale, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli "accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo" (67,8%) seguiti dagli "accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti" (27,8%).

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata ha subito una variazione passando complessivamente da circa 73,2 milioni di euro a circa 40,5 milioni di euro. L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata è pari al 44,7%.

2. 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 7,45%, in diminuzione di 5,89 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2016 (13,34%). Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2016, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-33,8%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 95,5 milioni di euro nel 2016 a 38,1 milioni di euro nel 2017.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento nell'esercizio 2016, inoltre, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi, relativamente agli accertamenti parziali automatizzati notificati nel 2017, hanno avuto ad oggetto valori di MIA generalmente più bassi rispetto a quelli del 2016.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessato in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento risulta essere quello della "Presenza del solo criterio fabbricati", tendenza confermata anche con riguardo alla maggiore imposta accertata-annullata.

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 3,90%. Dal confronto con l'esercizio 2016 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (19%) nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (1,84 punti percentuali). La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 25,6 milioni di euro a 10,2 milioni di euro, con un indice di abbattimento, calcolato con entrambe le modalità, in diminuzione rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2016.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale per l'esercizio 2016, emerge che i provvedimenti emessi, relativamente agli accertamenti parziali automatizzati del 2017, hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata generalmente più bassi.

Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello del "Fabbricati" che assorbe il 63,9% dei provvedimenti di autotutela complessivamente emessi.

In relazione alla numerosità degli atti di accertamento ed al valore complessivo di maggiore imposta oggetto di rettifica, il criterio "Assegno divorzile, lavoro dipendente e fabbricati" risulta essere quello con l'indice di abbattimento maggiore (74%).

3. 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 9,32%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di + 0,47 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2016. Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti annullati in autotutela sia della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 10,1 milioni di euro rispetto a 18,4 milioni di euro per l'anno 2016.

Dall'analisi dei dati emerge che dei casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, quella più rilevante (30,5%) è la causale "Errore sul presupposto d'imposta" seguita dalla causale "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati" (24,2%).

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,09% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2016 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (18%) ed un allineamento dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi.

4. 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 2017 l'1% rispetto agli atti complessivamente notificati. A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate

per un ammontare di 13,8 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.

5. Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale rappresentano il 6,1% degli atti complessivamente notificati.

In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi del credito da recuperare rappresentano una minima percentuale (1,3%) degli atti di recupero emessi.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Contrasto" (compreso il processo "Difendere gli atti impugnati" pari a 4.394 ore/migliaia) ammontano a 23.275 ore/migliaia e hanno assorbito circa il 42% di quelle complessivamente impiegate, (su 55.427 ore/migliaia).

Investimenti

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

	Budget 2017	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Contenzioso	2.363	2.296	97%	100%
Analisi	3.207	2.689	84%	99%
Attuazione del D.LGS N. 127/15 e del D.L. 193/2016	1.670	1.402	84%	95%
Controlli fiscali	3.902	2.517	65%	90%
Internazionale	1.574	1.412	90%	97%
Riscossione	933	844	90%	96%
Studi di settore e ISA	7.332	2.700	37%	64%
Versamenti	540	524	97%	100%
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	17.900	1.947	11%	11%
TOTALE	39.421	16.331	41%	

PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore persona (esprese in migliaia) complessivamente utilizzate per i processi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, è pari a 6.204.

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 2017	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Audit e Compliance	255	244	96%	100%
Contabilità	664	423	64%	76%
Servizi per la dematerializzazione documentale	630	268	42%	79%
Formazione e comunicazione	727	555	76%	76%
Governo dei progetti ICT	2.442	1.689	69%	87%
Infrastrutture (beni e servizi)	15.394	5.677	37%	88%
Gestione del personale	1.513	1.375	91%	98%
Pianificazione e controllo	422	409	97%	100%
Sicurezza	1.148	642	56%	100%
Sistemi trasversali	437	385	88%	100%
Automazione dei processi	158	113	72%	100%
Strumenti di monitoraggio operativo DC GT	870	842	97%	100%
Acquisti diretti apparecchiature ICT	558	281	50%	50%
Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	796	521	65%	70%
Infrastrutture (prestazioni)	2.067	1.475	71%	88%
TOTALE	28.081	14.899	53%	-

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

ACCERTAMENTO DI MAGGIOR VALORE DELL'IMPOSTA DI REGISTRO

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate, in merito al procedimento "Accertamento di maggior valore dell'Imposta di Registro", si è attestata al 72,03%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 140 Uffici campionati, 70 si posizionano al di sopra della media nazionale e 70 al di sotto.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'86,33%, seguito da quello di imparzialità, con il 74,98%, e da quello di correttezza, con il 53,16%.

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

- l'affidamento del carico all'Agente della riscossione nei casi di mancato pagamento delle somme dovute, qualora il contribuente a fronte di un avviso di rettifica notificato sia rimasto inerte o qualora si sia verificato il mancato perfezionamento dell'adesione ed il contribuente non abbia effettuato impugnazione;
- i tempi utilizzati dagli Uffici per l'inoltro dell'invito al contraddittorio (15 giorni dalla ricezione delle istanze di adesione prodotte dai contribuenti) nella considerazione che, quanto più l'invito è tempestivo, maggiore è il numero dei giorni che residuano al contribuente per l'eventuale impugnativa dell'atto impositivo, qualora l'adesione non trovi una definizione;
- i tempi entro i quali deve essere svolto il contraddittorio e sottoscritta l'adesione, vale a dire entro 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di adesione prodotta dal contribuente;
- la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per notificare ai contribuenti i provvedimenti di autotutela adottati nelle varie fasi del procedimento;
- la redazione del verbale di contraddittorio al termine dell'intera attività preistruttoria;
- nelle modalità di redazione del verbale di contraddittorio la corretta e specifica rappresentazione di quanto avvenuto in sede di contraddittorio, con riguardo peculiarmente alla fedele esposizione delle motivazioni orali e della

documentazione prodotta o meno dal contribuente a sostegno della modifica dell'originaria pretesa tributaria, in modo da consentire la piena cognizione delle ragioni sulle quali è fondato il provvedimento adottato;

- nelle modalità di redazione dell'atto di adesione, la rappresentazione corretta e specifica di quanto avvenuto in sede di contraddittorio, con riguardo peculiarmente agli elementi di valutazione adottati dal contribuente e relativi documenti prodotti, al percorso logico-giuridico che ha condotto alla revisione dell'originaria pretesa, ai criteri adottati per la rideterminazione della base imponibile nonché alle maggiori imposte, interessi e sanzioni dovuti in dipendenza della definizione. Ciò consente al contribuente medesimo ed a chiunque interessato di avere contezza delle ragioni sulle quali è fondato il provvedimento adottato;
- nell'ambito del procedimento di autotutela, le modalità di notifica dei relativi provvedimenti adottati, attraverso l'utilizzo di mezzi che evidenzino la tracciabilità dell'azione amministrativa, al fine di rendere maggiormente trasparente l'operato dell'Amministrazione;
- prima dell'emissione dell'avviso di rettifica, l'effettuazione del confronto preventivo con il contribuente, nell'ottica della riduzione della conflittualità e del rafforzamento del rapporto di lealtà e di affidabilità tra il contribuente medesimo e l'Amministrazione.

STIME IMMOBILIARI (CATEGORIE D)

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Stime immobiliari"(categorie D), si è attestata al 73,97%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 94 Uffici campionati, metà si posizionano al di sopra della media nazionale e metà 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 il 79,20%, seguito da quello di imparzialità, con il 70,01% e da quello di correttezza, con il 66,83%.

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

- i tempi medi intercorrenti tra la data di presentazione della dichiarazione Do.C.Fa. da parte del contribuente e, in particolare, quelle:
 1. del completamento del controllo con la validazione del responsabile;
 2. della notifica dell'atto di rettifica;
 3. dell'aggiornamento del sistema informativo con i nuovi valori;
 4. della registrazione in atti della nuova rendita;
 - l'utilizzo da parte degli Uffici, nel disporre il sopralluogo, come relativa fonte di innesco, i medesimi criteri per tutti i contribuenti destinatari di tale attività, vale a dire l'entità della rendita proposta o la tipologia dell'immobile;
 - la presenza nel fascicolo della data di assegnazione del fascicolo stesso al tecnico per il controllo e l'accertamento;
 - l'incremento dell'attività di inoltro al contribuente del preavviso di sopralluogo;
 - le modalità di invio ai contribuenti del preavviso di sopralluogo, con l'utilizzo di strumenti che evidenziano la tracciabilità dell'operato dell'Ufficio;
 - la redazione, qualora venga effettuato il sopralluogo, al compimento dello stesso, del relativo verbale, che costituisce uno strumento per rappresentare quanto emerso in tale sede;
 - l'inoltro all'interessato del verbale di sopralluogo, qualora non sia stato dal medesimo controfirmato;
 - la congruità del numero dei giorni da concedere all'interessato per raccogliere la documentazione richiesta;
 - la reiterazione dell'invito, in sede di accertamento della rendita, qualora la convocazione o la richiesta di documentazione da parte dell'Ufficio non sia andata a buon fine;
 - l'informazione all'interessato delle richieste di informazioni o documentazioni effettuate dagli Uffici nei confronti di altre Amministrazioni dello Stato.

INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

Il modello di *internal* audit adottato dall’Agenzia delle entrate si basa sulla individuazione preventiva, per tutti i processi aziendali, dei rischi di disfunzioni o irregolarità e delle misure necessarie per contenerli. Con l’entrata in vigore della legge 190/2012 (c.d. “legge anticorruzione”) le attività di audit sono state maggiormente indirizzate all’individuazione delle aree a maggior rischio di corruzione e alla definizione di idonee misure di prevenzione.

Nel corso del 2017, in attuazione al provvedimento prot. n. RU 221019 del 15 dicembre 2016, l’assetto organizzativo della Direzione Centrale Audit ha subito una profonda trasformazione che ha portato alla soppressione di 21 Uffici Audit di livello regionale e alla istituzione, a partire dal 1 aprile 2017, di quattro Aree Territoriali con competenza ultraregionale⁴.

Si riporta di seguito una sintesi delle varie iniziative che l’Agenzia, attraverso le proprie strutture di audit interno, ha posto in essere a beneficio dei profili di interesse richiamati nell’allegato n.1 della Convenzione.

Attività di audit interno

La riorganizzazione della Direzione Centrale Audit ha, tra l’altro, avuto l’obiettivo di agevolare un cambio di approccio nell’esecuzione delle attività presso le strutture auditate, con conseguente rimodulazione delle tipologie e del numero degli interventi di audit. Sono stati, quindi, realizzati interventi di audit più articolati ed efficaci, con riferimento ad aree di attività trasversali a più processi e alle varie articolazioni delle Direzioni Provinciali. Tali interventi hanno avuto lo scopo di analizzare meglio l’organizzazione delle attività e le dinamiche all’interno della complessa realtà delle Direzioni Provinciali. Il minor numero di interventi assegnati alle Aree ha, infatti, consentito ai team di audit di poter prolungare il tempo di permanenza presso le strutture auditate, fornendo concreto supporto ai Direttori Provinciali nella *governance* dei loro uffici e valorizzando l’importante funzione consulenziale propria dell’*internal auditing*.

⁴ **Area Nord Ovest**, competenza su Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle d’Aosta;

Area Nord Est, competenza su Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Veneto e province di Trento e Bolzano;

Area Centro, competenza su Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Sardegna, Umbria e Toscana;

Area Sud, competenza su Basilicata, Calabria, Campania, Puglia e Sicilia.

Analisi del rischio e schede di autovalutazione del rischio

Sono stati realizzati interventi di Analisi del Rischio sui processi di competenza dei seguenti uffici della Direzione Centrale Accertamento:

- Ufficio *Cooperative Compliance*;
- Ufficio Accordi Preventivi e Controversie Internazionali.

Gli esiti degli interventi e le relative schede di analisi del rischio⁵ sono stati riportati nelle relazioni, condivise con i responsabili degli Uffici, i Capi Settore e il Direttore Centrale Accertamento.

Appena sarà consolidata la recente riorganizzazione dell'Agenzia delle entrate, tali schede saranno trasfuse nell'applicativo "*Control Risk Self Assessment (Co.R.S.A.)*"⁶ al fine di consentirne la gestione ai responsabili degli Uffici e il monitoraggio da parte delle strutture preposte.

Con riferimento, invece, alle analisi del rischio su processi di competenza delle strutture periferiche si precisa quanto segue.

Nel corso del 2017 è stata effettuata la migrazione delle schede di autovalutazione del rischio dal vecchio applicativo SAR al nuovo applicativo (Co.R.S.A.), pertanto si è scelto di non apportare modifiche alle schede di autovalutazione del rischio già diffuse, per permettere ai responsabili delle strutture di rivedere il disegno del sistema dei controlli interni già posto in essere e di avviare l'utilizzo e l'aggiornamento dell'applicativo stesso.

Co.R.S.A. consente ai responsabili delle strutture di:

- valutare le singole ipotesi di rischio;
- definire i relativi presidi ed assegnarli agli incaricati del controllo;
- verificare l'esecuzione e l'esito dei controlli effettuati dagli incaricati.

L'applicativo, inoltre, consente alla Direzione Centrale Audit e ai Referenti⁷ Centrali e Regionali per l'anticorruzione di:

- monitorare costantemente lo stato della valutazione del rischio e del sistema controlli presso le diverse strutture dell'Agenzia delle Entrate;
- effettuare gli interventi di Monitoraggi sui Rischi di Corruzione da remoto.

⁵ Una per l'Ufficio *Cooperative Compliance* e tre per l'Ufficio Accordi Preventivi e Controversie Internazionali.

⁶ Nuovo applicativo per la gestione del rischio, sviluppato *in house* in collaborazione con la Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione.

⁷ Dirigenti di vertice Centrali e Regionali.

Interventi di Audit

Analisi di Contesto Locale

L'Analisi di Contesto Locale è finalizzata a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per verificarne la correttezza e individuare aree di miglioramento. È un intervento in cui prevale l'approccio consulenziale dell'audit, ed è preordinato essenzialmente alla rilevazione del flusso delle lavorazioni attraverso interviste al personale coinvolto a vari livelli nelle attività e attraverso la disamina di un congruo numero di fascicoli.

E' stata prevista l'esecuzione degli interventi di ACL su una selezione di Direzioni Provinciali individuando, come detto, aree di intervento trasversali a più processi e alle varie articolazioni delle Direzioni stesse. In particolare, nel corso del 2017 sono stati conclusi 41 Analisi di Contesto Locale, che hanno, per lo più, riguardato i seguenti ambiti:

- "Tutela del credito erariale";
- "Strumenti deflattivi del contenzioso".

Tali interventi hanno consentito di intercettare n. 22 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli, n. 39 irregolarità amministrative e n. 105 criticità da carenze organizzative.

A fronte delle suddette non conformità, irregolarità e criticità, i team di audit hanno fornito adeguate raccomandazioni e verificato l'effettiva adozione delle misure correttive attraverso interventi di Follow Up.

Nella tabella seguente sono evidenziate le più diffuse tipologie di irregolarità/non conformità/criticità organizzative relative ai due ambiti di intervento.

Processo	Tipologia criticità
Tutela del credito	<ul style="list-style-type: none">- carenze nei monitoraggi sui pagamenti effettuati mediante compensazioni; sui versamenti relativi alla registrazione in ufficio di atti, contratti e successioni; sui versamenti rateali e carenze nell'adozione delle eventuali azioni consequenziali- errata e/o intempestiva liquidazione delle somme da affidare o da iscrivere a ruolo;

Processo	Tipologia criticità
	<ul style="list-style-type: none"> - carenze nel controllo delle autoliquidazioni degli atti; - inadeguata attività di riscossione nell'ambito di procedimenti deflattivi del contenzioso (mediazioni, conciliazioni, adesioni) anche in pendenza di giudizio e con riferimento ad atti di contestazione (mancata escussione polizza fideiussoria); - tardiva notifica dei controlli formali 36-ter rispetto ai termini previsti per l'elaborazione centralizzata dei ruoli; - inadeguata gestione dei decreti tavolari e degli adempimenti ad essi conseguenti; - carente verifica e monitoraggio dei campioni certi.
Strumenti deflattivi	<ul style="list-style-type: none"> - carenze nel procedimento di autotutela; - carenza nella gestione degli archivi; - non corretto utilizzo degli applicativi informatici; - notifica inviti al contraddittorio con Racc. AG, in luogo della Racc. ordinaria, in assenza di ragioni di cautela; - mancata acquisizione del documento di riconoscimento; - eccesso di delega; - motivazione del provvedimento mancante o carente; - mancato ricorso all'istituto dell'accertamento con adesione; - non corretta gestione delle istruttorie su atti di accertamento con adesione; - carente scambio di informazioni, nell'ambito di una stessa

Processo	Tipologia criticità
	Direzione Provinciale, tra l'Ufficio Legale e gli Uffici che hanno emanato gli atti impugnati.

Monitoraggio dei Rischi di Corruzione

I Monitoraggi dei Rischi di Corruzione sono finalizzati alla verifica dell'esistenza e dell'idoneità dei presidi dei soli rischi di corruzione, con riferimento a tre Schede di Autovalutazione restituite dal Responsabile della struttura auditata.

Nel corso del 2017 tali interventi hanno riguardato i processi riportati nella seguente tabella:

Processo	Totale
Abilitare	2
Accertare l'imposta non dichiarata	6
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	1
Attribuire codice identificativo	3
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2
Difendere gli atti impugnati	7
Effettuare il controllo formale 36 ter	10
Effettuare il controllo formale campione unico	5
Liquidare le imposte	8
Recuperare il credito erariale	6
Rimborsare il credito	4
Totale complessivo	54

Verifiche amministrativo-contabile

La finalità della verifica di cassa è di accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e per i Servizi Catastali resi dagli Uffici provinciali-territorio siano state

assunte in carico, correttamente contabilizzate e poi debitamente versate alla Tesoreria dello Stato nonché verificare la corretta contabilizzazione delle stesse.

Indagini conoscitive

Quale ulteriore attività di presidio della regolarità amministrativa e contabile, sono stati eseguiti controlli volti al riscontro della corretta applicazione dei principi di autonomia e di indipendenza da parte del personale. Le indagini conoscitive sono state avviate a seguito di segnalazioni di gravi criticità (esposti anonimi o sottoscritti, *Whistleblowing*, attività di audit, attività di P.G., etc.), oppure d'iniziativa a seguito di analisi informatizzata (cd. "*Segnalazioni qualificate*").

Da tali attività sono scaturite, ove ne ricorrevano i presupposti, oltre a segnalazioni alla competente Autorità Giudiziaria, iniziative volte a rimuovere le anomalie riscontrate ed a favorire il corretto andamento dell'attività delle strutture operative, sotto il profilo sia della trasparenza e dell'imparzialità nell'applicazione delle norme che della correttezza dell'azione amministrativa.

Verifiche in materia di incompatibilità ex L.662/96

Anche con riguardo alle verifiche in materia di incompatibilità previste dalla legge n. 662 del 1996, sono scaturiti approfondimenti ove ne ricorrevano i presupposti.

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

Nel corso del 2017 sono state poste in essere le azioni correttive sulla base degli esiti del programma di vigilanza 2016, che ha riguardato i procedimenti "Accertamento con adesione" e "Atti di aggiornamento DOCFA relativi a fabbricati mai dichiarati".

Al fine di effettuare approfondimenti in merito a tali esiti, l'Agenzia ha esaminato i dati forniti dal Dipartimento per individuare le aree ritenute maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità ed ha provveduto a comunicare le risultanze di tali analisi ad ogni Direzione Regionale, evidenziando le Direzioni Provinciali con i più bassi indici di conformità e le motivazioni alla base di tali valutazioni.

Di seguito gli esiti emersi e le relative azioni correttive, con riferimento ad ognuno dei due procedimenti oggetto dell'attività di vigilanza 2016.

Accertamento con adesione

L'indagine è stata condotta su n. 111 Direzioni Provinciali ed ha riguardato un campione di n. 6.525 atti relativi ad accertamenti con adesione lavorati nel periodo tra il secondo semestre 2014 e primo semestre 2015 e distinti tra:

- adesioni ex art.6, comma 2 D.lgs n.218/1997,
- adesioni ex art.6, comma 1 D.lgs n.218/1997,
- adesioni di iniziativa d'Ufficio ex art.5, D.lgs 218/1997.

Gli esiti dell'attività di vigilanza hanno evidenziato, a livello nazionale, un valore di conformità complessiva del 82,34% (con riferimento ad ogni singolo principio: 81,22% per l'imparzialità, 84,92% per la trasparenza e 67,76% per la correttezza).

In merito alle criticità emerse in relazione al non puntuale rispetto del principio di correttezza con riferimento ai seguenti aspetti:

- "invito formale al contribuente che, già contattato telefonicamente, non si sia presentato al contraddittorio"
- "uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per la definizione della pretesa tributaria"

L'Agenzia ha condiviso l'opportunità di procedere sempre alla formalizzazione dell'invito con modalità che ne consentano la relativa tracciabilità e la necessità di evidenziare che i tempi di definizione dell'azione accertativa non dipendono esclusivamente dall'ufficio, ma anche da particolari esigenze istruttorie e molto spesso dello stesso contribuente che è parte attiva del procedimento.

Tali criticità sono state, comunque, opportunamente segnalate alla competente Direzione Centrale Accertamento al fine di fornire elementi utili a migliorare anche le attività di indirizzo e coordinamento delle attività esaminate

Per approfondire ulteriormente le segnalazioni del Dipartimento e rimuovere le criticità evidenziate, a partire dal 2017 l'Agenzia ha pianificato e svolto interventi di Analisi di Contesto Locale sugli strumenti deflattivi del contenzioso. Tali interventi, che proseguiranno anche nel 2018, oltre all'accertamento con adesione hanno ad oggetto tutti gli altri processi che prevedono il contraddittorio con il contribuente

Atti di aggiornamento DOCFA relativi ai fabbricati mai dichiarati

La rilevazione è stata effettuata, a livello nazionale, su un campione di 4.223 atti di aggiornamento DOCFA relativi ai fabbricati mai dichiarati nel secondo semestre 2014 e nel primo semestre 2015. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 99.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è del 72,84%. I valori di conformità di ogni singolo principio sono i seguenti: 75,22% per l'imparzialità, 87,49% per la trasparenza e 22,77% per la correttezza.

Le principali problematiche segnalate dal Dipartimento riguardano i seguenti aspetti:

- sopralluogo interno: mancata comunicazione del relativo preavviso e del contenuto del verbale; mancata redazione del verbale;
- sopralluoghi esterni: incompleta effettuazione di tutte le attività previste;
- irrogazione delle sanzioni;
- mancata notifica della nuova rendita attribuita;
- mancato invio al contribuente dell'invito a regolarizzare la propria posizione mediante presentazione del DOCFA dopo la determinazione della rendita presunta sebbene non espressamente disciplinato dalla normativa in parola.

Più in generale, gli esiti dell'attività di Vigilanza evidenziano una notevole disomogeneità di comportamento degli uffici riconducibile anche a carenza di disposizioni operative che limitino la discrezionalità dei funzionari addetti.

Le criticità evidenziate sono emerse anche da alcuni interventi di audit interno posti in essere dall'Agenzia, nell'ambito dei quali i team hanno comunque suggerito alle strutture opportune azioni per la rimozione e la prevenzione di tali criticità. In particolare è stato raccomandato agli Uffici di adottare costantemente un comportamento proattivo ispirato al principio di collaborazione e buona fede, inoltrando sempre il preavviso di sopralluogo ed il relativo verbale al contribuente

Le criticità rilevate dal Dipartimento e quelle emerse dagli interventi di audit sono state segnalate alla Direzione Centrale Catasto, Cartografia e Pubblicità Immobiliare, affinché fosse valutata l'opportunità di diramare puntuali indicazioni operative per limitare la discrezionalità dei funzionari addetti ed assicurare l'uniformità di comportamento delle strutture periferiche sul territorio.

Nel corso del 2017 la Direzione Centrale competente ha diffuso le nuove linee guida per l'accertamento catastale, fornendo indicazioni di dettaglio per l'esecuzione dei sopralluoghi.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO ICT 2017

Le attività di investimento ICT dell'Agenzia delle entrate sono finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi software, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento ed allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti), oltre che all'adeguamento delle infrastrutture *hardware* e *software*, in funzione delle necessità operative, organizzative e normative.

Lo svolgimento di tali attività avviene:

- nell'ambito del contratto stipulato con la Sogei S.p.A., per quel che riguarda lo sviluppo/evoluzione dei Progetti di investimento, componenti del Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia;
- nell'ambito del contratto stipulato con la So.Se. S.p.A., per quel che attiene all'adeguamento degli Studi di Settore in base a regole di aggiornamento definite e alla definizione dei prossimi Indici sintetici di affidabilità fiscale;
- utilizzando il Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) ed il sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di *hardware* e *software*.

Nell'individuazione delle attività prevalenti su cui concentrare gli investimenti ICT, è stata posta particolare attenzione ai cambiamenti di scenario in atto che orientano l'azione dell'Agenzia verso interventi di semplificazione e riduzione degli adempimenti che gravano sui contribuenti (ad es., l'introduzione della "dichiarazione precompilata" e le iniziative legate al progetto "Cambia Verso").

Un primo elemento di valutazione degli investimenti ICT effettuati è rappresentato dallo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, che si attesta sul 63% come evidenziato in tabella.

Come di consueto, la percentuale di SAL è calcolata rapportando l'entità delle attività realizzate nel corso dell'anno per ciascun progetto rispetto a quanto previsto in sede di pianificazione.

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	96%	1%
		Anagrafe dei titolari	82%	1%
		Analisi	99%	3%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	95%	2%
		Audit e Compliance	100%	0%
		Automazione dei processi	100%	0%
		Basi Dati	95%	6%
		Cartografia	95%	3%
		Catasto Censuario	100%	1%
		Contabilita'	76%	1%
		Contenzioso	100%	2%
		Contribuenti di maggiori dimensioni	100%	1%
		Controlli fiscali	90%	4%
		Dichiarazione precompilata	44%	1%
		Formazione e Comunicazione	76%	1%
		Gestione del personale	98%	1%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	98%	5%
		Governance dei Progetti ICT	87%	2%
		Infrastrutture (Beni e Servizi)	37%	15%
		Infrastrutture (Prestazioni)	88%	2%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	70%	1%
		Internazionale	97%	2%
		Migrazione del Sistema catasto alla piattaforma SIT	96%	2%
		Normative fiscali	84%	1%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	81%	1%
		Pianificazione e controllo	100%	0%
	Portale integrato	45%	1%	
	Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	78%	2%	
	Rimborsi	96%	1%	
	Riscossione	96%	1%	
	Servizi all'utenza	94%	2%	
	Servizi convenzionali per enti esterni	100%	1%	
	Servizi per la dematerializzazione documentale	79%	1%	
Servizi telematici	86%	3%		
Sicurezza	100%	1%		
Sistema integrato di Gestione del Contribuente	100%	0%		
Sistemi trasversali	100%	0%		
Strumenti di monitoraggio operativo DC GT	100%	1%		
Studi di settore e ISA	64%	7%		
Versamenti	100%	1%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	11%	17%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	50%	1%	
		Totale	63%	100%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2017, confrontato con le previsioni di budget è pari al 57%.

Descrizione Progetto		Budget 2017	Consuntivo		
			€/Migliaia	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.268	1.020	80%
		Anagrafe dei titolari	1.049	819	78%
		Analisi	3.207	2.689	84%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	1.670	1.402	84%
		Audit e Compliance	255	244	96%
		Automazione dei processi	158	113	72%
		Basi Dati	6.632	5.717	86%
		Cartografia	3.084	2.377	77%
		Catasto Censuario	1.075	1.022	95%
		Contabilita'	664	423	64%
		Contenzioso	2.363	2.296	97%
		Contribuenti di maggiori dimensioni	672	444	66%
		Controlli fiscali	3.902	2.517	65%
		Dichiarazione precompilata	1.381	352	25%
		Formazione e Comunicazione	727	555	76%
		Gestione del personale	1.513	1.375	91%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	5.615	5.115	91%
		Governance dei Progetti ICT	2.442	1.689	69%
		Infrastrutture (Beni e Servizi)	15.394	5.677	37%
		Infrastrutture (Prestazioni)	2.067	1.475	71%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	796	521	65%
		Internazionale	1.574	1.412	90%
		Migrazione del Sistema catasto alla piattaforma SIT	2.551	2.051	80%
		Normative fiscali	709	508	72%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.015	430	42%
		Pianificazione e controllo	422	409	97%
		Portale integrato	1.479	618	42%
		Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.984	1.417	71%
	Rimborsi	548	517	94%	
	Riscossione	933	844	90%	
	Servizi all'utenza	1.844	1.373	74%	
	Servizi convenzionali per enti esterni	812	528	65%	
	Servizi per la dematerializzazione documentale	630	268	42%	
Servizi telematici	3.015	2.427	80%		
Sicurezza	1.148	642	56%		
Sistema integrato di Gestione del Contribuente	422	334	79%		
Sistemi trasversali	437	385	88%		
Strumenti di monitoraggio operativo DC GT	870	842	97%		
Studi di settore e ISA	7.332	2.700	37%		
Versamenti	540	524	97%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	17.900	1.947	11%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	558	281	50%	
Totale		102.658	58.298	57%	

Sviluppo/Evoluzione progetti di investimento

Dalle tabelle precedenti emergono bassi valori di avanzamento economico e funzionale, con particolare riferimento ai progetti "Dichiarazione Precompilata", "Infrastrutture (Beni e Servizi)", "Portale integrato", "Studi di settore e ISA". L'Agenzia osserva che numerose attività, non concluse nel 2017, sono divenute parte dei c.d. "trascinamenti" per il 2018.

In particolare:

- Dichiarazione Precompilata: il rilascio "Attività precompilata 2018", inizialmente previsto a piano come unico rilascio e successivamente suddiviso in 6 rilasci di dettaglio - di importo pari circa al 70% del totale del progetto - è stato per buona parte concluso nei primi mesi del 2018.
- Portale integrato: quasi tutte le attività del sottoprogetto "Realizzazione del sito *internet* dell'Agenzia – Area Autenticata" sono state rinviate al 2018. Le ragioni riguardano la complessità di integrazione nella gestione dell'autenticazione dei vari canali di accesso ai servizi telematici (*Fisconline*, *Entratel*, *Sister*) e le modifiche alla profilazione degli utenti.
- Realizzazione/adequamenti Studi di Settore: i bassi valori di SAL e SAC sono dovuti a quanto disposto dall'art. 1, comma 931, della legge di bilancio 2018 che ha differito i tempi di implementazione degli ISA (indici sintetici di affidabilità fiscale) per l'anno 2017, prevedendo l'applicazione in contemporanea di tutti gli ISA (70 del 2017 ed 82 del 2018) con decorrenza al 31 dicembre 2018. L'Agenzia e la SOSE, di conseguenza, hanno concordato una revisione del Piano 2017 che riposiziona entro marzo 2018 la consegna di attività inizialmente pianificate al 31 dicembre 2017.
- Infrastrutture: risulta una consistente differenza tra i beni e servizi ordinati e quelli poi effettivamente installati/consegnati. Ciò accade perché Sogei effettua per l'Amministrazione le gare di approvvigionamento, che hanno poi un decorso non sempre lineare e prevedibile, spesso con ritardi, tra l'altro, non imputabili al partner tecnologico.

Di seguito si evidenziano sinteticamente le attività più rilevanti svolte nel corso del 2017 suddivise per area strategica.

Area "Contrasto"

Obiettivo degli interventi previsti nell'Area Contrasto è di migliorare l'efficacia e la qualità dell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale al fine della riduzione del *tax gap*, migliorando la qualità dei controlli, delle verifiche e degli accessi brevi.

Gli interventi realizzati sono relativi all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, 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 nell'ambito del cosiddetto CambiaVerso con l'obiettivo di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla legge. Le attività, inoltre, sono state finalizzate all'aggiornamento, al miglioramento e all'adeguamento delle procedure informatiche in uso ai funzionari dell'Agenzia delle entrate al fine di effettuare gli accertamenti in merito all'imposta di Registro.

Interventi significativi hanno riguardato l'evoluzione degli attuali strumenti di Risk Analysis orientati allo studio dei comportamenti a rischio da parte del contribuente. Gli applicativi software realizzati permettono di effettuare un'analisi aggregata delle informazioni e delle selezioni di soggetti ad alto rischio di evasione da inserire nel piano annuale dei controlli. Mediante l'analisi delle informazioni aggregate è possibile avere una visione sintetica dei fenomeni fiscali, di individuare ambiti di particolare interesse e di approfondirli, scendendo al dettaglio del singolo contribuente. Le applicazioni permettono, infatti, di selezionare e incrociare grandi quantità di dati, consentendo di identificare in modo efficiente ed efficace particolari tipologie di contribuenti a rischio di evasione e/o elusione.

Relativamente agli studi di settore, sono stati effettuati interventi di evoluzione dei prodotti software destinati ai contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati da allegare alle dichiarazioni annuali. Allo stesso tempo sono stati svolti interventi finalizzati a migliorare le attività di controllo sulla posizione del contribuente da parte degli uffici dell'Agenzia, mediante la tempestiva disponibilità di informazioni e dati pubblicati in Anagrafe Tributaria e disponibili attraverso l'applicazione SERPICO e la Intranet dell'Agenzia.

Sono stati effettuati interventi per il potenziamento degli strumenti di *Business intelligence* finalizzati al monitoraggio ed all'analisi aggregata delle informazioni, nonché per l'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli. In particolare, gli interventi realizzati hanno

consentito il monitoraggio e l'analisi dei risultati dei controlli fiscali con particolare riferimento agli accertamenti delle Imposte Dirette, IVA, IRAP, Registro e Successioni.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale sono stati realizzati interventi mirati al miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con autorità fiscali europee e di Paesi terzi che costituiscono una qualificante integrazione del processo di conoscenza della capacità contributiva di un soggetto residente. In particolare, la realizzazione e la messa in produzione di sistemi di scambio automatico di dati ha consentito l'attuazione dei molteplici adempimenti connessi a strumenti normativi di natura internazionale e nazionale.

Per quanto riguarda l'accertamento catastale, gli interventi sono stati finalizzati allo sviluppo, il miglioramento e l'implementazione delle applicazioni che gestiscono i processi di accertamento e le comunicazioni ai soggetti intestatari di immobili in catasto.

In particolare è stato gestito l'invio degli avvisi di accertamento catastale da notificare e l'attuazione del DL 201/2011 in merito all'accatastamento obbligatorio dei fabbricati rurali. Nell'ambito del contenzioso tributario, infine, le attività hanno avuto come obiettivo una maggiore efficienza nella gestione degli atti impugnati e delle varie fasi del processo tributario attraverso l'evoluzione degli strumenti applicativi per la gestione del contenzioso. Sono stati inoltre realizzati interventi finalizzati all'integrazione tra il sistema informativo del contenzioso con quello della riscossione al fine di rendere più celere ed efficace l'azione esecutiva con particolare riferimento alla sospensione dell'esecutività dell'atto e alle attività derivanti dalla liquidazione delle sentenze e dal procedimento di mediazione, nonché all'integrazione con le banche dati in materia di atti del registro e di altre imposte indirette diverse dall'IVA.

Area "Servizi"

Le attività sono finalizzate 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 principalmente attraverso il canale telematico. Particolare attenzione è stata riservata alle attività indirizzate alla semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che è stata ulteriormente arricchita con maggiori elementi informativi (spese per l'acquisto di farmaci presso farmacie e parafarmacie sia le spese sanitarie sostenute per le prestazioni degli ottici, degli psicologi e di altri professionisti, così come le spese veterinarie e

quelle per gli interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica) ed è stato dato modo a coloro per i quali non è disponibile la dichiarazione precompilata (per esempio l'erede che deve presentare la dichiarazione per conto della persona deceduta) di presentare la dichiarazione attraverso una applicazione *web*.

Nel corso del 2017 sono stati realizzati anche interventi di evoluzione sugli strumenti telematici proseguendo con il processo di integrazione con l'infrastruttura SPID, unificando ed integrando la gestione degli utenti dei servizi telematici (Sister, SID, Fisconline, Entratel) e provvedendo all'evoluzione dei contenuti e dei servizi dell'app "Agenzia entrate". Nell'ambito del programma "Cambia Verso" sono stati realizzati interventi mirati ad evolvere le attuali modalità di erogazione dei servizi, implementando i primi elementi del portale integrato dei servizi telematici. Sono stati realizzati interventi volti a garantire l'evoluzione degli strumenti tecnologici per l'offerta di servizi alla collettività, 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 il canale di assistenza CIVIS è stato esteso implementando il nuovo servizio di autotutela per atti del registro, il servizio di acquisizione della documentazione del controllo formale ed il servizio per lo scambio massivo di specifici documenti inviati dai CAF. Le soluzioni realizzate sono mirate a consentire la gestione delle informazioni centrate sul profilo del contribuente, l'utilizzo della multicanalità ed un elevato livello di personalizzazione.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative contenute nel Decreto Legislativo n. 127 del 2015 che mirano alla semplificazione di alcuni complessi ed onerosi adempimenti oggi in vigore 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 imposta sul valore aggiunto (IVA) e alla riduzione del fenomeno dell'evasione da riscossione e del *tax gap*. In tale ambito, nel corso del 2017 l'Agenzia ha esteso i servizi già realizzati in precedenza per consentire l'invio dei corrispettivi da parte dei distributori automatici e ha introdotto la funzionalità di *export* delle fatture elettroniche conservate da attivare in caso di richiesta da parte del contribuente (ad esempio in caso di revoca del servizio di conservazione). Gli interventi hanno riguardato, inoltre, l'evoluzione degli strumenti di *business intelligence* per l'analisi ed il monitoraggio del processo di censimento dei produttori dei registratori telematici e del software gestionale dei palmari e del flusso dei dati dei corrispettivi trasmessi.

Particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo lo studio per la definizione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Tra gli interventi realizzati, da segnalare quelli relativi all'implementazione del servizio per la consultazione delle informazioni del contribuente che rappresenta uno degli elementi fondamentali sia per l'erogazione dei servizi, sia per l'attività di analisi e ai fini del controllo dei contribuenti stessi. In tema della qualità dei dati, dopo la definizione di un processo di certificazione del livello di qualità dei dati provenienti da enti esterni (*Quality Assurance*), è stato creato un modello di riferimento per la realizzazione di nuovi processi di acquisizione e la reingegnerizzazione di quelli già esistenti e nel corso del 2017 tali strumenti sono stati messi a disposizione degli attori del processo. Sempre in tema di qualità dei dati, sono stati sviluppati strumenti avanzati per l'analisi dei dati. Da segnalare anche gli interventi evolutivi che hanno interessato l'Archivio Anagrafico, riferimento per tutte le amministrazioni, enti pubblici e privati per il corretto riconoscimento e reperimento di persone fisiche e soggetti diversi dalle persone fisiche.

Infine, sempre nell'ambito dell'Area Servizi, si collocano anche 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. In tale ambito, nell'anno 2017 sono stati realizzati interventi finalizzati alla centralizzazione dell'infrastruttura del sistema Territorio *Web* che, in attesa del completamento del processo di migrazione, prevede la creazione di una base dati nazionale anche sulla piattaforma Territorio *Web* eliminando l'attuale suddivisione in 101 data base provinciali. Inoltre sono stati realizzati anche interventi per il completamento delle attività già avviate in precedenza 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 "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 potenziare/rinnovare il parco macchine esistente. E' stata inoltre predisposta la gara per la sostituzione dei sistemi eliminacode attuali e l'estensione della copertura ad altri uffici e realizzato l'ampliamento dei sistemi di accesso mediante dispositivi apriporta elettronici asserviti a lettore badge. Relativamente all'evoluzione dei servizi di rete, le attività hanno riguardato la gestione, l'aggiornamento ed il potenziamento delle reti locali e geografiche e la realizzazione della nuova infrastruttura di Fax server su VoIP. E' stato inoltre implementato l'inventario delle licenze software all'interno dell'applicativo SoHarA per la gestione degli asset.

Sono state avviate le attività di migrazione alla infrastruttura di accesso basata sulle tecnologie VPN e VDI per le postazioni presso i comuni, di completamento dell'infrastruttura di identificazione tramite CNS del dipendente e di evoluzione della firma digitale, che proseguiranno nel 2018.

Nell'ambito del progetto finalizzato alla digitalizzazione dei documenti prodotti in ambito Agenzia, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), gli interventi sono stati rivolti al completamento dei servizi di carattere infrastrutturale la cui realizzazione consentirà una gestione dell'intero ciclo di vita del documento informatico assicurandone un trattamento uniforme in ciascun contesto applicativo e coerente con la normativa vigente. Sull'argomento è stato realizzato un corso di formazione in *e-learning*.

Sono state avviate le attività relative alle notifiche degli avvisi e degli atti *ex art. 7-quater* del DL 193/2016, che proseguiranno nel corso del 2018.

L'esigenza di migliorare i processi di audit interno ha portato all'evoluzione delle procedure informatiche di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (*compliance*) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza.

Per quanto concerne la sicurezza informatica (sicurezza fisica dei sistemi e tutela del patrimonio informativo), oltre al miglioramento degli strumenti informatici in uso e alle attività di evoluzione, razionalizzazione e potenziamento del processo relativo alla gestione degli accessi e delle abilitazioni ai servizi applicativi del sistema informativo con autenticazione forte mediante l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), le attività sono state finalizzate alla realizzazione di un sistema integrato di protezione dei dati da minacce, attraverso l'applicazione di standard internazionali di sicurezza e l'adeguamento alle misure minime di sicurezza previste da AgID per la

PA. Sono inoltre proseguite 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 con l'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'evoluzione dei sistemi a supporto della gestione delle politiche del personale ha consentito di rendere più complete le informazioni sui dipendenti, con interventi finalizzati a integrare nei dati curriculari dei dipendenti le informazioni economiche e gestire meglio il processo di valutazione del personale dell'Agenzia.

Nell'ambito dei sistemi trasversali, si è reso necessario l'adeguamento del Sistema di Interscambio (SdI) al quadro normativo europeo (direttiva 2014/55/UE) in merito alle disposizioni sulla fatturazione elettronica negli appalti pubblici, con analisi e progettazione del motore di traduzione al fine di consentire la gestione di fatture elettroniche europee.

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 2017 sono state prodotte complessivamente 10.338.878 tessere sanitarie di cui 9.080.519 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.

Con delibera n. 38 del 22 dicembre 2016 la spesa prevista per l'esercizio 2017 per investimenti di natura immobiliare risulta complessivamente pari a circa 27 milioni di euro. Con la successiva delibera n. 33 del 31 luglio 2017 di revisione del Piano pluriennale degli investimenti 2017-2019, tale importo è stato incrementato di 3 milioni di euro per le variazioni contenute nell'aggiornamento del Piano Annuale dei Lavori 2017 e, pertanto, i complessivi impegni di natura immobiliare 2017 ammontano a 30 milioni di euro.

Tale voce comprende:

- 18 milioni di euro relativi al Piano annuale dei lavori 2017;
- 12 milioni di euro per gli investimenti immobiliari delle Direzioni Regionali e Centrali in materia di sicurezza, attrezzature impianti, mobili e arredi.

Il Piano considera anche gli impegni relativi alle annualità 2016 e precedenti per complessivi 144 milioni di euro, così articolati:

- 141 milioni di euro riguardano i Piani annuali dei Lavori 2002-2016;
- 3 milioni di euro sono impegni relativi all'acquisizione di attrezzature, impianti e mobili e arredi.

Per l'anno 2017, il consuntivo dei lavori di manutenzione degli immobili in uso all'Agenzia, che si riferisce a lavori inseriti nel Piano annuale dei Lavori 2017 e ai Piani dei lavori 2002-2016, risulta pari a circa 2,3 milioni di euro, mentre il consuntivo degli altri investimenti di natura immobiliare ammonta a circa 4,4 milioni di euro.

In sintesi, gli investimenti complessivi relativi alle annualità 2017 e precedenti ammontano complessivamente a 174 milioni di euro; sottraendo il consuntivo di 6,7 milioni di euro residuano impegni pari a circa 167,3 milioni di euro, di cui 156,7 relativi a Piani annuali dei Lavori e 10,6 milioni di euro in materia di sicurezza, attrezzature impianti, mobili e arredi.

Nel corso dell'esercizio 2017, inoltre, si sono registrate anche altre attività di gestione e monitoraggio dei Piani annuali dei Lavori (annullamento e chiusura di attività programmate), che hanno portato ad una variazione in diminuzione degli impegni residui su tale voce a 152 milioni di euro e, pertanto, gli impegni residui di natura immobiliare ammontano complessivamente a circa 162,6 milioni di euro (152 milioni relativi ai Piani annuali dei lavori la cui gran parte degli impegni è

relativa a interventi già da tempo convenzionati con i locali Provveditorati alle OO.PP. e 10,6 milioni di euro in materia di sicurezza, attrezzature impianti, mobili e arredi).

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 2017 sono state erogate 15.041 ore di formazione, così suddivise:

- iniziative tributarie: 58%;
- iniziative comportamentali e di comunicazione: 42%.

Oltre i tre quarti delle ore (77%) sono state curate da docenti interni; per il restante 23% si è fatto ricorso a fornitori esterni, in particolare per la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In campo tributario, le principali attività formative si sono concentrate su quattro progetti strategici:

1. Gestione del processo di comunicazione, di informazione e di assistenza ai contribuenti sulle comunicazioni previste dall'articolo 1, comma 634 della legge 190/2014 (21 edizioni destinate al personale delle direzioni provinciali e dei centri di assistenza multicanale impegnato nelle attività di assistenza e di informazione ai contribuenti destinatari delle comunicazioni).
2. Contrasto alle frodi IVA nell'ambito delle immatricolazioni dei mezzi di trasporto (17 edizioni destinate al personale degli uffici territoriali adibito alla lavorazione delle pratiche di immatricolazione degli autoveicoli di provenienza comunitaria).
3. Dichiarazione di successione telematica (72 edizioni destinate al personale degli uffici territoriali e dei centri di assistenza multicanale che offrono assistenza e informazione ai contribuenti).
4. Modelli di dichiarazione (è stato organizzato un percorso formativo sulla dichiarazione precompilata, in aula tradizionale [40 edizioni] e in modalità *e-learning* [37 classi virtuali], destinato al personale degli uffici territoriali e dei centri di assistenza multicanale addetto alle attività di assistenza e informazione al contribuente. Allo stesso personale è stata, inoltre, erogata formazione per illustrare le novità degli altri modelli dichiarativi [49 edizioni]).

La formazione tecnico-tributaria ha riguardato inoltre la difesa degli atti impugnati, la pubblicità immobiliare, i servizi estimativi e l'accertamento catastale, nonché i criteri e le modalità di determinazione del reddito di impresa alla luce dei principi contabili nazionali e internazionali.

Le iniziative comportamentali e di comunicazione si sono concentrate sulle tematiche relative alla prevenzione della corruzione, sul codice dell'amministrazione digitale e sulla semplificazione del linguaggio amministrativo. Per i primi due temi, oltre ad utilizzare risorse interne, l'Agenzia si è avvalsa della Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA), formando circa 20 funzionari e dirigenti. È stata poi erogata la formazione obbligatoria (corsi base e di aggiornamento) in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro destinata alle figure previste dalla legge (RSPP, ASPP, RLS), nonché ai dirigenti e al personale non dirigente, per i quali 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 finalizzata a rafforzare il rapporto di fiducia con i contribuenti, rivolta al personale che opera a diretto contatto con il pubblico e agli operatori dei centri di assistenza multicanale. Inoltre è stato erogato a livello nazionale il primo corso in modalità *e-learning* sulle competenze trasversali, realizzato con risorse interne e rivolto a circa 700 titolari di posizioni organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI).

Per la realizzazione delle attività formative ci si è avvalsi di docenze interne nonché docenze esterne e iniziative formative erogate da enti esterni.

Per le prime, a fronte di una previsione di spesa pari a 830.000 euro, il consuntivo ammonta a poco più di 500.000 euro. Gli importi sono definiti sulla base delle tariffe orarie, previste in pregressi accordi sindacali, per ogni ora di formazione, di attività di addestramento e di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità *e-learning*.

Per quanto riguarda le docenze esterne e iniziative formative erogate da enti esterni, a fronte di una spesa prevista di 1,4 milioni di euro si registra un consuntivo sensibilmente inferiore, pari a circa 314.000 euro. Le ragioni delle minori spese sostenute sono collegate prevalentemente al mancato perfezionamento dell'accordo quadro con la SNA, cui si è sopperito con il ricorso ad altri soggetti esterni per l'acquisto dei servizi di formazione, anche in modalità *e-learning*.

* * * * *

Per quanto riguarda la rilevazione dell'efficacia formativa, nel 2017 è stata introdotta, in via sperimentale, l'informatizzazione della procedura di raccolta delle informazioni nel sistema "Gestione della formazione".

Il modello di rilevazione dell'efficacia è stato applicato a tutte le edizioni (in totale 16) relative alle seguenti iniziative:

- Pubblicità immobiliare: trascrizione e annotazioni (livello avanzato).
- Pubblicità immobiliare: trascrizione delle domande giudiziali.
- Aggiornamento delle intestazioni catastali.

I partecipanti hanno compilato, come previsto dal modello, i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione della formazione". A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono stati 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 stati esaminati per migliorare le iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE				
Formazione comportamentale/comunicazionale*				
	Numero corsi	Livello partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate***
Con modalità: <i>AULA</i>	545	Dirigenti	93	274
		Livellati	9.176	5.049
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	232	Dirigenti	36	110
		Livellati	28.926	1.259
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>	679	Dirigenti	15	274
		Livellati	14.357	8.390
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	106	Dirigenti	7	20
		Livellati	6.045	287
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0

* La formazione tributaria comprende anche quella relativa all'area territorio; per formazione comportamentale/comunicazionale si intende la formazione extra-tributaria che non rientra nella precedente categoria.

*** La somma delle ore indicate nella tabella non coincide con il totale riportato nella relazione in quanto le ore di un corso a cui ha partecipato almeno un dirigente e almeno un livellato vengono imputate sia al primo, sia al secondo.

ANALISI DELLE RISORSE UMANE

Ore/persono consumtivate per area strategica		
AREA	PROCESSO	Ore
Servizi	Identificare i contribuenti	979
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	5.756
	Liquidare le imposte	6.912
	Censire i beni immobili	2.268
	Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.022
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	398
	Migliorare la qualità delle Banche Dati	2.643
	Rimborsare il credito	1.465
	Totale	21.443
Prevenzione	Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	4.505
Contrasto	Agevolare l'adempimento spontaneo	560
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.596
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.262
	Recuperare il credito erariale	1.463
	Difendere gli atti impugnati	4.394
	Totale	23.275
Di seguito le ore persona complessivamente utilizzate per i processi relativi al supporto alle strutture aziendali:		
Supporto	Gestire le politiche del personale	548
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.022
	Amministrare i beni aziendali	1.025
	Amministrare la contabilità	472
	Amministrare <i>Information Technology</i>	809
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.046
	Gestire le relazioni esterne	282
	Totale	6.204
	TOTALE GENERALE	55.427

ORE LAVORABILI PRO CAPITE				
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2016	Piano 2017	Consuntivo 2017	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.807	1.800	1.800	-7
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
Ore lavorabili contrattuali	1.583	1.576	1.576	-7
Ore di assenza per malattia	62	62	63	1
Ore di assenza per altri motivi	121	123	124	3
Ore lavorabili ordinarie	1.400	1.391	1.389	-11
Ore di straordinario	20	20	20	0
Ore lavorabili pro capite	1420	1.411	1.409	-11

Consuntivo delle risorse finanziarie e ore/persone dedicate per area strategica

Risorse Finanziarie per Area Strategica		
	Piano	Consuntivo
Servizi	1.182 €/mln	1.141 €/mln
Prevenzione	242 €/mln	234 €/mln
Contrasto	1.224€/mln	1.182€/mln
Totale	2.648 €/mln	2.557 €/mln

Consuntivo consistenza iniziale e finale del personale anno 2017

Qualifica	Situazione al 31 dicembre 2016				Anno 2017				Situazione al 31 dicembre 2017		Minore disponibilità		Consistenza a media equivalente 2018 (13-14-15)
	Personale in organico	Personale in comando "DA" altre Amministrazioni	Personale comandato/distaccato "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	<u>Personale disponibile</u> (1+2-3)	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in comando "DA" altre Amministrazioni (variazione)	Personale comandato/distaccato "A" altre Amministrazioni (variazione)	<u>Personale disponibile</u> (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile	pari time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti di ruolo	313	0	6	307	0	47	0	-3	263	284	0	0	284
Dirigenti a tempo determinato	36	0	0	36	0	1	0	0	35	36	0	0	36
Totale dirigenti	349	0	6	343	0	48	0	-3	298	319	0	0	319
III area	24.742	53	230	24.565	254	632	-2	-30	24.215	24.376	251	0	24.125
II area	14.548	32	90	14.490	235	658	2	-18	14.087	14.279	254	0	14.025
I area	140	2	2	140	6	4	0	0	142	141	1	0	140
Totale personale delle aree	39.430	87	322	39.195	495	1.294	0	-48	38.444	38.796	506	0	38.290
TOTALE COMPLESSIVO	39.779	87	328	39.538	495	1.342	0	-51	38.742	39.115	506	0	38.609
Tirocinanti	118	0	0	118	0	118	0	0	0	20	0	0	20
POS (compresi nella III area)	331	0	0	331	0	4	0	0	327	327	0	0	327
POT (compresi nella III area)	416	0	0	416	0	2	0	0	414	414	0	0	414

I 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 67.628 €/migliaia, in aumento rispetto ai ricavi del 2016 (65.958 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2010 è indicato nella tabella seguente:

Anni	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI <i>(valori in €/migliaia)</i>	97.240	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	67.628

COSTI DI FUNZIONAMENTO

Oneri di gestione	2017	CONSUNTIVO 2017
PRODUZIONE	802.089	633.696
Costi di funzionamento	69.648	42.570
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	203.220	181.549
Spese postali e notifica atti	116.821	80.227
Oneri per la gestione dei tributi	412.400	329.350
PERSONALE	2.010.688	2.017.242
Stipendi	1.268.809	1.235.546
Imposte dell'esercizio	108.433	106.163
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	381.474	392.242
Straordinari	14.409	12.520
Premi e incentivi	6.370	37.927
Accantonamenti premi e incentivi	178.279	187.583
Missioni	8.934	6.558
Indennità di missione	1.165	1.144
Mensa e buoni pasto	33.752	31.734
Servizi per il personale	7.307	4.022
Altri costi per il personale	1.758	1.803
IMMOBILI	271.428	256.257
Gestione immobili	271.428	256.257
TOTALE COSTI	3.084.205	2.907.195

Sommario

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	2
SINTESI DEI RISULTATI	3
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI	19
PREMESSA	20
AREA STRATEGICA SERVIZI	21
1. OBIETTIVO STRATEGICO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI	24
1.1 Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	24
1.2 Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	26
2. OBIETTIVO STRATEGICO 2: MIGLIORARE I SERVIZI EROGATI E LA QUALITA' E COMPLETEZZA DELLE BANCHE DATI CATASTALI E CARTOGRAFICHE	26
2.1 Percentuale di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	26
2.2 Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	28
2.3 Percentuale di atti di intestazione catastali evasi	29
2.4 Percentuale di formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	31
2.5 Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	31
2.6 Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente	34
2.7 N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	34
2.8 N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino	34
2.9 Realizzazione di azioni di miglioramento in esito all'indagine di <i>customer satisfaction</i> prevista nella Convenzione 2016-2018 sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	36
2.10 Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	38
2.11 Percentuale Congruenza geometrica tra mappe continue	38
2.12 Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	39
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA	40
1. Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata	40
2. Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela	40
2.1. Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni	40
2.2. Tasse automobilistiche	43
2.3. Tasse sulle cc. gg. per telefonia mobile	43
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	44
AREA STRATEGICA PREVENZIONE	45
1. OBIETTIVO STRATEGICO 3: MIGLIORARE IL LIVELLO DI ADEMPIMENTO SPONTANEO	48
1.1 Incremento percentuale di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente	48
1.2 Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	49
1.3 Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti	51
1.4 Percentuale di esame delle istanze di <i>ruling</i> internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente	51
1.5 Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate entro il 31 dicembre del biennio precedente	52
1.6 Percentuale di risposta agli interPELLI ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	53

1.7 Percentuale di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	53
1.8 Attività svolte in tema di fatturazione elettronica	54
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	55
AREA STRATEGICA CONTRASTO	56
1. OBIETTIVO STRATEGICO 4: PROCEDERE AD UNA REVISIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI CON L'OBIETTIVO DI MIGLIORARE LA COMPLIANCE FISCALE	60
1.1 Tasso di copertura della platea	60
1.2 Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	60
1.3 Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare	61
1.4 Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	62
1.5 Tasso di positività dei controlli sostanziali	62
2. OBIETTIVO 5: OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI	63
2.1 Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione	63
2.2 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	68
2.3 Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA)	68
2.4 Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	69
3. OBIETTIVO 6: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITA' IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE	81
3.1 Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	81
3.2 Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	81
3.3 Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia	81
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA	85
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	90
PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO	91
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	91
VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	92
INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE	95
RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO	100
ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO ICT 2017	103
INVESTIMENTI IMMOBILIARI	113
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	115
ANALISI DELLE RISORSE UMANE	119
I RICAVI COMMERCIALI	122
COSTI DI FUNZIONAMENTO	122