



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Esercizio 2020

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Nell'esercizio 2020, a causa della diffusione su scala nazionale ed internazionale dell'emergenza sanitaria da Covid-19, l'Agenzia ha dovuto rivedere le tradizionali modalità operative, con particolare riferimento alle attività finalizzate a favorire l'assolvimento degli obblighi fiscali e al contrasto all'evasione. La riorganizzazione delle modalità lavorative, che inevitabilmente hanno comportato un rallentamento di talune attività, è stata realizzata con il fine, da un lato, di evitare spostamenti fisici da parte dei contribuenti e dei propri rappresentanti, nonché del personale dipendente, e, dall'altro, di garantire, con modalità semplificate ma altrettanto efficaci, l'erogazione dei servizi ai contribuenti e l'espletamento delle attività connesse alle richieste dagli stessi avanzate.

Inoltre, i diversi provvedimenti normativi adottati nel periodo emergenziale (cc.dd. decreti "Cura Italia", "Liquidità" e "Rilancio"), finalizzati al sostegno alle famiglie e alle imprese per fronteggiare le difficoltà economiche, hanno previsto il differimento degli adempimenti tributari e del pagamento delle imposte e hanno reso disponibile, anche in ambito fiscale, strumenti idonei a consentire ai cittadini di assolvere in sicurezza i propri obblighi tributari.

Alla luce di questo particolare scenario operativo, l'Agenzia – anche sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2020-2022 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione – ha proseguito nel rafforzamento del dialogo con i contribuenti, potenziando l'assistenza e la gamma di servizi offerti, per agevolare al massimo l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, continuare nello sforzo di promuovere la *tax compliance*, al fine di diminuire tendenzialmente il *tax gap*.

Per quanto riguarda il contrasto all'evasione, l'Agenzia ha svolto prioritariamente tutte le attività istruttorie interne relative agli atti che sarebbero andati progressivamente in scadenza, senza procedere alla formalizzazione della pretesa tributaria nei confronti dei contribuenti, in linea con le previsioni normative, limitando quindi le attività di controllo alla predisposizione degli atti senza finalizzarli con la notifica.

La formalizzazione della pretesa tributaria è, invece, proseguita con riguardo ai casi indifferibili e urgenti, rientranti nelle attività accertative quali, ad esempio, quelle finalizzate al contrasto delle frodi o connessi alla constatazione di fatti costituenti reato.

Si fa presente che il Piano 2020-2022, oltre alle tre Aree Strategiche (Servizi, Prevenzione e Contrasto), prevede l'individuazione di una quarta Area Strategica, l'Area "Risorse", intesa quale ambito di valorizzazione e di sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, e di investimento sulle stesse in quanto rappresentano il principale fattore strumentale alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenzia.

Le quattro Aree Strategiche individuano le priorità politiche perseguite dall'Agenzia e, in esse, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori istituzionali volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi in funzione degli specifici risultati attesi. Anche quest'anno sono presenti alcuni indicatori di impatto, volti a monitorare, nel medio periodo, gli effetti delle attività svolte dall'Agenzia.

Di seguito sono descritte, sinteticamente, per ciascuna Area Strategica, le azioni svolte e i risultati conseguiti nell'esercizio.

Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, a seguito della pandemia le azioni dell'Agenzia sono state orientate a una ancor più marcata semplificazione e alla creazione delle migliori condizioni possibili al fine di favorire l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti, privilegiando e implementando l'interlocuzione telematica, telefonica o via *e-mail*. Il principale obiettivo è stato quello di indurre gli utenti verso un utilizzo prioritario dei servizi telematici o, in subordine, di ricorrere alle modalità "agili", accedendo agli uffici solo se effettivamente necessario e, comunque, previa prenotazione di un appuntamento, limitando la trattazione dei casi "a vista", ovvero senza prenotazione, solo in ipotesi urgenti e non procrastinabili. Nel corso del 2020 sono stati erogati complessivamente circa 7,8 milioni di servizi, di cui oltre 4,7 milioni sono stati resi ai cittadini direttamente presso gli uffici, circa 2,3 milioni tramite assistenza telefonica, oltre 600 mila attraverso il canale telematico CIVIS ed oltre 110 mila tramite SMS e *web mail*.

In tale contesto, l'Agenzia ha posto particolare attenzione all'attività interpretativa con la tempestiva redazione di circolari interpretative e di risoluzioni e la pubblicazione delle stesse - spesso a ridosso dell'emanazione dei provvedimenti normativi - così da consentire ai contribuenti di usufruire delle misure di sostegno introdotte. Inoltre, è stata data priorità alla lavorazione delle istanze di interpello e delle richieste di consulenza giuridica concernenti questioni interpretative

relative alla sospensione degli adempimenti tributari e dei versamenti in autoliquidazione e, più in generale, a quelle aventi ad oggetto l'interpretazione delle norme emergenziali (D.L. 17 marzo 2020, n. 18 cd. decreto "Cura Italia", D.L. 8 aprile 2020, n. 23 cd. "decreto Liquidità" e D.L. 19 maggio 2020, n. 34 cd. decreto "Rilancio").

Nell'ambito delle attività previste nel Piano delle attività, per quanto riguarda la dichiarazione precompilata, nell'esercizio 2020, è stato riconfermato l'indicatore istituzionale "*Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati*" che ha registrato un indice complessivo dell'84%, calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione (interessi passivi dei mutui per l'acquisto dell'abitazione principale; contributi dei lavoratori domestici; spese funebri). Tale valore è lievemente inferiore al risultato atteso dell'85%. In proposito, il leggero scostamento è verosimilmente ascrivibile al fatto che per i mutui stipulati a far data dal 1° gennaio 2019 sono stati richiesti maggiori dati agli enti che li erogano, il che può aver comportato alcune imprecisioni nei dati trasmessi e, conseguentemente, gli stessi sono stati riportati solo nel foglio informativo.

Con riferimento al correlato indicatore di *impatto*, "*Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia*", si evidenzia che il risultato, al 31 dicembre 2020, è stato del 17,3% (superiore al risultato atteso del 15% nonché di quello registrato nel 2019 del 15,2%) che corrisponde a circa 3,8 milioni di dichiarazioni (3,2 milioni trasmesse nel 2019) su un totale di circa 22,2 milioni di modelli 730 ricevuti dall'Agenzia. La percentuale di coloro che hanno accettato la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, risulta pari al 21% circa (19,8% nel 2019).

Le dichiarazioni 730 precompilate trasmesse all'Agenzia dai CAF, dagli intermediari e dai sostituti sono state circa 18,3 milioni che, in termini percentuali, rappresentano l'83%.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, i documenti interpretativi (23 circolari e 12 risoluzioni) sono stati adottati, nella totalità dei casi, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse. Occorre evidenziare che tale indicatore è collegato alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle dichiarazioni fiscali in quanto le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali.

Per quanto concerne la lavorazione dello *stock* arretrato dei rimborsi ai cittadini e alle imprese, l'Agenzia ha conseguito per i rimborsi IVA ordinari un risultato lievemente superiore rispetto all'obiettivo pianificato, con la lavorazione dell'88,75% delle richieste di rimborso, a fronte di un obiettivo dell'88%.

Il tempo di erogazione dei suddetti rimborsi, misurato da un indicatore di *impatto*, è stato migliorativo rispetto al *target* previsto (72 giorni a fronte dei 79 giorni programmati).

Quanto ai rimborsi IVA prioritari, a fronte di un risultato atteso pari al 91%, è stata effettuata la lavorazione del 95,70% di quelli presentati. Tale risultato è dovuto anche alle implementazioni dell'applicativo utilizzato per la lavorazione dei rimborsi.

Relativamente ai rimborsi imposte dirette, le lavorazioni hanno raggiunto un valore del 95,88%, ben al di sopra del *target* prefissato dell'83%. Il positivo risultato conseguito è superiore a quello atteso anche in virtù del fatto che concorrono al calcolo dell'indicatore le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, con rimborso a cura dell'Agenzia, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell'anno. Tali rimborsi sono notevolmente aumentati nell'esercizio (oltre 1,4 milioni del 2020 contro i circa 945 mila del 2019) anche per effetto dell'ampliamento della platea dei soggetti che hanno presentato il modello 730/2020 "senza sostituto".

Per quanto riguarda la "*Percentuale di istanze CIVIS lavorate entro 3 giorni*", si evidenzia che nel particolare contesto che ha caratterizzato l'esercizio 2020, il numero complessivo delle richieste di assistenza tramite CIVIS si è drasticamente ridotto, passando dalle 843.424 istanze pervenute nel 2019 alle 396.597 del 2020, facendo registrare un calo di oltre il 50%. Tale circostanza non ha influenzato la percentuale di lavorazione delle istanze entro i 3 giorni lavorativi, che rimane elevata (99,40% a fronte di un risultato atteso del 95%).

A seguito dell'implementazione della nuova procedura per la gestione dei reclami e della sua estensione su tutto il territorio nazionale avvenuta nel 2019, la lavorazione dei reclami entro i 15 giorni è avvenuta nel 96,21% dei casi, ampiamente superiore al 70% previsto in Convenzione. Si fa presente che nell'esercizio, principalmente a causa dell'emergenza sanitaria, si è rilevato, rispetto agli anni precedenti, un incremento dell'utilizzo della procedura da parte dei contribuenti non solo per reclamare, fornire suggerimenti e osservazioni, ma anche per comunicare in modo "improprio"

con gli uffici, richiedendo in realtà assistenza e informazioni che, laddove possibile, gli uffici hanno contestualmente fornito.

Quanto all'indicatore istituzionale "*Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.*" il risultato raggiunto complessivamente è del 99,20%, a fronte di un *target* atteso del 94%.

In tema di misurazione della qualità e tempestività dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, l'indicatore *istituzionale* relativo al "*Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati*" ha registrato un valore di consuntivo pari al 96,78% e, quindi, superiore al risultato atteso del 95%, sebbene in leggero decremento rispetto al *trend* registrato negli esercizi precedenti (98,84% nel 2019).

La percentuale di atti di intestazione catastale lavorati (lavorazione delle volture presentate in *front office* e lavorazione degli esiti di voltura automatica) risulta pari al 98,61%, superiore al risultato atteso (95%), tendenzialmente in linea al dato dell'esercizio 2019 (98,9%).

Nella Convenzione era previsto un indicatore di impatto "*Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sui servizi ipocatastali erogati in modalità telematica*", volto a conoscere il livello di gradimento da parte di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici. Con particolare riferimento alla consultazione della piattaforma SISTER, ai servizi di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare e al servizio di correzione dei dati catastali *Contact Center Catasto*, il 78% del campione di 2.469 utenti volontari osservato si è dichiarato soddisfatto dei servizi catastali *on line*.

L'indicatore d'impatto "*Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia*", volto a misurare l'efficacia nel promuovere i servizi in via telematica, si è attestato su una soglia pari all'83,23%, ben al di sopra del risultato atteso (65%) e del valore rilevato nel precedente esercizio (65,15%), come testimoniato in particolare dalle registrazioni *on line* dei contratti di locazione: nel 2020 sono state effettuate *on line* l'84% delle registrazioni rispetto al 71% del 2019. Tale andamento è strettamente connesso al contesto di emergenza epidemiologica che ha ridotto drasticamente la componente legata agli accessi in ufficio da parte dei contribuenti.

In merito alle attività di aggiornamento della cartografia, sono proseguite le attività che consentono il recupero della precisione dei fogli di mappa e la costruzione delle congruenze geometriche al fine di garantire il *continuum* tra fogli di mappa adiacenti e, quindi, la piena navigabilità della cartografia. Al 31 dicembre, la "*Congruenza geometrica tra mappe contigue*" è pari al 24,86% dell'intero magazzino a fronte del 24% atteso.

Per quanto riguarda il miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali, il risultato conseguito in relazione alla *"Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali"* (93,55%) ha superato, al 31 dicembre 2020, quello atteso (93,27%).

L'indicatore *"Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare"*, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare, registra, a consuntivo 2020, un valore del 63,79%, superiore al valore atteso del 62% e considera anche i lotti di repertori caricati fino alla data del 31 maggio 2020.

Da ultimo, al fine di presidiare il territorio per garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia, l'indicatore istituzionale *"Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine"*, pari all'86,83 %, risulta superiore al valore atteso del 78% e il *"Tasso di copertura degli immobili da controllare"*, pari al 42,57%, supera il dato previsto (36%). A tale riguardo si rappresenta che i dati risultano condizionati dalla significativa riduzione dei flussi ordinari che amplificano l'effetto del numero di verifiche.

Area Strategica Prevenzione

La difficile situazione creatasi a seguito della diffusione dell'emergenza sanitaria, che ha determinato profonde ricadute economiche su un notevole numero di operatori, ha richiesto un sempre maggiore impegno nelle attività finalizzate a favorire la competitività delle imprese italiane, quali la *cooperative compliance*, l'esame delle istanze di *patent box* connesse alle richieste di agevolazione per l'utilizzo di beni immateriali, nonché l'esame delle istanze di *ruling* internazionale.

Nell'esercizio 2020 è proseguita l'attività di sviluppo dell'istituto dell'adempimento collaborativo (*cooperative compliance*), assicurando un'interlocuzione costante e preventiva con il contribuente per una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali.

A fine esercizio, la percentuale delle istanze lavorate rispetto a quelle presentate dal 1° settembre 2019 al 31 agosto 2020 è del 75%, a fronte di un risultato atteso pari al 50%, ed è costituito da 12 provvedimenti di ammissione su 16 istanze presentate. A tale indicatore istituzionale è stato collegato un indicatore di impatto volto a misurare l'ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti. A fronte di un risultato atteso di 10 miliardi di euro, il risultato conseguito è di 18,6 miliardi di euro. L'altro

indicatore di impatto, rileva che il 27% della platea dei potenziali fruitori accede al regime della *cooperative compliance*, rispetto ad un valore atteso del 20%.

Con riferimento alla "*Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2019*", si registra una contrazione del 6% in miglioramento sul *target* atteso del 3%, passando dai 42,2 mesi del 2019 a 39,6 mesi del 2020.

Quanto alla percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2015 si registra un risultato del 98,5% rispetto al risultato atteso del 100%, ciò a causa della complessità delle istruttorie che ha richiesto un intervento interpretativo a livello centralizzato.

Con riguardo invece alla percentuale di risposte alle istanze relative agli *interpelli nuovi investimenti* in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale (art. 2, comma 2, del decreto legislativo 147 del 2015 e art. 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016) entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza, il dato consuntivo si attesta al 67%, a fronte di un risultato atteso del 70% e riguarda 2 interpelli chiusi nei termini rispetto ai 3 conclusi nell'esercizio.

Con riferimento all'indicatore d'impatto relativo al maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento, stimato sulla base del *business plan* pluriennale oggetto di interpello, il risultato conseguito nel 2020 è stato pari a 463 €/mln, inferiore al risultato atteso (539 €/mln).

Per quanto riguarda l'indicatore istituzionale "*Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza*", anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla norma, il risultato conseguito del 91% ha ampiamente superato quello atteso del 70%.

Anche nel 2020 è proseguita l'attività di trattazione nell'anno delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*). Il risultato conseguito per il 2020 è pari al 63%, notevolmente superiore al valore atteso del 15%.

Nel 2020 sono state inviate ai contribuenti circa 952.000 di lettere per la promozione della *compliance* (nel 2019 circa 2,1 milioni), che hanno determinato versamenti da parte dei contribuenti per un ammontare complessivo di 1,2 miliardi di euro a fronte di un risultato atteso di 0,6 miliardi di euro. Si segnala che per alcune tipologie di comunicazioni, al fine di agevolare sempre più il contribuente nell'assolvimento dei propri adempimenti, è stato previsto un nuovo *format* di lettera, caratterizzato da una veste grafica più semplice e chiara.

Infine, come previsto in Convenzione, l'Agenzia ha effettuato l'aggiornamento degli 87 indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti.

Area Strategica Contrasto

Nel corso dell'esercizio 2020, al fine di favorire la ripresa delle attività economiche e sociali nel difficile contesto creatosi per effetto della pandemia e, tenuto conto di quanto previsto nel D.L. n. 34/2020 c.d. "decreto Rilancio", l'attività di contrasto all'evasione ha interessato prioritariamente tutte le attività istruttorie interne relative agli atti che sarebbero andati progressivamente in scadenza, senza procedere alla formalizzazione della pretesa tributaria nei confronti dei contribuenti, limitando quindi le attività di controllo alla predisposizione degli atti senza finalizzarli con la notifica.

La formalizzazione della pretesa tributaria è invece proseguita con riguardo ai casi indifferibili e urgenti, rientranti nelle attività accertative quali, ad esempio, quelle finalizzate al contrasto delle frodi o connessi alla constatazione di fatti costituenti reato.

Le modalità operative per lo svolgimento delle istruttorie di tutte le attività di controllo sono state riviste privilegiando la modalità "a distanza", attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata o ordinaria per l'invio di documenti, del contraddittorio telefonico o per video conferenza, per agevolare il più possibile l'interazione con i cittadini, sia nella fase della richiesta della documentazione che nella fase di lavorazione della stessa.

Nello specifico, l'obiettivo di presidio dell'attività di controllo è stato conseguito con l'emissione, notificazione (dove possibile) e adozione di complessivi 128.724 accertamenti ordinari per Imposte Dirette, IVA e IRAP a fronte del risultato atteso di 100.000.

L'attività di contrasto all'evasione ha dato luogo a incassi complessivi pari a 11,5 miliardi di euro (risultato atteso 7,19 miliardi di euro), di cui 8,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 3,3 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione. Il risultato, non risulta evidentemente confrontabile con quello del 2019, che aveva registrato il recupero di 17,7 miliardi di euro di tributi evasi, in quanto riflette gli effetti degli interventi normativi adottati nel corso dell'anno dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19.

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

Se si considerano gli indicatori di impatto, la percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia - si attesta al 76% ed è superiore di 12 punti rispetto al *target* prefissato del 64% (73,3% nel 2019). La percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia è pari al 73%, superando di 14 punti percentuali il *target* prefissato (59%) e in incremento rispetto al valore registrato nel 2019 del 69,7%.

Quanto all'indicatore istituzionale che misura la percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze relative a controversie con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, il risultato dell'Agenzia, a fine esercizio, si attesta al 98%, superiore al 96% programmato.

In relazione, infine, all'indicatore d'impatto relativo alla percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia, il tasso conseguito a fine esercizio è dell'83%, superiore rispetto al *target* prefissato del 72% e in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (82,3%).

Area Strategica Risorse

Un aspetto innovativo del Piano 2020-2022 è rappresentato dall'introduzione di questa nuova Area Strategica che intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, in ordine all'esigenza di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

Questa nuova Area Strategica, in un'ottica di progressivo miglioramento dell'efficienza gestionale, mira alla costante valorizzazione delle risorse umane e della crescita professionale del personale. A tal fine è previsto l'obiettivo "*Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione*", che presenta due indicatori istituzionali: "*Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento*" e "*Realizzazione di campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa*".

Il primo intende misurare il potenziamento del capitale umano a disposizione dell'Agenzia sia numericamente sia in termini di rinnovamento, calcolando il personale assunto nell'anno di riferimento. Il secondo attiene alla realizzazione di un'indagine interna sul lavoro agile e la cultura organizzativa. A livello di impatto è previsto un indicatore che misura l'efficacia della formazione

attraverso l'ampliamento, in termini percentuali, delle attività formative sottoposte a valutazione secondo la metodologia in uso.

Con riferimento al primo dei due indicatori istituzionali menzionati, va evidenziato che, al 31 dicembre 2020 sono stati assunti a tempo indeterminato 102 unità di personale:

- 42 unità rientranti nelle categorie protette, legge n. 68/1999 (I area: 1; II area 41);
- 16 unità di personale di III area;
- 44 unità di personale di livello dirigenziale di II fascia).

Con riferimento al secondo indicatore istituzionale, va evidenziato che nel mese di maggio l'Agenzia ha promosso la realizzazione di un'indagine sul tema del lavoro agile rivolta a tutto il personale per acquisire contributi per la messa a punto di un modello di *smart working* a regime all'interno dell'Agenzia. L'obiettivo dell'indagine è stato quello di mettere in luce i punti di forza e le aree di miglioramento di questa modalità di lavoro, al fine di bilanciare al meglio le esigenze organizzative e quelle dei dipendenti. Il sondaggio ha avuto la durata di tre settimane, dal 15 giugno al 3 luglio, facendo registrare un altissimo tasso di risposta. I partecipanti sono stati 18.941, circa il 57% della popolazione dell'Agenzia.

È stato poi previsto anche un indicatore di impatto "*Efficacia della formazione*" per effetto del quale sono stati predisposti questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. Il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all'anno precedente. Il risultato conseguito è del 66% ed è relativo all'applicazione del modello di valutazione a 5 iniziative formative (nel 2019 il modello di rilevazione era stato applicato a 3 iniziative).

Piano degli investimenti 2020

Nel corso del 2020, le attività di investimento ICT dell'Agenzia delle Entrate sono state finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento e allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti). Le attività di ICT sono state orientate in corso d'esercizio anche allo sviluppo di nuove procedure e all'evoluzione di quelle esistenti in base alle necessità operative e organizzative dell'Agenzia e alle modifiche normative intervenute.

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

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 82,7%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2020, confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 69,8% (55.601 euro/migliaia a fronte degli 79.709 euro/migliaia pianificati).

Interventi di Audit sulle strutture periferiche

Nel corso del 2020, gli eventi legati all'emergenza epidemiologica da Covid-19 hanno avuto un impatto notevole su tutti gli interventi di audit, caratterizzati, per la gran parte, da attività che prevedono accessi presso gli uffici dell'Agenzia o presso soggetti che operano per l'Agenzia sulla base di convenzioni o contratti (ad esempio CAF, Professionisti, Siae, Tabaccai). È stato necessario, quindi, ripensare tutti i processi in un'ottica di lavoro agile. Sono state, innanzitutto, individuate le attività che più si prestavano a tale modalità di lavoro ed è stata rinviata la programmazione delle attività da svolgere necessariamente in presenza, che ha comportato l'impossibilità di svolgere alcune tipologie di interventi.

Di conseguenza, il numero di interventi di audit effettuati nel 2020 risulta non in linea con quelli degli anni precedenti. Sono stati, infatti, complessivamente consuntivati solo 612 interventi che hanno impegnato 8.276 giorni/uomo, di cui 1.280 relativi a interventi di audit interno, 1.987 a interventi di audit *compliance* e 5.009 per interventi di audit esterno.

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 l'anno d'imposta 2017. In base alle disposizioni contenute nell'art. 67 del decreto legge 18 del 2020 e nell'art. 157 del decreto legge 34 del 2020, l'invio delle comunicazioni di irregolarità derivanti dalle attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni è stato sospeso dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021.

In particolare, con riguardo agli atti e ai provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 5.236.923 di cui circa 3.300.000 non sono state inviate ai contribuenti (a fronte di 6.867.625 inviate per l'anno d'imposta 2016).

Il minore invio delle comunicazioni di irregolarità non consente il raffronto dei dati relativi alle comunicazioni rettificate tra gli anni d'imposta 2016 e 2017 (per il 2017 le comunicazioni oggetto di rettifica sono 197.910 a fronte di 720.512 per l'anno d'imposta 2016). Analogamente, non è significativa la comparazione dei dati riferiti alle comunicazioni integralmente annullate (per il 2017 il dato parziale è di 147.883 a fronte di 564.950 complessivamente annullate per l'anno d'imposta 2016).

Nel corso dell'anno 2020, per effetto della sopracitata sospensione dell'invio delle comunicazioni, non sono state inviate le comunicazioni degli esiti centralizzati dei controlli formali ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973.

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

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,76 % e risulta in linea rispetto con il valore del 6,22% registrato per l'anno 2019.

Con riferimento agli accertamenti I.D.D., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2020 rappresentano l' 1,1% del totale complessivo, in diminuzione del 91,2% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente (47.999 nel 2020 rispetto ai 258.472 del 2019) e presentano una diminuzione di 1,2% dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo, rispetto al risultato dell'esercizio precedente.

A fronte di detto risultato si registra un decremento del 38% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 49 milioni di euro nel 2019, a circa 30,5 milioni nel 2020.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano un'incidenza di atti annullati in autotutela per l'anno 2020 del 2,2%, in diminuzione del 3,1% rispetto all'incidenza relativa al 2019. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2019, un decremento sia nel numero di accertamenti annullati (-97%) sia nel valore della maggiore imposta annullata, che passa da circa 24,3 milioni di euro nel 2019 a 492.000 euro nel 2020.

Con riferimento, infine, agli accertamenti del settore Registro si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 14,4%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 3,5 punti percentuali rispetto al 2019.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto ad oggetto, per il 2020, il procedimento "Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36 ter del D.P.R. n. 600/73" presentate nel 2016 per l'anno d'imposta 2015, inviate agli Uffici per la lavorazione nel corso del 2018. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 116 e gli atti esaminati 5.123.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate si è attestata all'85,46% e i valori di conformità di ogni singolo principio sono: l'86,72% per la trasparenza, seguito da quello di correttezza, con l'83,98% e da quello di imparzialità, con il 79,56%.

Comunicazione istituzionale

Anche le attività di comunicazione svolte nel 2020 sono state profondamente condizionate dall'emergenza sanitaria da Covid-19. Nel corso dell'anno l'Agenzia si è impegnata a diffondere ai suoi principali stakeholder (cittadini, professionisti, associazioni di categoria, ecc.) informazioni sulle novità fiscali legate alla situazione emergenziale (misure a sostegno di cittadini e imprese come bonus, crediti di imposta e contributi a fondo perduto, nuove scadenze per versamenti e adempimenti, modifiche alle attività di accertamento, ecc.). L'Agenzia, inoltre, ha avviato un'attività informativa sui propri servizi agili, cioè sul potenziamento dei canali (procedure online, email, PEC, telefono) che offrono assistenza ai contribuenti evitando il contatto diretto presso gli uffici.

Nella seconda metà dell'anno, in particolare, lo sforzo si è concentrato sulla promozione del nuovo modello di accoglienza presso gli uffici dell'Agenzia, che privilegia la modalità agile o l'accesso programmato tramite appuntamento, riservando l'accesso fisico alla trattazione dei soli casi urgenti.

Accanto alle grandi novità dettate dall'emergenza economica e sanitaria, l'attività di comunicazione dell'Agenzia si è indirizzata anche sui temi e i servizi fiscali più tradizionali come, ad esempio, la dichiarazione precompilata, i corrispettivi telematici e, nella parte finale dell'anno, la lotteria degli scontrini. Tutte le attività di comunicazione istituzionale sono state svolte in modo

integrato, grazie al coordinamento dei vari strumenti di comunicazione (media relation, campagne informative, eventi, sito web, prodotti editoriali e social).

Nei primi mesi del 2020 l'Agenzia ha continuato a promuovere la campagna di comunicazione congiunta insieme al Ministero dell'Economia e delle Finanze, all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e a Sogei per informare i contribuenti sull'arrivo dello scontrino elettronico, obbligatorio dal primo gennaio 2021, e sull'avvio della lotteria degli scontrini. La campagna è stata realizzata attraverso uno spot televisivo e uno radiofonico, a cura dell'Agenzia e del MEF, in collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

E' proseguita l'attività di "Fisco e Scuola", che prevede l'organizzazione di incontri in tutta Italia presso le scuole di ogni ordine e grado e le visite degli studenti presso gli Uffici territoriali dell'Agenzia. Le iniziative hanno subito una riduzione rispetto agli anni precedenti, a causa, prima, della chiusura delle scuole disposta dal Governo a partire dal 5 marzo 2020 per l'emergenza Covid-19 e, poi, dell'orientamento generale di evitare incontri con personale esterno a quello dei plessi scolastici. Ciò nonostante, le iniziative non si sono arrestate, infatti alcuni uffici dell'Agenzia hanno organizzato degli incontri da remoto con le scuole. In totale nel 2020 le iniziative sono state 286.

Per quanto riguarda il sito web di Agenzia, nel periodo di riferimento sono state pubblicate circa 1.500 news e sono state create anche diverse aree tematiche per ospitare le misure fiscali adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica: bonus vacanza, superbonus 110%, credito a fondo perduto. Realizzata e costantemente aggiornata anche la nuova sezione "Emergenza coronavirus", con la raccolta organica e completa di agevolazioni, sospensioni dei pagamenti e crediti d'imposta previsti dai decreti Cura Italia, Liquidità e Rilancio. Costante anche la manutenzione del sito tematico "Infoprecompilata" dedicato all'assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020 anche nella versione slovena e tedesca.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2020 sono state consuntivate 47.385 ore/migliaia (50.451 nel 2019), a fronte di 34.391 unità di personale in servizio.

Al 31 dicembre 2020 il personale di altre amministrazioni comandato presso l'Agenzia consisteva in 70 unità e quello dell'Agenzia in comando/distacco era di 232 unità.

Gestione economico-finanziaria

La Legge di Bilancio n. 160 del 27 dicembre 2019 e il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 30 dicembre 2019 hanno assegnato all'Agenzia un importo complessivo di 3.041,3 milioni di euro (di cui 2.959,9 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 81,4 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

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

- 167,3 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 7 del decreto legislativo 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l'integrazione della quota incentivante del personale riferita all'annualità 2018 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2018;
- 167,3 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 7 del decreto legislativo 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l'integrazione della quota incentivante del personale riferita all'annualità 2019 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2019;
- 2,9 milioni di euro per rinnovo C.C.N.L. area dirigenti (sottoscritto il 9/3/2020) per il triennio 2016-2018;
- 2,3 milioni di euro per assegnazione fondi ex art. 16-ter, comma 1, decreto legge 124/2019 per l'espletamento delle procedure concorsuali pubbliche per l'assunzione di nuovo personale in aggiunta alle assunzioni già autorizzate o consentite dalla normativa vigente.

Nel corso dell'esercizio 2020, sono state effettuate le seguenti decurtazioni:

- 2,9 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.

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2019 e riconosciuta nel 2020, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (88,7 milioni di euro) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (22,4 milioni di euro) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del decreto legge 269/2003.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a 44.487 €/migliaia (64.146 €/migliaia nel 2019).

Per quanto riguarda il costo del personale, nell'esercizio 2020 è stato pari a €/migliaia 1.522.425 (1.717.029 €/migliaia nel 2019), comprensivo di salari e stipendi, oneri sociali ed 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 2020-2022, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Il Direttore Generale delle Finanze

Fabrizia Lapcorella

(Firmato digitalmente)

Il Direttore dell'Agenzia

Ernesto Maria Ruffini

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI

Nell'ambito dell'Area Strategica Servizi, l'Agenzia, a causa del diffondersi dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e nel rispetto delle norme emanate, dopo un'iniziale fase di assestamento, ha fatto ampio ricorso al cosiddetto "lavoro agile" garantendo in questo modo continuità – sebbene in modalità diversificata – all'erogazione di tutti i servizi ordinariamente offerti ai cittadini. Sono state, infatti, introdotte modalità semplificate di svolgimento delle attività, dirette a privilegiare le relazioni "a distanza" con l'utenza, tramite contatto telefonico o per via telematica, al fine di garantire alla collettività la fruizione dei servizi essenziali riducendo al minimo gli accessi fisici in ufficio.

In un tale contesto l'Agenzia ha posto in essere le attività volte alla realizzazione delle priorità individuate nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2020-2022 e, in particolare quelle azioni, in continuità con la strategia avviata negli esercizi precedenti, tese a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente ai propri obblighi fiscali, nonché quelle necessarie a rendere disponibile al Paese un sistema informativo immobiliare completo e aggiornato.

All'interno di quest'area sono stati individuati quattro obiettivi verso cui l'Agenzia ha indirizzato la propria azione:

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

Per quanto riguarda le attività catastali e di pubblicità immobiliare, pur con tutte le difficoltà organizzative derivanti dallo stato di emergenza, l'Agenzia ha continuato a erogare i servizi con continuità, garantendo anche l'espletamento delle attività progettuali già programmate; particolare attenzione è stata posta alle attività di sviluppo per compiere la migrazione dalla piattaforma Territorio Web (TW) al Sistema Integrato del Territorio (SIT) con estensione su tutti gli uffici a decorrere dal 1 febbraio 2021. La suddetta migrazione rappresenta un tassello fondamentale per la realizzazione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata e consentirà di perseguire l'obiettivo di rendere disponibile al Paese un sistema informativo che permetta, per ogni immobile presente sul territorio

nazionale, di conoscerne la posizione geografica, la rappresentazione e le caratteristiche geometriche e censuarie, nonché le quotazioni di riferimento della zona OMI e i soggetti titolari di diritti e quote.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA STRATEGICA SERVIZI

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019	INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)				(c=b/a)	(d)	
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	85%	84%	98,8%	85%	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	15%	17,3%	115,3%	15,2%
	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100,0%	100,0%	100%					
OBIETTIVO 2 - Favorire la tax compliance attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	88%	88,75%	100,9%	90,55%	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	79 gg.	72gg.	-	90gg.
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	91%	95,70%	105,2 %	95,33%					

		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	83%	95,88%	115,5%	90,61%					
	Miglioramento dell'erogazione dei servizi	% di istanze CIVIS lavorate entro 3 gg.	95%	99,40%	104,6%	-					
		% di reclami lavorati entro 15 giorni	70%	96,21%	137,4%	93,68%					
		Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	94%	99,20%	105,5%	99,48%					
		Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	95%	96,78%	101,9%	98,84 %					
		% di atti di intestazione catastale lavorati	95%	98,61%	103,8%	98,90%	Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sui servizi ipocatastali erogati in modalità telematica	SI	SI	100%	-
		Potenziamento dei servizi telematici					% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	65%	83,23%	128,0%	65,15%

OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	93,27%	93,55%	100,3%	92,67%					
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	24%	24,86%	103,6%	17,49%					
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	62%	63,79%	102,9%	62,70%					
OBIETTIVO 4 - Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia	Efficace presidio del territorio	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	78%	86,83%	111,3%	80,94%					
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	36%	42,57%	118,3%	39,26%					

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

1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata

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

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

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

Nell'esercizio 2020, come per il 2019, per ogni onere preso in considerazione, il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti. L'indice complessivo del tasso di copertura è dell'84%, a fronte del risultato atteso dell'85%, ed è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione come si evince dalla tabella seguente.

PLATEA DENOMINATORE	<i>Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente</i>		
PLATEA NUMERATORE	<i>Dichiarazioni precompilate dall'Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore</i>		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	Dati da prendere in considerazione per il Denominatore	Dati da prendere in considerazione per il Numeratore	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione	
		Con dati inseriti in dichiarazione	Con dati riportati solo nel foglio informativo
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.213.885	2.324.135	505.299
Contributi lavoratori domestici	392.486	374.598	67
Spese funebri	385.225	326.853	8.793

TASSO DI COPERTURA		
<i>L'indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione</i>		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	72%	84%
Contributi lavoratori domestici	95%	
Spese funebri	85%	

Il lieve scostamento rispetto al risultato atteso è ascrivibile al fatto che per i mutui stipulati dal 1° gennaio 2019 sono stati richiesti maggiori dati ai soggetti che li erogano (ad esempio: la specificazione dei mutui con finalità mista e l'indicazione se l'immobile è abitazione principale per il contraente in caso di mutuo cointestato). Tale circostanza può aver comportato, nel primo anno di trasmissione dei nuovi e ulteriori dati, alcune imprecisioni con la conseguenza che gli stessi, in via cautelativa, sono stati riportati solo nel foglio informativo anziché direttamente in dichiarazione e non sono stati quindi considerati per l'elaborazione dell'indicatore in esame.

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

La percentuale di 730 precompilati trasmessi dai contribuenti rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia è pari a 17,3% con superamento del risultato atteso del 15% e in incremento rispetto al valore del 2019 (15,2%).

Nell'esercizio 2020, i modelli 730 precompilati trasmessi all'Agenzia sono stati circa 22,2 milioni (21,3 milioni nel 2019). Di questi, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state circa 3,8 milioni, contro 3,2 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2019.

La percentuale di coloro che hanno accettato la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, ha registrato un incremento, passando dal 19,8 % del 2019 al 21% nel 2020.

L'Agenzia rappresenta, altresì, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 18,3 milioni di modelli 730 precompilati (18,1 milioni nell'esercizio precedente). Pertanto, sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia (circa 22,2 milioni), la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari è pari all'83%.

	2019	2020
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	3.246.939	3.824.202
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	18.115.292	18.343.610
n. 730 ricevuti dall'Agenzia	21.362.231	22.167.812
n. 730 modificati/integrati	2.498.197	2.953.283

Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata

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

Per l'elaborazione della dichiarazione precompilata 2020 sono state utilizzate ulteriori informazioni relative a spese deducibili e detraibili che hanno consentito di rendere disponibile ai contribuenti una dichiarazione più completa, con la possibilità, per un numero maggiore di cittadini, di accettare senza modifiche la dichiarazione precompilata.

Sono state infatti acquisite dall'INPS le informazioni relative ai contributi previdenziali e premi INAIL riscossi tramite lo strumento del "Libretto di famiglia", utilizzato dal committente per prestazioni di lavoro domestico, ed è stata notevolmente ampliata la platea dei soggetti obbligati alla trasmissione dei dati delle spese sanitarie al Sistema Tessera Sanitaria ai fini dell'elaborazione della dichiarazione precompilata. In particolare, l'Agenzia ha utilizzato i dati comunicati dalle strutture sanitarie militari per le spese sanitarie sostenute presso le medesime strutture dalle persone fisiche, nonché i dati comunicati dagli esercenti le professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione e dagli iscritti all'albo dei biologi.

Nel 2020 è in crescita anche il numero di dati trasmessi all'Agenzia dai soggetti obbligati. Il numero di dati utilizzati in precompilata è stato di poco superiore ai 991 milioni ed ha superato del 3,4% il totale di quelli caricati nel 2019.

Di tali dati, più del 79% - circa 790 milioni - sono relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (il 4,8% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2019).

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

- più di 8 milioni circa per avvenuto bonifico relative a *bonus* per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4,2 milioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3,5 milioni riguardanti le spese universitarie;
- 715 mila concernenti le spese funebri;
- più di 8 milioni relative ad interessi passivi;
- 4,5 milioni relative ai contributi previdenziali e assistenziali;
- 94 milioni relative a premi assicurativi;
- quasi 5 milioni concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- 56 mila relative ai rimborsi delle spese universitarie;
- 6,2 milioni inviate dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
- 425 mila relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
- 205 mila riferite alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
- 62,5 milioni di Certificazioni Uniche 2020 (anno d'imposta 2019).

1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi

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

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

Gli Uffici centrali dell'Agenzia hanno emanato, nel periodo gennaio-dicembre 2020, 35 atti di prassi relativi a norme tributarie di rilevante interesse e impatto sui contribuenti, di cui 23 circolari e 12 risoluzioni, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato atteso del 100%, con la precisazione che, in considerazione delle numerose disposizioni di carattere tributario introdotte nell'anno 2020 per contrastare l'emergenza epidemiologica, ai fini della rendicontazione del presente indicatore sono stati considerati anche i documenti di prassi emanati dall'Agenzia per fornire i necessari chiarimenti in tempo utile per fruire delle misure di favore ivi previste.

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

Inoltre, l'Agenzia, nel medesimo arco temporale, ha emanato ulteriori 34 atti di prassi (11 circolari e 23 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente e norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali. I predetti documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia delle entrate o del Ministero dell'economia e delle finanze.

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

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

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

Il risultato conseguito dall'Agenzia al 31 dicembre 2020 è pari all'88,75 % (90,55 % nel 2019) a fronte di un obiettivo dell'88%. Il risultato conseguito, superiore alle aspettative, conferma anche per il 2020 l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare, la profilazione automatica del rischio).

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

Il tempo medio di erogazione rilevato per i rimborsi IVA nel 2020, al netto delle sospensioni, è di 72 giorni a fronte di un obiettivo di 79 giorni, in netto miglioramento rispetto al 2019 (90 gg), a conferma dei buoni risultati raggiunti per entrambi gli obiettivi relativi ai rimborsi IVA lavorati.

1.2.1.3 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2020 è pari al 95,70% (95,33% nel 2019) a fronte di un obiettivo dell'91%.

Come per l'indicatore istituzionale precedente, il risultato conseguito, superiore alle aspettative, conferma anche per il 2020 l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni.

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

Il risultato raggiunto è pari al 95,88 % (90,61 % nel 2019) a fronte di un risultato atteso dell'83%.

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

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

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate dall'Agenzia sono anche aumentate rispetto all'anno precedente (oltre 1,4 milioni contro i circa 1 milione del 2019), in considerazione dell'ampliamento della platea dei soggetti che hanno presentato il modello 730/2020 "senza sostituto".

Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990

Alla data del 23 febbraio 2021, risultano caricate 209.521 istanze di rimborso e, nello specifico:

- a) istanze accolte (in totale): 95.915;
- b) istanze accolte non ancora rimborsate: 245;
- c) istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 96.667.

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2020 per tali tipologie di rimborsi, si fa presente che sono state lavorate 63.711 posizioni, di cui 29.428 accolte e 34.283 rigettate. Come nel 2019, anche nel 2020 si è registrata un'accelerazione delle lavorazioni, che ha determinato

l'erogazione di circa 63 milioni di euro, con i quali sono stati esauriti i fondi disponibili sul pertinente capitolo 3809 (90 milioni di euro).

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

Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi

La percentuale di utilizzo delle somme stanziare dal Bilancio dello Stato per l'erogazione delle somme da rimborsare ai contribuenti, come si evince dalla seguente tabella, è stata del 99,87%, pari a circa 56,79 miliardi di euro, tendenzialmente in linea con l'esercizio precedente (99,99%).

CAPITOLI		Stanziamenti iniziali di cassa	Variazioni e asssestamento	Stanziamenti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invii a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	25.000.000,00	50.000.000,00	75.000.000,00	24.999.172,94				24.999.172,94	50.000.827,06	33%
CAP. 3810	IVA	2.008.200.000,00	-300.000.000,00	1.708.200.000,00	611.837.940,65	8.786.303,72		1.081.527.050,66	1.702.151.295,03	6.048.704,97	100%
CAP. 3811	II.DD.	3.221.000.000,00	1.184.170.000,00	4.405.170.000,00	599.974.490,25	3.693.537.472,22		111.419.566,42	4.404.931.528,89	238.471,11	100%
CAP. 3812	II.II.	200.000.000,00		200.000.000,00	93.468.323,42	82.298.439,33		16.075.785,53	191.842.548,28	8.157.451,72	96%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	18.572.000.000,00	2.026.000.000,00	20.598.000.000,00				20.598.000.000,00	20.598.000.000,00	-	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	28.895.000.000,00	528.600.000,00	29.423.600.000,00				29.423.600.000,00	29.423.600.000,00	-	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	383.685.349,00		383.685.349,00	60.447.371,70	237.419.913,44		80.728.620,01	378.595.905,15	5.089.443,85	99%
CAP. 4016	interessi II.II.	70.000.000,00		70.000.000,00	17.396.476,89	4.064.119,19		45.818.174,78	67.278.770,86	2.721.229,14	96%
TOTALE CAP. RIMBORSI		53.374.885.349,00	3.488.770.000,00	56.863.655.349,00					56.791.399.221,15	72.256.127,85	99,87%

1.2.2. AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi

1.2.2.1. Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di istanze CIVIS lavorate entro 3 giorni

Con riferimento a tale indicatore istituzionale, nel 2020 l'attività relativa alle lavorazioni delle istanze pervenute tramite CIVIS è stata consistentemente influenzata dall'emergenza Covid-19 e, in particolare, dalle diverse misure contenute nei provvedimenti legislativi emanati per fronteggiare i disagi economici e sociali connessi alla diffusione della pandemia.

Infatti, i provvedimenti legislativi susseguitisi nell'arco del periodo di emergenza hanno differito al 28 febbraio 2021 il termine finale di sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento. Conseguentemente, il numero complessivo delle richieste di assistenza tramite CIVIS si è drasticamente ridotto, passando dalle 843.424 istanze pervenute nel 2019 alle 396.597 del 2020 registrando un calo di oltre il 50%. In ogni caso, tale circostanza non ha influenzato la percentuale di lavorazione delle istanze lavorate entro i 3 giorni lavorativi che rimane elevata.

Nella successiva tabella sono evidenziati gli elementi di calcolo dell'indicatore "Percentuale di istanze CIVIS lavorate entro 3 giorni", il cui risultato conseguito al 31/12/2020 risulta pari al 99,40% (risultato atteso 95%).

Tipologia istanza CIVIS	Numero istanze pervenute (A)	Numero istanze lavorate entro 3 gg. (B)	B/A %
Comunicazioni	248.350	246.983	99,45%
Cartelle	30.641	30.195	98,54%
F-24 rettifiche	117.606	117.036	99,52%
Totale	396.597	394.214	99,40%

1.2.2.2. Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni

Nell'esercizio 2019 l'Agenzia aveva avviato la sperimentazione della nuova procedura "Gestione Segnalazioni" includendo nella platea delle strutture potenzialmente reclamabili gli Uffici Provinciali-Territorio che gestivano i reclami in modo manuale, così consentendo agli utenti la possibilità di effettuare reclami anche per i servizi telematici.

Nel 2020, pertanto, l'analisi del monitoraggio per tale indicatore si basa esclusivamente sull'utilizzo da parte dei contribuenti della nuova procedura. Nel corso dell'esercizio, principalmente a causa dell'emergenza sanitaria, si è rilevato un significativo incremento dell'utilizzo della procedura rispetto agli anni precedenti. In particolare, la riorganizzazione delle

modalità di accesso ai servizi, che ha privilegiato l'utilizzo dei canali telematici e le relazioni a distanza con i contribuenti, ha indotto gli utenti a utilizzare la procedura "Gestione segnalazioni" non solo per reclamare e fornire suggerimenti e osservazioni, ma anche per comunicare in modo "improprio" con gli uffici, richiedendo in realtà assistenza e informazioni. In tali casi, laddove possibile, gli uffici hanno contestualmente fornito l'assistenza richiesta ai contribuenti.

Per il 2020, l'Agenzia si era impegnata a lavorare il 70% dei reclami entro i 15 giorni; dall'analisi dei dati emerge che il risultato è stato ampiamente raggiunto, infatti la percentuale si attesta al 96%. L'obiettivo deve considerarsi conseguito sia con riferimento alle strutture organizzative (SAM, UT e UP-T) sia alle tipologie di servizio, come si evince dalla tabella seguente:

Tipologia di servizio oggetto di reclamo	Totale reclami (A)	Totale reclami chiusi entro 15 gg. (B)	(B/A)%
SAM (servizi di call center)	1.473	1.471	99,86%
Servizi Telematici Entrate (abilitazione fisconline, precompilata, CIVIS, fatturazione elettronica)	3.129	2.992	95,62%
Servizi Telematici Territorio (consultazioni catastali /ipotecarie con sister, fisconline ecc)	284	284	100,00%
Ufficio Provinciale - Territorio (servizi catastali, cartografici e pubblicità immobiliare)	398	342	85,93%
Ufficio Territoriale (servizi fiscali)	3.104	2.981	96,04%
Totale	8.388	8.070	96,21%

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

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

Il risultato al 31 dicembre 2020 è stato del 99,20% (risultato atteso 94%).

La tabella seguente confronta, per singolo canale, le percentuali conseguite nel 2019 e nel 2020 laddove, anche a fronte di un sostanziale incremento nel 2020 delle risposte fornite in forma scritta entro il quarto giorno lavorativo (oltre il 20%), il risultato conseguito risulta in linea con la performance dell'esercizio precedente.

Canale	Esercizio 2019			Esercizio 2020		
	Risposte fornite (A)	Riposte fornite entro 4 gg. (B)	(B/A) %	Risposte fornite (A)	Riposte fornite entro 4 gg. (B)	(B/A) %
Web mail	65.465	65.067	99,39%	80.428	79.702	99,10%
SMS	27.645	27.560	99,69%	32.630	32.425	99,37%
Facebook	2.836	2.820	99,46%	2.615	2.615	100,00%
Totale	95.946	95.447	99,48%	115.673	114.742	99,20%

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai servizi erogati.

Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI		
Andamento mensile delle chiamate		
Mesi	Numero totale di chiamate	Numero max giornaliero di chiamate
Gennaio	213,503	11,450
Febbraio	212,309	11,259
Marzo	129,654	11,205
Aprile	168,896	9,499
Maggio	193,958	10,902
Giugno	201,898	10,629
Luglio	213,403	10,271
Agosto	148,438	8,985
Settembre	217,664	11,157
Ottobre	223,427	11,562
Novembre	208,067	10,882
Dicembre	151,014	10,042
Tempo medio di attesa annuo (minuti)		02:24
Tempo massimo di attesa (minuti)		20:00
Abbandoni di chiamate in attesa nell'anno		21,061
Tempo medio di durata della telefonata (minuti)		05:58
Numero medio di quesiti accettati per telefonata		2
Personale rispondente		
Numero totale operatori		460
Numero chiamate per tipologia del servizio		
Informazioni fiscali generali		1,714,431
Informazioni e assistenza su comunicazioni di irregolarità		(servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)
Assistenza dedicata agli intermediari abilitati per soli "avvisi telematici" sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		(servizio disattivato, gli intermediari utilizzano i servizi telematici CIVIS per richiedere assistenza sugli "avvisi telematici")
Comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		(servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)
Informazioni relative ai rimborsi		(servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)

Comunicazioni per favorire la <i>compliance</i>		199,556
Assistenza sui servizi telematici		332,628
Informazioni e assistenza accertamenti 41 <i>bis</i> e rimborsi IVA UE		13,895
Catasto		21,721
Richiesta codice PIN per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia	(servizio disattivato) solo informazioni	51.080
Conversione in cifre del codice fiscale		26
Richiesta duplicato tessera sanitaria o tesserino magnetico codice fiscale		0
Verifica delle partite IVA degli operatori comunitari		26,620
Ubicazione e recapiti dell'Ufficio di appartenenza		111,241
ULTERIORI CANALI DI CONTATTO		
Servizio SMS (320.43.08.444)		32,630
Servizio web-mail (incluse risposte via Facebook)		83,043
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE		
Richieste pervenute tramite Internet		1,074,982
Richieste pervenute tramite telefono		57,648
ASSISTENZA DEDICATA AI CONTRIBUENTI CON DISABILITÀ		
CASSETTO FISCALE		
Intermediari abilitati		111,818
Transazioni		25,671,233
Utenti abilitati (non intermediari)		10,529,547
Transazioni		26,695,739

PROCEDURA "PROFILO UTENTE"			
		Processi	
		Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni
Dati complessivi forniti dalla procedura	Tempo medio di attesa (in minuti)	13	13
	Tempo medi di erogazione (in minuti)	9	11
	Servizi erogati	4,334,744	2,110,738
	Servizi erogati via CUP	712,106	410,091
Servizi erogati per classe di utente		Processi	
		Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni
	Contribuente	3,968,065	1,880,271
	Associazioni di categoria	22,682	14,541
	Avvocato	4,124	2,664
	Commercialista/Ragioniere	60,967	30,492
	Consulente del lavoro	2,634	1,234
	Iscritti ad altri albi professionali	14,458	10,566
	Notaio	2,900	2,419
	Professionista UPT	349	0
	Revisore contabile	79	47
	Firmatario[2]	3,359	2,877
	Delegato enti pubblici	14,438	9,363
	Delegato enti privati	23,872	14,971
	Delegato di agenzie immobiliari	1,631	1,519
	Delegato di studi professionali	11,701	6,183
	Delegato di associazioni CAF	2,115	1,387
Delegato di persona fisica	201,320	132,168	
Non censito	50	36	
TOTALE		4,334,744	2,110,738

Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI		
Agenzia delle Entrate - Area Territorio		
Situazione al 31-12-2020		
Servizi telematici	Visure catastali tramite Sister	44,838,630
	Consultazioni catastali da "Fisco on line"	1,133,473
	Consultazioni catastali da "Sito Internet"	648,991
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare tramite Sister	44,133,982
	Formalità ipotecarie trasmesse via telematica	2,674,227
	Immobili (fabbricati e terreni) elaborati da voltura automatica	5,799,403
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa telematico	1,302,750
	Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici evasi (PREGEO)	251,856
Servizi di sportello	Visure catastali e certificati	1,316,672
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare	862,475
	Formalità ipotecarie	374,342
	Domande di voltura evase	313,158
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	3,773
	Atti di aggiornamento cartografico evasi (PREGEO)	482
Contact Center		
Segnalazioni ricevute		231,842
Segnalazioni prese in carico		231,842
E-mail di risposta esito trattamento		228,986
Tempo medio di risposta (in gg.)		4

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

Il valore di consuntivo conseguito nell'ambito delle attività inerenti al Barometro della qualità è pari a 96,78% superiore al risultato previsto del 95%, ma leggermente inferiore al dato degli anni precedenti per effetto delle difficoltà incontrate soprattutto nella prima fase dell'emergenza che, per la modalità con cui è definito l'indicatore, non erano recuperabili nel prosieguo dell'esercizio.

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

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

Nella tabella seguente si riportano i dati di dettaglio di consuntivo relativi al Barometro della qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati:

Dati di dettaglio consuntivi relativi agli indicatori che compongono il "Barometro della qualità":	Media del periodo dei seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> • annotazioni lavorate (95%) • certificati ipotecari lavorati (99%) • Docfa telematici telelavoro (95%) • estratti di mappa in aggiornamento (99%) • istanze evase entro 20 gg (96%) • Pregeo approvati non automatici (96%)
--	--

1.2.2.5. Indicatore Istituzionale: Percentuale di atti di intestazione catastale lavorati

L'indicatore, volto a presidiare l'aggiornamento delle intestazioni catastali, misura l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento, rispetto a quelli pervenuti. In particolare, l'indicatore monitora le attività connesse alla trattazione delle domande di 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 dicembre 2020 è pari al 98,61%, con un risultato superiore a quello atteso (95%), sebbene leggermente inferiore al dato dell'esercizio 2019 (98,9%).

1.2.2.6. Indicatore di Impatto: Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sui servizi ipocatastali erogati in modalità telematica

Nel 2020, l'Agenzia ha svolto un'indagine di *customer satisfaction* per conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici e caratterizzati da un'elevata domanda.

In particolare, oggetto di indagine sono stati:

- i servizi di consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare sia per gli utenti convenzionati attraverso la piattaforma SISTER, sia ad accesso libero attraverso i servizi resi disponibili sul sito dell’Agenzia delle Entrate o nell’ambito del servizio Fisconline/Entratel;
- i servizi di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare attraverso la piattaforma telematica SISTER;
- il servizio telematico di correzione dei dati catastali *Contact Center Catasto*.

L’indagine è stata realizzata tramite un questionario *on line* a cui hanno avuto accesso 2.469 utenti, che hanno aderito all’iniziativa su base volontaria dopo aver ricevuto il servizio richiesto. Il 78% del campione osservato si è dichiarato soddisfatto dei servizi catastali *on line*, che vengono complessivamente giudicati chiari, completi e fruibili e 8 intervistati su 10 avrebbero utilizzato le funzionalità messe a disposizione via web dall’Agenzia a prescindere dalle regole per il distanziamento presso gli uffici conseguenti all’emergenza Covid-19.

Il 69% del campione accede ai servizi almeno una volta a settimana, mentre solo l’8% ha iniziato a utilizzarli durante l’ultimo periodo. La modalità per accedere ai servizi è 4 volte su 10 un collegamento diretto salvato sul proprio dispositivo, 3 su 10 la ricerca tramite browser, 2 volte su 10 navigando sul sito dell’Agenzia delle entrate e una volta su 10 tramite la funzione “cerca” nella *home page* del sito istituzionale.

I servizi più apprezzati sono quelli che consentono di ottenere la visura catastale e planimetrica tramite SISTER, preferiti rispettivamente dal 73% e dal 58% del campione. Un 48% si esprime a favore della funzionalità di presentazione dei documenti catastali tramite SISTER. Su questi dati pesa, naturalmente, l’opinione dell’utenza tecnico-professionale e dei Comuni, mentre i cittadini, che sono il 17% del campione, prediligono i servizi per le ispezioni ipotecarie e quelli di consultazione personale tramite Fisconline. In generale, il 75% del campione apprezza le funzionalità disponibili nell’area dedicata, dichiarandosi “molto soddisfatto” e “soddisfatto”, mentre coloro che si dichiarano “insoddisfatti” sono nel complesso il 5%.

Guardando i giudizi sul servizio catastale e di pubblicità immobiliare, 3 utenti su 4 apprezzano la facilità di accesso, la facilità di utilizzo dell’applicazione e la chiarezza e completezza delle informazioni. Relativamente al servizio SISTER, oltre 6 utenti su 10 valutano positivamente l’adeguatezza dei mezzi di pagamento, la continuità di funzionamento del servizio e la rapidità

delle risposte delle consultazioni *on line*, mentre giudicano migliorabile la chiarezza delle procedure di pagamento e rendicontazione.

Quanto, infine, al *Contact Center Catasto*, la completezza dei messaggi intermedi e della risposta finale sono gli aspetti che riscuotono la valutazione migliore, mentre un elemento di debolezza viene evidenziato nella completezza delle casistiche trattate, che si traduce in un seguente accesso presso l'ufficio per completare e risolvere la pratica.

I suggerimenti di miglioramento forniti da coloro che hanno partecipato all'indagine tramite delle risposte libere evidenziano l'esigenza di un servizio ancora più digitalizzato e a distanza per comunicare e ricevere servizi, con sito e *software* più accessibili e navigabili, con ulteriori modalità di pagamento e un'assistenza a distanza rafforzata. Il *report* completo dell'indagine è pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia nella sezione Amministrazione trasparente.

La realizzazione di questa indagine è stata l'occasione per implementare un nuovo modello di rilevazione del gradimento dell'utenza, utilizzando una nuova piattaforma di recente acquisizione (denominata *Sales Force*) che consente, in collaborazione con il partner tecnologico Sogei S.p.A., la gestione più autonoma, puntuale e flessibile delle indagini. Si tratta di un rilevante investimento che favorisce l'utilizzo più sistematico dello strumento *customer satisfaction*, in quanto misura della qualità percepita e parametro fondamentale per orientare le scelte di progettazione e manutenzione dei servizi pubblici.

1.2.3. AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici

1.2.3.1. Indicatore di *Impatto*: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia

Il contesto di emergenza epidemiologica ha impattato fortemente su tale indicatore, riducendo drasticamente la componente legata agli accessi in ufficio dei contribuenti (meno 64% circa rispetto all'esercizio 2019), mentre il numeratore, pur subendo anch'esso un calo del 16% circa, si è giovato della tenuta dei servizi telematici offerti dall'Agenzia. A fine esercizio il risultato dell'indicatore si è attestato su una soglia pari all'83,23% (risultato atteso 65%), che si stima difficilmente replicabile in tale misura nei prossimi esercizi. In particolare, è proseguito anche nel 2020 il crescente ricorso da parte dell'utenza all'utilizzo del canale telematico per la registrazione dei contratti di locazione (incremento di oltre il 5% rispetto al 2019), mentre per le richieste di assistenza tramite il canale CIVIS (comunicazioni di irregolarità, cartelle, rettifiche modello F24) si è

registrato un forte decremento (il 41% circa) determinato dai provvedimenti adottati dal Governo per fronteggiare la crisi economica causata dalla pandemia.

In base alle disposizioni contenute nell'art. 157 del decreto legge n. 34 del 2020 e successive modificazioni, infatti, l'invio delle comunicazioni di irregolarità è stato sospeso dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021. Per effetto della citata sospensione sono stati differiti al 2021 anche i termini di notifica delle cartelle di pagamento, con conseguente riduzione delle relative istanze CIVIS presentate dai contribuenti. Di contro, per effetto delle misure introdotte per limitare l'afflusso fisico dei contribuenti in ufficio, promuovendo in alternativa il ricorso ai servizi telematici, si è rilevata una drastica riduzione sia delle richieste di assistenza presso gli uffici territoriali per comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento e rettifiche modello F24 (-76% circa), sia per richieste di registrazione in ufficio di contratti di locazione (-48%).

La tabella successiva analizza in dettaglio gli elementi di calcolo dell'indicatore, mettendoli in relazione con i risultati conseguiti nel triennio precedente:

PERCENTUALE DI UTILIZZO DEI SERVIZI TELEMATICI DA PARTE DEI CONTRIBUENTI RISPETTO AL TOTALE DEI MEDESIMI SERVIZI EROGATI							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% UTILIZZO CANALE TELEMATICO
	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 + locazioni registrate in uff. F	Criterio di Calcolo (C) / (C+F)
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	2.329.575	797.711	592.621	1.390.332	62,62%
2019	1.077.577	1.369.342	2.446.919	760.818	547.891	1.308.709	65,15%
2020	640.516	1.434.861	2.075.377	154.610	263.415	418.025	83,23%
Variazione 2020/2019	-437.061	65.519	-371.542	-606.208	-284.476	-890.684	18,08%
Variazione %	-40,87%	5,20%	-15,95%	-75,99%	-48,00%	-64,06%	

1.3 OBIETTIVO 3: MIGLIORARE LA QUALITÀ E COMPLETEZZA DELLE BANCHE DATI CATASTALI, CARTOGRAFICHE E DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE

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

1.3.1.1. Indicatore Istituzionale: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati Cartografica, Catasto Terreni e Catasto Urbano. Il risultato,

pari al 93,55% (92,67 % nel 2019) è superiore al valore atteso (93,27%) e deriva, oltre che dalle lavorazioni effettuate dagli uffici, anche da interventi di bonifica delle banche dati, programmati e fatti eseguire dal *partner* tecnologico sotto la supervisione dell’Agenzia.

1.3.1.2. Indicatore Istituzionale: Congruenza geometrica tra mappe contigue

Nel 2020, l’Agenzia ha proseguito le attività, iniziate nel 2017, di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e di costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il *continuum* del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità).

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

L’indicatore in esame è definito come media semplice delle due attività di “Mosaicatura” e “Calibrazione”. Il dato di consuntivo è pari al 24,86% (17,5% nel 2019) a fronte del 24% programmato.

1.3.1.3. Indicatore Istituzionale: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare

Il risultato è pari al 63,79% a fronte di un obiettivo del 62% e considera anche i lotti di repertori caricati fino alla data del 31 maggio 2020. L’indicatore è espressione sintetica dello stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni contenute nella Banca Dati di Pubblicità Immobiliare, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell’utilizzo degli originali cartacei e l’incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare.

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

1.4.1. AZIONE: Efficace presidio del territorio

1.4.1.1. Indicatore Istituzionale: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine

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

Il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale, pari all'86,83%, risulta superiore al valore atteso (78%) e al risultato conseguito nel 2019 (80,94%).

1.4.1.2. Indicatore Istituzionale: Tasso di copertura degli immobili da controllare

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare è pari al 42,57%, (39,26% nel 2019), a fronte di un risultato atteso del 36%. Il dato risulta condizionato dalla significativa riduzione dei flussi ordinari che amplificano l'effetto del numero di verifiche.

* * * * *

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI

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

L'analisi delle autotutele poste in essere dall'Agenzia nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo delle dichiarazioni effettuato ai sensi degli artt. 36-*bis* del D.P.R. 600 del 1973 e 54-*bis* del D.P.R. 633 del 1972, è incentrata sull'anno d'imposta 2017. A partire dal predetto anno d'imposta è stato introdotto il nuovo modello Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA (LIPE), la cui analisi è effettuata separatamente dai restanti modelli di dichiarazione per tenere conto delle peculiarità che lo caratterizzano.

Modelli di dichiarazione diversi dalle LIPE: in base alle disposizioni contenute dall'art. 67 del decreto legge 18 del 2020 e nell'art. 157 del decreto legge 34 del 2020, e successive modificazioni, l'invio delle comunicazioni di irregolarità derivanti dalle attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni è stato sospeso dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021. La sospensione degli invii delle comunicazioni ha determinato la mancata ultimazione dei controlli sulle dichiarazioni presentate per l'anno d'imposta 2017. Il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 5.236.923, di cui circa 3.300.000 non sono state inviate ai contribuenti, (a fronte di 6.867.625 complessivamente inviate per l'anno d'imposta 2016).

Il mancato invio delle comunicazioni di irregolarità non consente un raffronto significativo dei dati relativi alle comunicazioni rettificate tra gli anni d'imposta 2016 e 2017 (per il 2017 le comunicazioni oggetto di rettifica sono 197.910 a fronte di 720.512 per l'anno d'imposta 2016).

Analogamente, non è significativa la comparazione dei dati riferiti alle comunicazioni integralmente annullate (per il 2017 il dato parziale è di 147.883 a fronte di 564.950 complessivamente annullate per l'anno d'imposta 2016).

Modelli LIPE: l'articolo 21-bis del decreto legge 31/05/2010, n. 78, introdotto dall'articolo 4 del decreto legge 22/10/2016, n. 193, ha previsto, a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta. La disposizione ha previsto, inoltre, che l'Agenzia delle entrate, una volta elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti, inviti il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, facendo ricorso al ravvedimento. In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-bis, comma 2-bis, del D.P.R. n. 633 del 1972.

Dal controllo automatizzato delle comunicazioni liquidazioni periodiche IVA presentate per l'anno d'imposta 2017 sono state prodotte 783.132 comunicazioni; di queste, 31.818 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia. Delle comunicazioni rettificate, quelle integralmente annullate sono state pari a 20.182. La percentuale delle comunicazioni rettificate sul totale delle comunicazioni prodotte è pari al 4,06%.

La percentuale delle comunicazioni integralmente annullate sul totale delle comunicazioni prodotte, è pari al 2,58%.

Si riporta di seguito una tabella di sintesi dei dati delle LIPE per l'anno d'imposta 2017:

Controllo LIPE ex art. 54-bis del D.P.R. n. 633/1972	ANNO DI IMPOSTA 2017		
	Centro	Periferia	Totale
Comunicazioni:	780.143	2.989	783.132
- di cui irregolari con richiesta di versamento:	780.143	780	780.923
Rettificate:	31.788	30	31.818
- di cui annullate:	20.180	2	20.182
% rettificate/totale comunicazioni:	4,07%	1,00%	4,06%
% annullate/totale comunicazioni:	2,59%	0,07%	2,58%
% rettificate/comunicazioni irregolari:	4,07%	3,85%	4,07%
% annullate/comunicazioni irregolari:	2,59%	0,26%	2,58%

2. Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela

Nel corso del 2020, per effetto della sospensione dell'invio delle comunicazioni disposta dall'art. 67 del decreto legge 18 del 2020 e dall'art. 157 del decreto legge 34 del 2020, e successive modificazioni, non sono state inviate le comunicazioni degli esiti centralizzati dei controlli formali ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973. Le comunicazioni degli esiti centralizzati, comunque prodotte nel 2020, riguardano i controlli effettuati sulle dichiarazioni dei redditi e sulle certificazioni uniche presentate per l'anno d'imposta 2017.

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

Relativamente ai processi lavorativi di seguito evidenziati, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 157 del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, a causa dell'emergenza epidemiologica, sono stati differiti al periodo dal 1° marzo 2021 al 28 febbraio 2022, i termini per la notifica degli atti in decadenza al 31 dicembre 2020. In ragione della significativa contrazione del numero degli atti notificati al contribuente rispetto all'anno precedente, risulta di conseguenza considerevolmente ridotta la consistenza numerica delle istanze di autotutela prodotte.

Per l'area Registro e per le dichiarazioni di successione, il monitoraggio automatizzato delle istanze di autotutela è relativo alle seguenti tipologie di atti:

- Contratti di locazione;
- Atti pubblici telematici;
- Atti giudiziari;
- Dichiarazioni di successione cartacee;
- Dichiarazioni di successione telematiche.

La tabella seguente riporta la situazione delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2020.

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2020	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Locazioni	97.789	7.599	753	1	232	6.613	6,76 %
Atti telematici	14.399	421	119	3	17	282	1,95 %
Atti giudiziari	219.436	2.488	96	3	236	2.153	0,98 %
Successioni	5.058	29	1	0	7	21	0,42 %
Successioni telematiche	24.705	783	27	533	0	203	0,82 %

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

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,76%, in linea con il valore registrato per l'anno 2019 (6,22%). Sono state al riguardo analizzate nel dettaglio le motivazioni - riportate nella tabella successiva che considera le istanze inserite a sistema fino al 15/02/2020 per avvisi notificati nel 2020 - che hanno causato errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale.

LOCAZIONI						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale istanze accolte sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	147	0	0	0	147	2,22 %
Evidente errore logico o di calcolo	34	0	50	0	84	0,51 %
Errore sul presupposto dell'imposta	1.889	1	1	7	1.898	28,56 %
Doppia imposizione	9	0	1	0	10	0,14 %
Pagamenti regolarmente eseguiti	1.875	0	2	2	1.879	28,35 %
Sussistenza requisiti negati	4	0	0	4	8	0,06 %
Errore materiale contribuente	1.072	0	52	9	1.133	16,21 %
Cessione-subentro ex-lege	83	0	0	0	83	1,26 %
Cedolare secca	767	0	0	0	767	11,60 %
Mancanza di documentazione successivamente sanata	8	0	4	0	12	0,12 %
Imposta non pagata	0	0	0	342	342	0,00 %
Contratto non risolto	0	0	0	110	110	0,00 %
Cedolare secca assente	0	0	0	48	48	0,00 %
Mancata cessione	0	0	0	6	6	0,00 %
Canone non ridotto	0	0	0	15	15	0,00 %
Contratto risolto	0	0	0	0	0	0,00 %
Altro	725	0	122	210	1.057	10,96 %
Totali	6.613	1	232	753	7.599	100,00 %
Numero avvisi notificati nel 2019						97.789

Va segnalato che l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione. Ad esempio, dalla tabella si evince che un elevato numero di istanze accolte è relativo alla motivazione "pagamenti regolarmente eseguiti", in quanto il mancato abbinamento (automatizzato o manuale) del versamento spesso è causato da errori di compilazione da parte del contribuente del modello di versamento (F23 e F24 *Elementi identificativi*). In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento

dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e a rettificare e abbinare il versamento segnalato.

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

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

4. Tasse automobilistiche

Nel corso del 2020 per le tasse automobilistiche e per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche sono stati notificati, a cura delle strutture operative, una minima parte degli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2017, rientranti nei casi di indifferibilità ed urgenza, ai sensi dell'articolo 157, comma 2 e 2-bis, del decreto legge 19 maggio 2020 n. 34. Segnatamente risultano notificati 164 atti di accertamento per le tasse automobilistiche e 618 atti di accertamento per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche.

I numeri rappresentati sono considerevolmente inferiori rispetto agli anni precedenti. I termini per la notifica degli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2017, in decadenza al 31 dicembre 2020, a causa dell'emergenza epidemiologica, sono stati infatti differiti al periodo dal 1° marzo 2021 al 28 febbraio 2022, in attuazione della disposizione contenuta nell'articolo 157, commi 2 e 2-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34.

La tabella evidenzia, rispettivamente per ciascuna linea di attività, la situazione, rilevata al 15/02/2021, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2020.

Tipo atti	Atti notificati nel 2020	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su atti notificati
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Tasse automobilistiche	164	0	0	0	0	0	0%
Superbollo	618	47	8	0	4	35	5,66%

5. Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel corso del 2020, per le tasse sulle concessioni governative-telefonia mobile, sono stati notificati, a cura delle strutture operative, una minima parte degli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2018. Risultano rispettivamente notificati 242 atti di accertamento, in relazione ai quali sono state presentate 3 istanze di autotutela, di cui 1 parzialmente accolta e 2 totalmente accolte. I dati sono considerevolmente inferiori rispetto a quelli dei precedenti esercizi. Nonostante tali atti accertativi, la cui notifica deve essere perfezionata a pena di decadenza nel corso del 2021, non rientrino nell'applicabilità della disposizione contenuta nell'articolo 157, comma 2 e 2-bis, del decreto legge 19 maggio 2020 n. 34, a causa dell'emergenza epidemiologica, per ragioni di opportunità, non si è proceduto nel 2020 a dare corso alle operazioni di notificazione salvo casi di indifferibilità ed urgenza.

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

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 18.368 ore/migliaia (21.926 nel 2019) a fronte di 18.320 previste in Convenzione e rappresentano il 39% del totale (47.385 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.068 euro/milioni.

Investimenti

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

	Budget 2020	Consuntivo 2020		
	€	€	SAC %	SAL
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.378.398	890.349	64,6%	91,1%
Anagrafe dei titolari	352.114	199.149	56,6%	79,5%
Anagrafica	1.307.248	1.072.455	82,0%	95%
Applicazioni e servizi per il sistema Catasto	369.161	141.831	38,4%	72,4%
Basi Dati	3.680.257	3.424.423	93,0%	94,3%
Cartografia	2.123.403	1.878.671	88,5%	82,9%
Dichiarazione precompilata	1.762.998	749.263	42,5%	58,8%
Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	3.864.194	3.253.076	84,2%	91,3%
Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	3.021.937	2.593.994	85,8%	91,0%
Normative fiscali	622.494	622.494	100%	100%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.234.784	1.099.804	89,1%	96,3%
Rimborsi	463.657	463.657	100%	100%
Servizi all'utenza	2.193.036	973.573	44,4%	85,7%
Servizi estimativi e Osservatorio mercato immobiliare	822.750	356.787	43,4%	82%
Servizi <i>online</i>	1.880.293	1.767.323	94%	94,1%
TOTALE	25.076.724	19.486.849	77,7%	

L'Agenzia ha impegnato il 77,7% delle risorse stanziare nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi.

2. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE

Anche nel 2020 l’Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell’azione di prevenzione dell’evasione fiscale favorendo la *compliance* volontaria al fine di assicurare una riduzione strutturale del *tax gap*, attraverso una serie di interventi all’interno dell’obiettivo “*Favorire la tax compliance*”, quali:

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

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell’Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019	INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)				(c=b/a)	(d)	
OBIETTIVO 5 - Favorire la tax compliance	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% istanze di adesione al regime di <i>cooperative compliance</i> presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate ¹	50%	75%	150%	100%	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	10	18,6	186%	10
		% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea					20%	27%	135%	65,9%	
	% di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2019	3%	6%	200%	-						

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

	% di conclusione delle istanze di patent box presentate nell'anno n	100% istanze presentate nel 2015	98,5%	99%	-					
	% di risposte alle istanze relative agli Interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'art. 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'art. 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	70%	67%	96%	61,54%	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento	539	463	86%	455
	Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza²	70%	91%	130%	89%					
Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione	15%	63%	423%	-					

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

	Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	568,000	952,037	168%	2.150.908	Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	0,6	1,2	200%	2,13
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento	87	87	100,0%	89					

2.1. OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE

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

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

L'indicatore istituzionale misura, in percentuale, il numero delle istanze lavorate rispetto alle istanze presentate dal 1° settembre 2019 al 31 agosto 2020. Al 31/12/2020, l'Agenzia ha conseguito un risultato del 75%, a fronte di un *target* pari al 50%.

Il risultato finale è stato calcolato nel seguente modo:

- (numeratore): 12 provvedimenti di ammissione emessi entro il 31 dicembre 2020;
- (denominatore): 16 istanze presentate nel periodo dal 1° settembre 2019 al 31 agosto 2020.

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

Con tale indicatore, correlato al precedente indicatore istituzionale, viene monitorato, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati, l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto. Come per l'esercizio precedente, per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, l'Agenzia ha scelto di fare riferimento alla base imponibile IRAP (valore della produzione netta) dei soggetti ammessi al regime di adempimento collaborativo al 31/12/2020, in ragione della sua stabilità nel tempo (rispetto ad altri tributi quali l'IRES) e dell'omogeneità di applicazione in settori eterogenei quali quello industriale e finanziario (rispetto a tributi quali l'IVA).

Il risultato conseguito di 18,6 miliardi di euro supera il *target* previsto di 10 miliardi, calcolato con riferimento al triennio 2017-2019.

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

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea di riferimento. Il risultato conseguito è del 27% (risultato atteso 20%) ed è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

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

- 56 soggetti che hanno presentato istanza al 31/12/2020;
- 210 soggetti rappresentativi della platea di riferimento al 31/12/2020.

La quantificazione della platea di soggetti potenzialmente fruitori è stata aggiornata tenendo conto delle modifiche normative *medio tempore* intervenute, ad eccezione di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119, in merito ai soggetti appartenenti ai gruppi IVA.

In particolare si è proceduto nel seguente modo:

- a) è stato assunto come parametro dimensionale il limite di 5 miliardi di fatturato anziché 10 miliardi (l'estrazione è stata effettuata sulla base degli ultimi dati disponibili per il triennio 2015-2017);
- b) sono stati inclusi tutti i soggetti che hanno presentato istanza per il progetto pilota con volume di affari superiore a 1 miliardo;
- c) sono state incluse le società che hanno presentato istanza di interpello nuovi investimenti e ricevuto risposta;
- d) non sono state conteggiate le società appartenenti al gruppo IVA dei soggetti ammessi e ammissibili al regime (che hanno a loro volta l'obbligo di ingresso nel regime ai sensi di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119).

Anche il numero dei soggetti che hanno presentato l'istanza al 31/12/2020 è stato depurato dal numero delle società appartenenti ai gruppi IVA.

2.1.1.4 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse

L'indicatore è ottenuto dallo scostamento, in percentuale, dei tempi di conclusione delle procedure nel 2020, pari a 39,6 mesi, rispetto ai tempi di conclusione delle procedure chiuse nel 2019, pari a 42,2 mesi. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2020 è pari al 6%, migliorativo del risultato atteso del 3%.

2.1.1.5 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n

L'indicatore prevede per il 2020 il completamento della lavorazione delle istanze presentate nel 2015 e registra il risultato del 98,5% lievemente inferiore al risultato atteso del 100%. Al

31/12/2020, delle 1.890 istanze presentate entro il 31/12/2015 e accolte a seguito della verifica dei requisiti, ne risultano concluse 1.863, con gli esiti riportati nella tabella che segue:

	Istanze presentate entro il 31/12/2015
Istanze accolte	1.890
Istanze esaminate	1.863
<i>di cui</i>	
con accordo	1.206
per mancato accordo	66
per rinuncia	591

Sono invece ancora in corso di svolgimento le istruttorie delle istanze caratterizzate da particolare complessità che hanno richiesto un intervento interpretativo a livello centralizzato.

2.1.1.6 Indicatore Istituzionale: Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza

A seguito dell'introduzione dell'istituto dell'interpello sui nuovi investimenti, previsto dall'articolo 2 del decreto legislativo 147/2015, c.d. "decreto internazionalizzazione", il contribuente tramite un'unica istanza può presentare all'Agenzia delle entrate più tipologie di interpello di cui allo Statuto del contribuente (ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo) e in ognuno di essi formulare più quesiti relativi al piano di investimento di cui chiede il trattamento fiscale.

Al riguardo, è stato previsto un apposito indicatore istituzionale che valorizza i tempi di risposta ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali è stata già avviata un'interlocuzione formale, riducendo i giorni previsti dalla norma (120 giorni) a 115. Il risultato finale è pari al 67% (risultato atteso 70%) ed è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- 2 interpelli chiusi nei termini dell'obiettivo dei 115 giorni dalla presentazione dell'istanza;
- 3 interpelli complessivi chiusi.

2.1.1.7 Indicatore di *Impatto*: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento

L'indicatore misura la stima, per ciascun anno e secondo i criteri definiti, del maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpello. Al riguardo, per l'anno 2020, l'Agenzia ha stimato un gettito pari a 463 €/mln (risultato atteso 539 €/mln).

2.1.1.8 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

Tale indicatore rendiconta le attività svolte delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interpelli ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per i quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per i quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2020.

Le istanze in scadenza nel 2020 sono state 8.735 (6.536 nel 2019); le Direzioni regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni per 7.961 istanze (5.817 nel 2019), realizzando un risultato del 91%, con superamento del risultato atteso del 70%.

Il superamento della soglia del 70% è riconducibile al fatto che:

- in molti casi, gli interpelli per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni) riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- a seguito dell'istituzione del cosiddetto *superbonus* 110% ex art. 119 del decreto "Rilancio", sono pervenute numerose istanze carenti dei requisiti previsti dall'art. 3 del decreto legislativo 156/2015 che vengono dichiarate inammissibili a stretto giro per consentire ai contribuenti di ripresentarle correttamente.

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

2.1.2.1. Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione

Il risultato conseguito del 63% è sensibilmente superiore al risultato atteso del 15% ed è ottenuto dal rapporto tra le 99 procedure concluse al 31/12/2020 riferibili a istanze presentate entro 3 anni e il totale delle procedure concluse al 31/12/2020, pari a 156.

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

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

Nel 2020, a fronte di un obiettivo di 568.000 comunicazioni, l'Agenzia ha inviato 952.037 comunicazioni di promozione della *compliance* (2.150.908 nel 2019), con un livello di conseguimento pari circa al 168%. Con esse sono state segnalate anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del decreto legislativo n. 472 del 1997)².

Segnatamente, le comunicazioni hanno riguardato:

- 74.299 lettere di *compliance* inviate agli operatori del commercio al minuto e attività assimilate che nel 2018 hanno realizzato un volume d'affari superiore a 400.000 euro e che non risulta abbiano trasmesso i corrispettivi certificati e memorizzati con il registratore telematico o tramite l'apposita procedura *web* del portale Fatture e corrispettivi;
- 314.473 lettere di *compliance* inviate a contribuenti persone fisiche per i quali, relativamente alle dichiarazioni dei redditi presentate per l'anno d'imposta 2016, siano state riscontrate incongruenze tra i dati in possesso dell'Agenzia e i redditi dichiarati dai contribuenti, riguardanti una o più categorie reddituali quali:
 - a) redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
 - b) redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
 - c) redditi di capitale derivanti dalla partecipazione al capitale o al patrimonio di società ed enti soggetti all'IRES e proventi derivanti da contratti di associazione in partecipazione e cointeressenza e redditi di capitale corrisposti a soggetti residenti assoggettati alla ritenuta a titolo di acconto;
 - d) redditi prodotti in forma associata (partecipazione in società di persone, associazioni tra artisti e professionisti e partecipazioni a SRL in trasparenza);

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

- e) alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
- f) redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e professionale imponibili a tassazione ordinaria ovvero ai regimi di vantaggio o forfetario redditi di lavoro autonomo derivanti dall'utilizzazione economica da parte dell'autore o inventore di opere dell'ingegno, di brevetti industriali e di processi, formule o informazioni relativi ad esperienze acquisite in campo industriale, commerciale o scientifico, se non conseguiti nell'esercizio di imprese commerciali;
- 29.879 lettere di *compliance* inviate a contribuenti persone fisiche che non hanno dichiarato, in tutto o in parte, le attività finanziarie detenute all'estero nel 2017, come previsto dalla disciplina sul monitoraggio fiscale, nonché gli eventuali redditi percepiti in relazione a tali attività estere;
 - 160.853 lettere di *compliance* inviate a contribuenti persone fisiche per i quali non risulta presentata la dichiarazione dei redditi per l'anno d'imposta 2019 in presenza di più certificazioni uniche non conguagliate;
 - 372.533 comunicazioni riferite alle lettere di invito alla *compliance* relative alle comunicazioni liquidazione periodiche IVA, art. 4 del decreto legge 193/2016.

Con riguardo a quest'ultima tipologia di comunicazioni, a decorrere dal 1° gennaio 2017, è stato introdotto l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta. L'Agenzia, elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti invita il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, attraverso il ricorso al ravvedimento.

In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-*bis* del D.P.R. n. 633 del 1972. Nel corso del 2020, considerati i termini di presentazione, si sarebbero dovuti trattare ordinariamente i modelli Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA (LIPE) relativi al III e IV trimestre 2019 e al I e II trimestre 2020, con riferimento sia all'attività di invito alla *compliance*, sia a quella di controllo automatizzato ai sensi dell'art. 54-*bis*, comma 2-*bis*, del D.P.R. n. 633 del 1972, con invio delle comunicazioni di irregolarità ai contribuenti. Le suddette attività, regolarmente iniziate nel 2020, sono state sospese dall'8 marzo in base alle disposizioni contenute nell'art. 67 del decreto legge n. 18 del 2020 e

nell'art. 157 del decreto legge n. 34 del 2020. Prima della sospensione sono stati resi disponibili gli inviti alla *compliance* riferiti al terzo trimestre 2019.

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

Le somme complessivamente riscosse a seguito dei versamenti effettuati ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472 (per i periodi d'imposta dal 2015 al 2020) da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni 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 23 dicembre 2014, n. 190 o che hanno agito "spontaneamente", ammontano a 1,2 miliardi di euro (risultato previsto 0,6 miliardi) con una percentuale di conseguimento del risultato atteso del 200%.

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

Tipologia innesco 2020	2020
Indotto da attività istruttoria dell'ufficio	168
Indotto da comunicazioni di promozione della <i>compliance</i>	709
<i>di cui incassi derivanti dalle lettere di invito alla compliance relative alle comunicazioni liquidazioni periodiche IVA, art. 4 D.L. 193/2016</i>	596
Spontaneo (assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia)	333
Totale	1.210

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

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

Gli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA) rappresentano un nuovo strumento attraverso il quale si intende fornire a professionisti e imprese un puntuale riscontro sul loro livello di affidabilità fiscale, con l'obiettivo di favorire una sempre più proficua collaborazione tra fisco e contribuenti e promuovere, utilizzando anche efficaci forme di assistenza, l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Introdotti con il decreto legge 50/2017, gli ISA sostituiscono – a partire al periodo d'imposta 2018 – gli studi di settore e i parametri. Dalla finalità di rendere più efficace l'azione accertatrice, scopo per cui vennero istituiti originariamente gli studi di settore, si è passati, con gli

ISA, a perseguire l'obiettivo di "favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili" e di "stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari".

L'Agenzia ha concluso la fase preventiva di confronto in cui vengono presentati alle organizzazioni di categoria interessate gli 87 ISA oggetto di evoluzione per il 2020. Le risultanze di tale attività e le novità evolutive relative anche agli altri ISA (che sono in totale 175) sono state presentate alla commissione degli esperti il 18 dicembre 2020.

Con D.M. del 2 febbraio 2021 sono stati approvati gli 87 ISA evoluti per il periodo d'imposta 2020 conseguendo l'obiettivo programmato (87) nella misura del 100%.

Ulteriori informazioni relative all'Area Prevenzione

	RISULTATO AL 31/12/2020
% di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2017	97,70%
% di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2018	97,60%

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

Le ore/persona (esprese in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 4.615 ore/migliaia (5.291 nel 2019) a fronte di una previsione di 4.374 ore/migliaia e corrispondono al 9,7% del totale delle risorse impiegate (47.385)

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 268 euro/milioni.

Investimenti

Il progetto "Analisi del rischio e ricerche per la *tax compliance*", pianificato per l'Area Strategica Prevenzione è stato realizzato al 96,1%, utilizzando l'83,5% delle risorse stanziare nel *budget*.

	Budget 2020 €	Consuntivo 2020		
		€	SAC %	SAL %
Analisi del rischio e ricerche per la <i>tax compliance</i>	2.347.278	1.959.133	83,5%	96,1%

3. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - CONTRASTO

Alla luce della particolare situazione economica e sociale conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19 e dell'impatto sull'operatività delle strutture deputate all'attività di contrasto all'evasione a seguito delle numerose misure di natura fiscale ed economica adottate dal Governo per ridurre i rischi dovuti alla pandemia, gli obiettivi riconducibili all'area Contrasto sono stati rimodulati e si sono conseguentemente ridotti a quelli di seguito riportati:

- ✓ presidiare l'attività di controllo;
- ✓ migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale

Con riferimento al primo obiettivo, sono stati previsti per l'esercizio 2020 i seguenti indicatori istituzionali:

- numero di accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP emessi/eseguiti;
- completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio relativo alle persone fisiche per il periodo d'imposta 2015.

In relazione all'obiettivo inerente alle attività in ambito del contenzioso, sono stati confermati gli indicatori previsti negli esercizi precedenti.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA STRATEGICA CONTRASTO												
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020			Risultato al 31.12.2019	INDICATORE DI IMPATTO	Risultato al 31.12.2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	Risultato conseguito				Risultato conseguito Vs Risultato atteso		
											(a)	
OBIETTIVO 7 - Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Accertamenti ordinari I.DD., IVA e IRAP emessi/eseguiti	100,000	128,724	129%	-	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	7.19	11.5	160%	17,73	
		Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche per il periodo di imposta 2015	SI	SI	100%	-						
OBIETTIVO 8 -Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	96%	99%	103%	99,1%	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	76%	119%	73,3%	
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	96%	98%	102%	99,4%	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	73%	124%	69,7%	
							% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	72%	83%	115%	82,3%	

3.1. OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO**3.1.1. AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria****3.1.1.1. Indicatore Istituzionale: Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP emessi/eseguiti**

L'obiettivo è stato conseguito con la realizzazione di 128.724 accertamenti (risultato atteso 100.000), di cui 52.946 sono stati rilevati sulla base dei tradizionali criteri di consuntivazione (ovvero notifica dell'atto al contribuente, o abbinamento del versamento in relazione agli atti definiti con adesione in assenza di precedente notifica dell'accertamento, o trasmissione dei seguenti esiti: negativo, ravvedimento totale e della definizione ex art. 1 del decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119) e 75.778 atti, emessi ai sensi del comma 1, dell'art. 157 del decreto legge 34 del 2020, sono stati rilevati sulla base del protocollo.

	2020
Totale accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP emessi/eseguiti	128.724
<i>di cui</i>	
Accertamenti consuntivati ordinariamente	52.946
Accertamenti emessi ai sensi dell'art. 157, comma 1, del decreto legge 34/2020	75.778

Nella tabella seguente viene evidenziata la distribuzione degli accertamenti consuntivati ordinariamente in relazione al criterio di rilevazione.

	2020
Accertamenti consuntivati ordinariamente	52.946
<i>di cui</i>	
notifica al contribuente	36.191
abbinamento del versamento all'atto (adesione perfezionata in assenza di precedente notifica dell'atto di accertamento)	10.107
esito negativo	4.947
Altro*	1.701

*Atti di accertamento definiti per Ravvedimento totale o definizione art. 1 D.L. n. 119/2018

3.1.1.2. Indicatore Istituzionale: Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche per il periodo di imposta 2015

Nel corso del 2020, l'Agenzia ha concluso, come previsto, l'attività di sperimentazione di un modello di analisi per le persone fisiche per il periodo d'imposta 2015.

3.1.1.3. Indicatore di *Impatto*: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)

Nel 2020, le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agenzia delle entrate hanno dato luogo a incassi complessivi pari a 11,5 miliardi di euro (risultato atteso 7,19 miliardi di euro), di cui 8,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 3,3 miliardi di euro tramite gli Agenti della riscossione.

Il risultato, non confrontabile con quello del 2019, riflette gli effetti degli interventi normativi adottati nel corso dell'anno dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid-19.

(valori espressi in miliardi di euro)

	2019	2020	2020/2019
Totale recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle entrate	17,7	11,5	-35,03%
Versamenti diretti	12,6	8,2	-34,92%
Tramite Agenti della Riscossione	5,1	3,3	-35,29%

I dati comprendono le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2020 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata). Ai fini del raggiungimento del risultato conseguito hanno concorso le seguenti tipologie di attività:

- 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 D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è pari a 3,3 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 2,5 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 0,8 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e art. 54-bis D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), 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. Il risultato annuale conseguito è pari a 8,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 5,7 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 2,5 miliardi di euro.

Riscossioni da complessiva attività di controllo		Anno 2020
Area Accertamento	Ruolo	0,8
	Versamenti Diretti	2,5
	Totale	3,3
Area Gestione Tributi	Ruolo	2,5
	Versamenti Diretti	5,7
	Totale	8,2
Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo		11,5

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

Riscossione complessiva da attività di controllo				
Area accertamento	Ruolo e Versamenti diretti	Imposta	2,5	3,3
		Interessi	0,1	
		Sanzioni	0,6	
		Altri tributi	0,1	
	Totale			3,3
Area Gestione Tributi	Ruolo e Versamenti Diretti	Imposta	6,2	8,2
		Interessi	0,6	
		Sanzioni	0,9	
		Non determinabile	0,5	
	Totale			8,2
Totale Riscossioni da complessive attività di controllo				11,5

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 affidati (Agenzia delle Entrate + Agenzia delle Dogane e Monopoli).

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2020 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 7,77% a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 910,9 miliardi di euro, in linea con il 7,76% dell'esercizio precedente.

AGGIORNAMENTO Febbraio 2021
 FONTE: BI RISCOSSIONE
 RUOLI: POST RIFORMA
 ENTE: AGENZIA DELLE ENTRATE
 AMBITO: TERRITORIO NAZIONALE (SICIL)

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2020)	% IR/CN	Importo riscosso** 2000	Importo riscosso** 2001	Importo riscosso** 2002	Importo riscosso** 2003	Importo riscosso** 2004	Importo riscosso** 2005	Importo riscosso** 2006	Importo riscosso** 2007	Importo riscosso** 2008	Importo riscosso** 2009	Importo riscosso** 2010	Importo riscosso** 2011	Importo riscosso** 2012	Importo riscosso** 2013	Importo riscosso** 2014	Importo riscosso** 2015	Importo riscosso** 2016	Importo riscosso** 2017	Importo riscosso** 2018	Importo riscosso** 2019	Importo riscosso** 2020
2000	37.114.336.556	26.650.947.227	3.147.966.249	11,81%	522.835.799	1.121.623.474	481.957.040	78.068.989	44.092.884	68.707.413	87.724.811	87.625.585	97.446.508	87.257.025	83.433.302	65.920.998	50.686.844	48.153.241	52.267.582	32.399.742	27.845.621	40.796.024	28.839.585	27.037.482	13.246.300
2001	39.173.221.693	15.516.464.871	2.127.831.167	13,71%		444.792.555	441.202.555	187.403.238	107.287.582	115.823.329	132.556.667	110.709.533	92.248.730	75.453.483	65.011.496	53.201.461	45.447.938	34.207.234	86.010.042	25.354.938	23.913.867	34.287.434	27.106.213	16.709.511	9.103.361
2002	24.633.762.323	13.529.543.179	1.329.662.300	9,83%			135.188.161	197.945.446	155.918.681	128.077.638	143.127.530	112.428.299	83.494.834	58.880.759	49.647.237	48.526.443	42.689.600	33.683.427	36.149.398	19.024.240	16.819.866	29.027.441	17.121.402	12.510.952	9.400.946
2003	45.728.587.539	15.785.285.378	2.430.218.861	15,40%				185.828.531	439.132.252	279.175.450	303.073.865	263.445.861	193.310.589	138.798.281	138.358.792	89.505.422	73.480.761	56.789.751	59.245.162	35.968.122	38.299.315	56.388.196	34.275.871	28.153.118	16.989.522
2004	23.056.162.865	17.564.839.981	1.624.902.684	9,25%					124.226.349	268.022.645	261.134.935	215.018.626	147.217.286	125.357.721	85.174.966	64.654.840	49.810.780	49.233.215	52.438.134	28.897.938	34.656.382	48.071.732	39.482.462	19.375.777	12.128.896
2005	36.967.106.323	26.478.587.726	1.993.139.139	7,53%						361.589.464	400.417.353	302.348.299	200.482.406	157.460.400	122.425.289	85.991.953	70.308.030	53.078.624	52.231.645	35.806.309	34.893.610	49.809.903	33.523.685	19.537.469	13.234.700
2006	68.752.435.384	41.736.022.860	6.016.681.034	14,42%							624.054.589	1.578.883.233	957.883.115	628.519.948	547.679.051	391.975.094	246.801.386	197.307.296	189.032.681	118.898.113	130.083.900	179.454.871	93.304.492	85.166.924	47.636.341
2007	58.577.728.779	39.609.607.698	4.437.559.390	11,20%								772.803.417	1.032.341.961	630.257.203	579.340.219	388.712.102	230.508.021	161.040.357	137.436.989	89.092.169	117.251.478	148.277.832	68.526.084	47.095.368	34.876.190
2008	45.306.314.127	36.831.014.235	4.559.642.943	12,38%									912.699.478	1.097.840.696	744.293.766	484.937.690	304.751.797	239.442.910	195.062.292	120.260.780	117.430.099	157.857.936	88.046.467	61.355.964	35.663.068
2009	58.990.797.229	46.477.274.463	4.132.915.429	8,89%										1.011.971.268	984.040.990	592.038.655	345.396.816	254.333.147	228.837.218	167.227.350	133.222.515	190.888.545	101.019.792	84.675.666	39.263.467
2010	64.441.880.872	53.543.131.808	4.774.801.017	8,92%											1.149.358.108	1.076.648.069	608.945.737	423.268.306	360.225.130	268.960.562	248.699.511	309.107.477	160.354.788	106.538.037	62.695.292
2011	72.469.703.656	61.817.736.675	5.507.486.503	8,91%												1.116.451.557	1.309.239.377	707.782.890	530.934.113	430.894.115	369.632.504	492.526.616	266.732.184	180.312.225	102.980.922
2012	71.481.614.465	61.886.287.931	4.199.078.958	6,79%													805.245.922	1.027.431.388	591.495.586	426.441.560	379.268.801	468.414.838	256.270.661	161.167.402	83.342.800
2013	73.183.975.577	60.465.109.123	4.298.959.781	7,11%														641.626.074	912.398.686	650.029.900	548.916.149	737.283.496	405.835.424	264.477.760	138.392.292
2014	67.019.242.575	60.139.271.916	4.512.015.104	7,50%															633.758.038	1.046.245.658	772.819.655	978.443.864	528.318.860	352.124.528	200.304.501
2015	70.187.003.133	63.419.671.676	4.974.397.678	7,84%																882.056.906	1.253.816.772	1.368.476.853	728.119.002	487.682.818	254.245.327
2016	58.325.699.575	53.768.494.647	3.669.327.023	6,82%																	617.166.672	1.539.256.805	793.020.437	477.405.264	242.477.845
2017	58.805.248.714	54.397.627.099	3.200.780.102	5,88%																		651.868.986	1.298.846.340	855.548.427	394.516.349
2018	59.043.572.303	55.411.442.441	2.249.621.829	4,06%																			544.944.739	1.111.388.727	593.288.363
2019	61.577.800.655	57.104.683.735	1.511.543.879	2,65%																				717.952.166	793.591.713
2020	49.750.940.678	48.749.894.340	91.961.750	0,19%																					91.961.750
TOTALE	1.144.587.135.021	910.882.939.008	70.790.492.820	7,77%	522.835.799	1.566.416.029	1.058.347.756	649.246.204	870.657.748	1.221.395.939	1.952.089.750	3.443.262.853	3.717.124.907	4.011.796.784	4.548.763.216	4.458.564.284	4.183.313.009	3.927.377.860	4.117.522.696	4.377.558.402	4.864.736.717	7.480.238.849	5.513.688.488	5.116.215.585	3.189.339.945

* incluso interessi di maggior rateazione

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

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2020 ammonta a 82.805, con un decremento di circa l'84% rispetto all'esercizio 2019 (524.387) e una MIA totale pari a circa 8,6 €/mld che registra una flessione del 52% rispetto al 2019 (circa 17,9 €/mld), come si evince dalla tabella seguente, nella quale il confronto con l'esercizio precedente è poco significativo per effetto dei provvedimenti di sospensione delle attività di accertamento adottati dal Governo per far fronte alla difficile situazione economica determinatasi a seguito della diffusione della pandemia.

Attività		2020	2019	2020/2019
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti*	52.946	268.137	-80,25%
	MIA in €	8.588.699.206	17.535.341.753	-51,02%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti*	2.892	16.254	-82,21%
	MIA in €	24.701.513	164.960.612	-85,03%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti*	26.967	239.996	-88,76%
	MIA in €	21.555.389	289.171.040	-92,55%
TOTALE ACCERTAMENTI		82.805	524.387	-84,21%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		8.634.956.108	17.989.473.406	-52,00%

* Atti consuntivati ordinariamente (notificati o definiti con adesione in assenza di precedente notifica dell'accertamento, ravvedimento totale o con esito negativo).

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP distinti per differenti tipologie di contribuenti.

Tipologia di controllo	2020	2019	2020/2019
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	52.946	268.137	-80,25%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	814	2.125	-61,69%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	3.153	10.043	-68,60%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	48.979	255.969	-80,87%
di cui:			
Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori	24.555	113.677	-78,40%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	4.498	21.771	-79,34%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.033	5.272	-80,41%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	18.665	112.500	-83,41%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	228	1.850	-87,68%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	-	899	-

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

Tipologia controllo	2020	2019	2020/2019
N. accertamenti ordinari definiti per adesione e acquiescenza	42.038	81.301	-48,3%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	836	1.141	-26,7%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	2.601	4.067	-36,0%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	19.662	33.217	-40,8%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.038	1.667	-37,7%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	17.715	40.080	-55,8%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	178	703	-74,7%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	8	426	-98,1%

La tabella sottostante evidenzia la sintesi degli esiti degli accertamenti, (con esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione). In particolare, la MIA oggetto di adesione e acquiescenza è pari a 1.577.656 €/migliaia in decremento (-59,65%) rispetto al 2019 (€/migliaia 3.909.852). La maggiore imposta definita a seguito di adesione e acquiescenza ammonta a 959.076 €/migliaia, in decremento del 61,77% rispetto all'esercizio precedente (2.508.456 €/migliaia) e rappresenta il 60,79% della MIA dei relativi accertamenti (1.577.656 €/migliaia). Il tasso di definizione della MIA definita per adesione rispetto alla relativa MIA è del 57,12%.

Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti				
<i>(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)</i>				
<i>Importi in migliaia di euro</i>				
	2018	2019	2020	Variazione (*) 2020/2019
MIA totale	16.918.760	17.535.342	8.588.699	-51,02%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	3.914.342	3.909.852	1.577.656	-59,65%
MIA oggetto di adesione	3.247.160	3.528.574	1.442.685	-59,11%
MIA oggetto di acquiescenza	355.032	353.203	134.971	-61,79%
MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	312.150	28.075	-	-
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza	23,1%	22,3%	18,37%	-3,93%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	19,2%	20,1%	16,80%	-3,33%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,1%	2,0%	1,6%	-0,4%
Percentuale di MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale	1,8%	0,2%	-	-
Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione e acquiescenza	2.681.905	2.508.456	959.076	-61,77%
MID a seguito di adesione	2.014.724	2.127.178	824.105	-61,26%
MIA oggetto di acquiescenza	355.032	353.203	134.971	-61,79%
MID relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	312.150	28.075	-	-
Indice di definizione (MID) per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti	68,5%	64,2%	60,79%	-3,37%
Indice di definizione (MID) per adesione/MIA dei relativi accertamenti	62,0%	60,3%	57,12%	-3,16%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza/ MIA totale	15,9%	14,3%	11,17%	-3,14%
(*) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.				
Le annualità 2018 e 2019 considerano gli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018.				

Verifiche e controlli mirati

Come si evince dalla tabella sottostante, le verifiche e controlli mirati registrano una flessione di circa l'88% rispetto all'esercizio precedente, per effetto delle disposizioni normative adottate per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19.

	2020	2019	2020/2019
Verifiche e controlli mirati	888	7.218	-88%
<i>di cui nei confronti di</i>			
Soggetti di grandi dimensioni	52	292	-82%
Soggetti di medie dimensioni	317	2.890	-89%
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	519	4.036	-87%

Relazione sul grado di propensione all'adempimento negli anni successivi da parte dei contribuenti che hanno subito un controllo fiscale

La valutazione dell'efficacia delle misure volte a migliorare la *compliance* ha assunto per le agenzie fiscali un'importanza sempre crescente nel corso degli ultimi anni. Si è affermata, al riguardo, la consapevolezza che investire in pratiche che garantiscono un ritorno, in termini di crescita, della fidelizzazione fiscale rappresenti un vantaggio competitivo importante oltre che un ritorno economico di medio-lungo termine. Tra le misure messe in campo, lo studio dell'effetto dell'attività di controllo è tuttavia quello che presenta le più importanti implicazioni in termini di: i) perfezionamento delle strategie di controllo; ii) determinazione del livello ottimale delle sanzioni; iii) miglioramento delle tecniche di selezione dei contribuenti e, soprattutto, iv) valutazione dell'efficacia dell'attività dell'autorità fiscale.

L'Agenzia delle entrate ha avviato un progetto pilota con l'obiettivo di valutare l'efficacia e il perdurare degli effetti dell'*enforcement* fiscale sul comportamento dei contribuenti soggetti all'attività di accertamento, che fornisce ulteriori prove (esistono già in letteratura numerosi studi sull'argomento) del fatto che l'attività di *auditing* dell'Agenzia ha effetti indiretti positivi anche in termini di miglioramento della *compliance*.

Il suddetto studio ha avuto ad oggetto l'analisi della *compliance* delle persone fisiche con partita IVA attiva, interessate da un controllo fiscale, inteso come accertamento unificato, negli anni che vanno dal 2012 al 2016**. Dall'analisi sono stati esclusi i soggetti deceduti, posti in liquidazione o falliti e, data la peculiarità del settore agricolo e dei servizi pubblici, i contribuenti rientranti in questi macro settori e, con essi, anche coloro che non hanno compilato il quadro VE del modello IVA e la dichiarazione IRAP, per tutti gli anni considerati. Ciò consente di paragonare contribuenti con la stessa struttura, organizzazione aziendale e operatività. Infine, sono stati inclusi solamente i contribuenti presenti per l'intero arco temporale considerato, così da ottenere un *panel* bilanciato. Per eliminare eventuali errori di misurazione e di compilazione dei quadri dichiarativi che potrebbero distorcere i risultati, è stata effettuata, inoltre, una preliminare pulizia del *dataset*.

Oggetto di analisi è la percezione di accertamento, ovvero la data in cui il contribuente percepisce l'atto amministrativo con cui l'ufficio notifica formalmente la pretesa tributaria al contribuente stesso, a seguito di un'attività di controllo sostanziale. In particolare, la percezione da

** Come verrà spiegato nel dettaglio successivamente, si è adottato il criterio di "percezione" dell'accertamento nell'anno di imposta considerato, anziché la data di inizio della procedura di accertamento.

parte del contribuente è da intendersi come l'essere coscienti della presenza di un'attività di controllo diretta nei propri confronti, frutto di uno o più eventi avvenuti in un periodo ravvicinato rispetto alla presentazione della dichiarazione. La peculiarità dell'accertamento unificato è rappresentata dal fatto che insiste sul reddito non dichiarato o parzialmente non dichiarato, su deduzioni, esenzioni e agevolazioni non spettanti, su imposte o maggiori imposte non versate, nonché sui contributi previdenziali.

Tale peculiarità permette a questa variabile di essere impiegata nello studio di tutte le imposte, per verificare se esiste un impatto degli accertamenti unificati su di esse. L'obiettivo del lavoro è quello di determinare una strategia identificativa che permetta di analizzare gli effetti nel tempo e nello spazio dell'attività di *audit* dell'Agenzia delle entrate, e di quantificare l'effetto indiretto del rafforzamento della riscossione dei tributi. Generalmente, infatti, gli studi empirici distinguono prevalentemente due effetti: un effetto diretto, ovvero le maggiori imposte, interessi e sanzioni derivanti dall'attività di controllo e un effetto indiretto, derivante dal futuro comportamento del contribuente.

La variabile *target* adottata in questo lavoro per identificare un maggiore o minore livello di *compliance* a seguito di un accertamento ricalca il concetto di base imponibile. Di seguito si riporta il modo in cui le basi imponibili sono state calcolate, facendo riferimento ai modelli dichiarativi 2017 (per l'anno d'imposta 2016):

- la base imponibile IVA è costituita dall'insieme delle operazioni di vendita imponibili, su cui si calcola l'IVA a debito, diminuite delle corrispondenti operazioni d'acquisto, per le quali il soggetto IVA ha già pagato la relativa imposta e che rappresenta, quindi, l'IVA a credito;
- la base imponibile IRAP è costruita utilizzando unicamente il quadro IQ del modello dichiarativo IRAP, in quanto relativo alle persone fisiche. Per rendere omogenea la base imponibile ante e post intervento normativo sul costo del lavoro, attuato nel 2015, si è utilizzato il valore della produzione lorda indicato nella sezione VI della dichiarazione IRAP;
- la base imponibile IRPEF fa riferimento a quella che emerge dalla compilazione dei quadri RE (Reddito da lavoratore autonomo), RF (Reddito da attività di impresa in contabilità ordinaria), RG (Reddito da attività di impresa in contabilità semplificata).

La tabella seguente mostra alcune statistiche descrittive relative agli importi medi dichiarati sopra citati. In particolare, per ciascun anno di imposta, vengono riportati i valori medi dichiarati dalla totalità dei contribuenti osservati (473.494), suddivisi tra quelli che hanno avuto percezione di un accertamento fiscale nell'anno precedente rispetto a quello osservato e quelli che l'anno precedente non hanno avuto tale percezione. Con riferimento all'anno di imposta 2013, ad esempio, 6.957 soggetti hanno presentato dichiarazione IVA, IRAP e IRPEF dopo aver subito durante l'anno solare 2012 un accertamento fiscale (relativo a uno qualsiasi degli anni di imposta accertabili). L'importo medio di base IVA dichiarato da questo sottoinsieme di contribuenti è pari a 41.269 euro, quello di base IRPEF è pari a 20.565 euro, quello di base IRAP è pari a 37.881 euro circa. Si tratta di importi significativamente più alti, in ciascuno dei 4 anni osservati, di quelli dichiarati dai contribuenti che non hanno avuto percezione di un accertamento.

Imposta	Stato	2013	2014	2015	2016
IVA	Nessuna Percezione anno t-1	33.080,63	32.489,20	32.063,84	31.677,68
	Percezione anno t-1	41.269,39	40.316,32	41.239,73	40.508,65
	Totale Contribuenti anno t	33.200,94	32.598,21	32.176,19	31.771,90
IRPEF	Nessuna Percezione anno t-1	20.037,07	20.199,55	20.725,46	20.619,55
	Percezione anno t-1	20.565,51	21.153,50	21.952,16	23.176,02
	Totale Contribuenti anno t	20.044,83	20.212,84	20.740,48	20.646,82
IRAP	Nessuna Percezione anno t-1	30.956,93	30.948,04	31.691,73	31.873,04
	Percezione anno t-1	37.881,05	37.908,29	40.098,89	40.474,26
	Totale Contribuenti anno t	31.058,66	31.044,98	31.794,67	31.964,81
Numerosità	Non Accertati anno t-1	466.558	466.920	467.717	468.463
	Accertati anno t-1	6.957	6.595	5.798	5.052
	Totale Contribuenti anno t	473.515	473.515	473.515	473.515

L'evidenza sopra emersa indica che i contribuenti che hanno avuto percezione di un accertamento, l'anno successivo tendono a riportare in dichiarazione degli importi più elevati rispetto a quelli che non hanno avuto tale percezione. Questo non significa necessariamente che la differenza osservata dipende dall'attività di controllo svolta dall'Agenzia; le differenze potrebbero dipendere, a monte, dal processo di selezione dei contribuenti che devono essere controllati.

Per l'analisi empirica è stato impiegato un modello ad effetti *random* sul *panel* formato dall'intera platea di contribuenti le cui variabili di riferimento sono state osservate per gli anni 2012-2016.

I coefficienti stimati mostrano che i contribuenti tendono a riportare nella dichiarazione successiva al momento in cui percepiscono l'accertamento più di quanto hanno dichiarato l'anno precedente e più di quanto dichiarano in media. Oltre a questa evidenza di massima, lo studio fornisce una valutazione di quanto un contribuente aumenta in media gli importi dichiarati. I risultati indicano che per 1.000 euro di base IVA dichiarata da un contribuente non controllato, un contribuente accertato, nella prima dichiarazione successiva alla percezione del controllo, dichiara 36 euro in più. Tale incremento di base dichiarata diventa pari a 18 euro per l'IRAP e 5 euro per l'IRPEF.

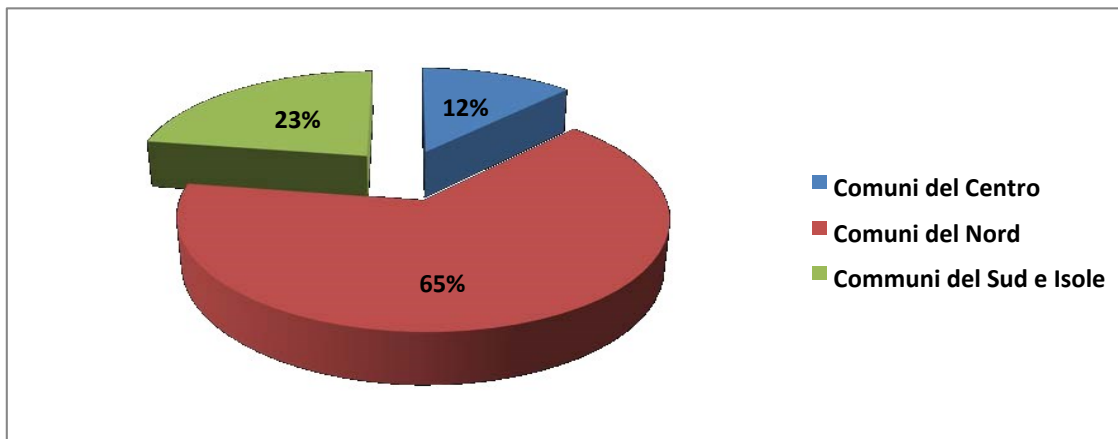
Applicando alla platea delle persone fisiche con partita IVA attiva controllate i coefficienti stimati con il modello econometrico è possibile quantificare in circa 10,6 e 1,4 milioni di euro le quote medie di incremento annuale di base IVA e IRAP nel periodo considerato e in 5,02 milioni di euro l'ammontare medio annuo di incremento di base dichiarata IRPEF derivanti dall'effetto indiretto sulla *compliance* dell'attività di controllo dell'Agenzia delle entrate.

È importante sottolineare che ciascun ammontare va ad aggiungersi alle somme già emerse a seguito dell'attività di controllo (in termini di maggiore base imponibile definita). Si tratta cioè di un effetto indiretto, conseguente all'attività di accertamento e per il quale non c'è stato un ulteriore impiego di risorse da parte dell'Agenzia delle entrate successivo agli accertamenti svolti.

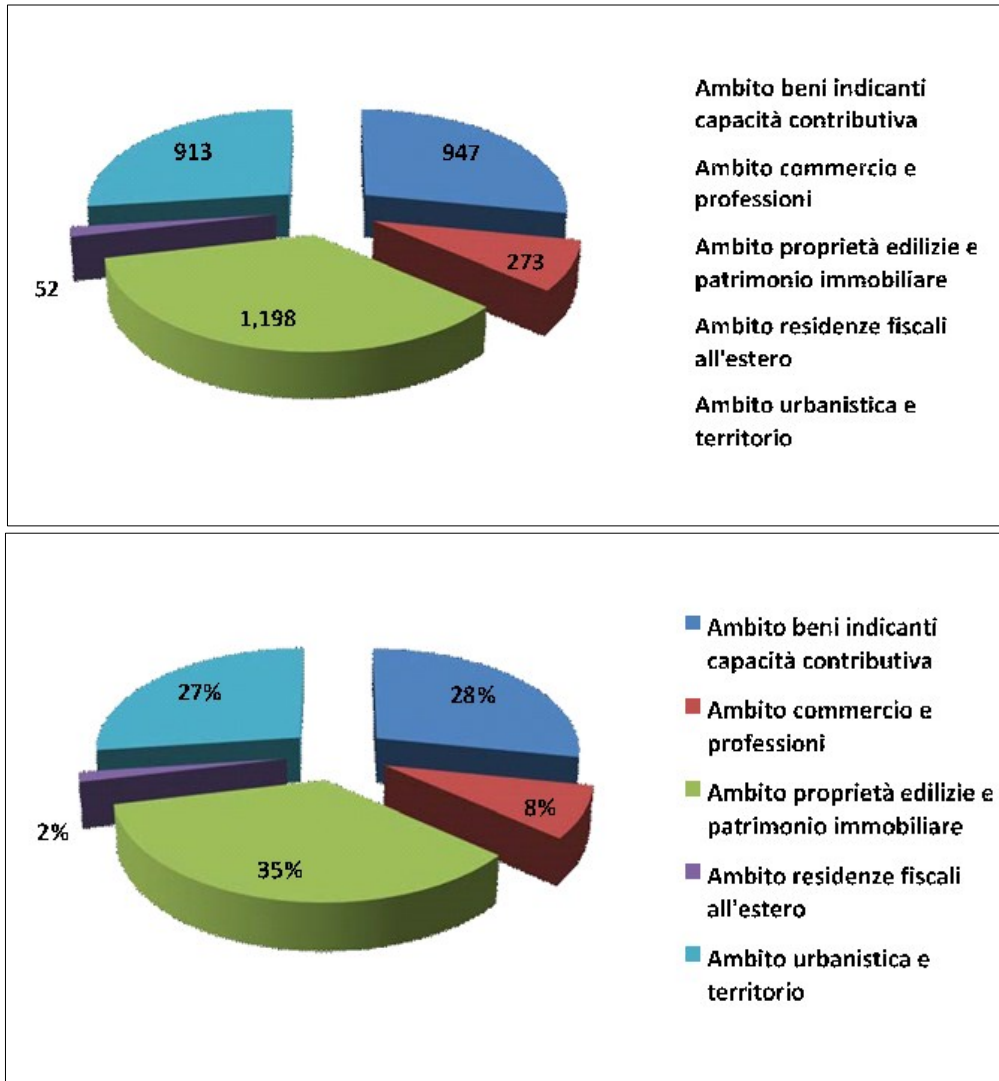
Sono tuttora in corso di valutazione alcuni approfondimenti di questa analisi, sia per quanto riguarda un eventuale maggiore livello di dettaglio territoriale, sia un'estensione della platea oggetto di analisi.

Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

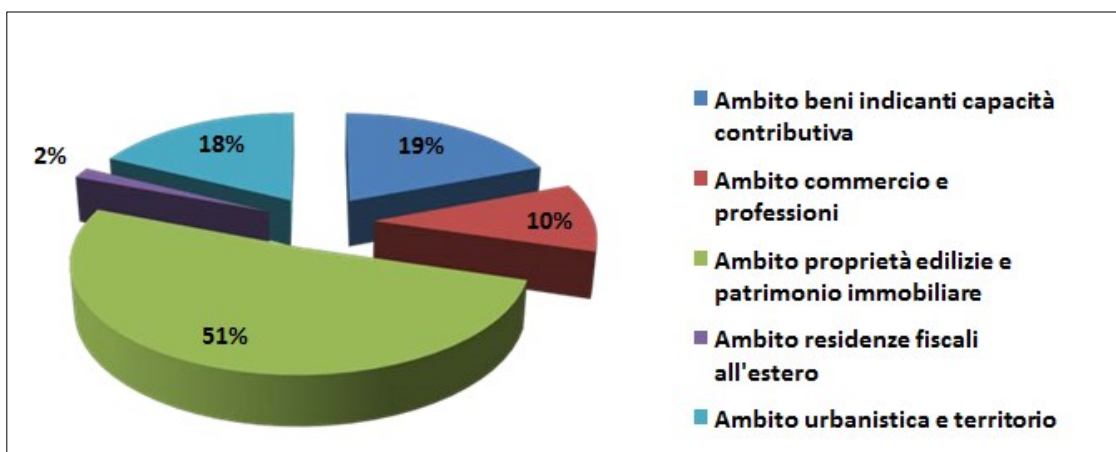
Nel corso del 2020 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 3.383 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni. Il 65% delle segnalazioni proviene da Comuni del Nord, il 23% dal Sud e Isole e il 12% dai Comuni del Centro.



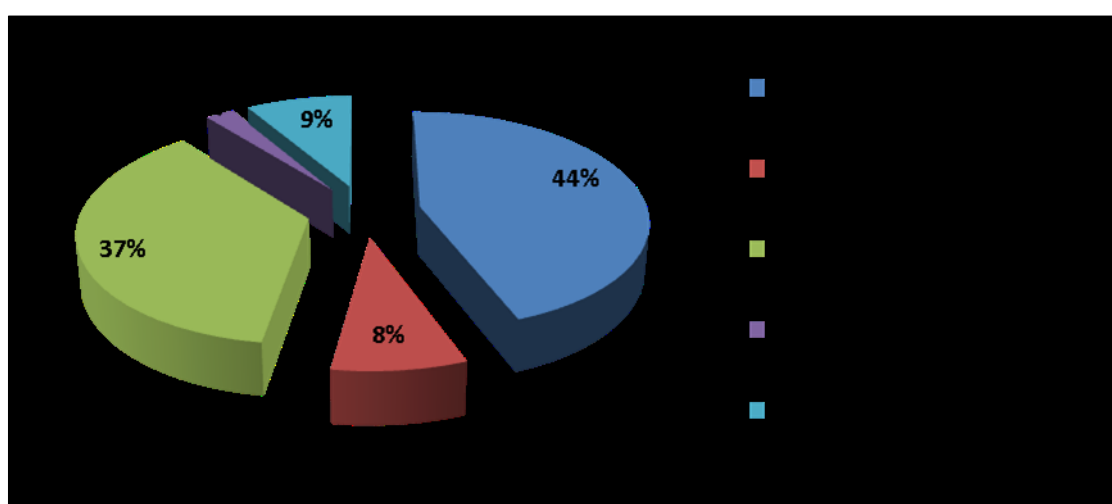
Le segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni registrate per l'anno 2020 si distinguono in 1.198 segnalazioni provenienti dall'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" (pari al 35%), 947 segnalazioni provenienti dall'ambito "Beni indicanti capacità contributiva" (pari al 28%), 913 segnalazioni provenienti dall'ambito "Urbanistico e territorio" (pari al 27%), 273 segnalazioni provenienti dall'ambito "Commercio e professioni" (pari all'8%) e 52 segnalazioni provenienti dall'ambito "Residenze fiscali all'estero" (pari al 2%) come si evince dai grafici che seguono.



Nel corso del 2020 sono stati consuntivati ordinariamente 125 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 1,6 milioni di euro. Nel prospetto che segue è riportata la distribuzione espressa in termini percentuali degli accertamenti eseguiti, nonché della relativa maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.



Distribuzione della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione



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

Per quanto riguarda le imposte dirette e altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2020 in confronto con il 2019.

Richieste di informazioni			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2019	162	256	418
2020	159	241	400

Informazioni SPONTANEE imposte dirette e altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2019	7.542	1.835	9.377
2020	29	1.234	1.263

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

SCAMBIO AUTOMATICO imposte dirette e altri tributi	2019	2020
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	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	29 giurisdizioni (DAC2) 40 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	30 giurisdizioni (DAC2) 43 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia : Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	28 giurisdizioni (DAC2) 63 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	29 giurisdizioni (DAC2) 60 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	215	146
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	291	230
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – <i>rulings</i> pervenuti dall'estero	67	17
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – <i>rulings</i> inviati all'estero	1.470	1.088
Scambio automatico dei CbC Report ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	715 messaggi ricevuti	1.034 messaggi ricevuti*
Scambio automatico dei CbC Report inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	217 messaggi inviati	2.264 messaggi inviati*

*Ai fini della statistica sono stati conteggiati tutti i messaggi scambiati nel 2020. Il disallineamento tra i dati relativi ai messaggi inviati nel 2019 e quelli del 2020 è dovuto alla modifica nella tecnica di costruzione dei messaggi: mentre in precedenza ciascun messaggio poteva contenere più CBC, a partire dagli scambi avvenuti nel 2020 (relativi quindi al 2018) ciascun messaggio scambiato contiene un unico CBC. La modifica rende maggiormente significativo il dato riportato in tabella

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

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso del 2020, è proseguita da parte del Servizio di collegamento la prassi di limitare l'invio delle richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC. 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 delle stesse, anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010. Di seguito, il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2019	386	790	1.176
2020	227	776	1.003

INFORMAZIONI SPONTANEE (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2019	183	6	189
2020	154	2	156

Notifiche in materia (Art. 25 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2019	2	17	19
2020	1	2	3

Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2020	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	2.016	1.808
Rimborsi IVA	549	11
Nuovi mezzi di trasporto	671	N.A.

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

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

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri è stata svolta nel corso del 2020 ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti. L'attività svolta riguarda

anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti. Nell'ambito delle sue competenze di Ufficio Centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, l'Agenzia delle entrate ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione Europea in materia di recupero crediti (*Meeting of the Recovery Expert Group* del 25-26/02/2020, del 28/10/2020 e dell'08/12/2020).

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

Nel 2020 sono state gestite, in applicazione delle convenzioni internazionali e della direttiva 2010/24/UE, 1.917 domande di assistenza. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate								
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
2019	4	1	0	0	55	935.788,16	2	11.622,95
2020	3	2	1	0	32	285.269,28	3	28.800,31

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

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

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero e di misure cautelari					
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Ricevute da altri Stati (passive)			Inviolate ad altri Stati (attive)		
					Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2019	772	92	63	11	849	93.795.435,80	1.723.209,07	134	257.280.902,85	236.858,42
2020	971	162	42	21	534	61.615.113,43	984.617,12	146	126.426.291,95	660.996,87

3.2. OBIETTIVO 8: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

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

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

Con riferimento a tale indicatore *istituzionale*, l'Agenzia ha conseguito un risultato del 99%, superiore di 3 punti percentuali rispetto al *target* prefissato in Convenzione (96%) e in linea con quanto realizzato nell'esercizio 2019. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

	Ricorsi alla CTP con termine di costituzione dal 01/01 al 31/12 (A)	Costituzioni in giudizio in CTP effettuate (B)	Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (C)	Costituzioni in giudizio in CTR effettuate (D)	Ricorsi alla CTP + Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR effettuate (F) = (B+D)	Percentuale conseguimento (G) = (F)/(E)
2019	60.910	60.324	13.396	13.282	74.306	73.606	99,1%
2020	49.730	49.394	13.881	13.797	63.611	63.191	99%

3.2.1.2 Indicatore di Impatto: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia

Per quanto riguarda l'indicatore di *impatto* in esame - che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno - il risultato dell'Agenzia si attesta al 76% ed è superiore di 12 punti rispetto al *target* prefissato del 64%, in incremento anche rispetto al valore realizzato nel 2019, pari al 73%. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			INDICE DI VITTORIA NUMERICO
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2020 (A)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2020 (B)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2020 (C)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive 2020 (D)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte (E)	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2020 (F)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO G= (A+C+E)/(A+B+C+D+E+F)
25.256	4.792	84,1%	14.358	7.385	66,0%	2.601	1.032	71,6%	76%

3.2.1.3 Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

La Convenzione prevedeva una 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, pari ameno al 59%. Il risultato dell'Agenzia si attesta al 73% ed è quindi superiore di 14 punti rispetto al target prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			IVAN NETTO
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2020 (A)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2020 (B)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2020 (C)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2020 (D)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2020 (E)	Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2020 (F)	% DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO H = (A+C+E)/(A+B+C+D+E+F)
21.599	4.792	81,8%	11.993	7.387	61,9%	2.544	1.032	71,1%	73%

3.2.1.4 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile

La Convenzione ha previsto, per il 2020, una percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 98% ed è quindi superiore di 2 punti percentuali rispetto al target prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (A)	Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse (B)	Percentuale di partecipazione (B)/(A)	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio (C)	Percentuale di partecipazione al netto di materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio B/(A-C)
63.274	28.344	44,8%	34.436	98%

3.2.1.5 Indicatore di *Impatto*: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia

Con riferimento a tale indicatore di *impatto* che misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, a fronte di un valore atteso del 72%, si riscontra un risultato dell'83%, superiore di 11 punti percentuali rispetto al *target* prefissato e in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (82%). Tale risultato è dato dal rapporto tra le percentuali di importi decisi a favore dell'Agenzia nei tre gradi di giudizio e, precisamente il 91,5% in CTP, il 71,4% in CTR e l'87,8% in Cassazione come si evince nella tabella seguente.

Importi contestati in CTP (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (B)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (C)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTP (B/A)	Importi contestati in CTR (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D)	Importi contestati in Cassazione (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (I)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L= (B+E+H)/(A+D+G)
4.473	4.180	293	93,5%	4.686	3.348	1.338	71,4%	2.747	2.411	337	87,8%	83,5%

Valori espressi in milioni di euro

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

COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE GENNAIO - DICEMBRE 2020		
Dati aggiornati al 09/02/2021		Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate
Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	23.812	52,4%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	7.452	16,4%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	5.072	11,2%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	4.306	9,5%
Da € 250.000,00	4.782	10,5%
TOTALE	45.424	100,0%

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio, emerge che, su un totale di 45.424 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020, 23.812 riguardano la fascia – che include anche i

casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 52,4%; 7.452 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 16,4% del totale), mentre 5.072 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 50.000,01 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari all'11,2% 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, 4.306 (9,5%) e 4.782 (10,5%).

COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE GENNAIO - DICEMBRE 2020		
<i>Dati aggiornati al 09/02/2021</i>		<i>Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate</i>
Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	11.087	44,5%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	3.922	15,7%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	2.976	11,9%
Da € 100.000,01 a € 249,999,99	3.026	12,1%
Da € 250.000,00	3.926	15,8%
TOTALE	24.937	100,0%

Nel secondo grado di giudizio l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre è minore. Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 11.087 appelli a fronte di un totale di 24.937, con un'incidenza percentuale del 44,5%. Per quel che concerne la fascia compresa tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, il numero degli appelli presentati nel 2020 ammonta a 3.922 (15,7%). In relazione, infine, alle fasce di valore economico comprese tra 50.000,01 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, 2.976 (11,9%), 3.026 (12,1%) e 3.926 (15,8%) appelli.

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

DIREZIONE REGIONALE	CTP		CTR		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	14	1,3%	1	0,2%	15	1,0%
BASILICATA	3	0,3%	5	1,2%	8	0,5%
BOLZANO	16	1,5%	0	0,0%	16	1,1%
CALABRIA	10	0,9%	4	1,0%	14	0,9%
CAMPANIA	39	3,6%	15	3,6%	54	3,6%
CENTRO OP. PESCARA	3	0,3%	8	1,9%	11	0,7%
EMILIA ROMAGNA	107	9,9%	52	12,6%	159	10,7%
FRIULI VENEZIA GIULIA	101	9,4%	19	4,6%	120	8,1%
LAZIO	56	5,2%	27	6,5%	83	5,6%
LIGURIA	22	2,0%	24	5,8%	46	3,1%
LOMBARDIA	152	14,1%	54	13,0%	206	13,8%
MARCHE	14	1,3%	52	12,6%	66	4,4%
MOLISE	14	1,3%	6	1,4%	20	1,3%
PIEMONTE	74	6,9%	21	5,1%	95	6,4%
PUGLIA	101	9,4%	11	2,7%	112	7,5%
SARDEGNA	26	2,4%	10	2,4%	36	2,4%
SICILIA	63	5,9%	31	7,5%	94	6,3%
TOSCANA	88	8,2%	39	9,4%	127	8,5%
TRENTO	27	2,5%	4	1,0%	31	2,1%
UMBRIA	6	0,6%	2	0,5%	8	0,5%
VAL D'AOSTA	7	0,7%	2	0,5%	9	0,6%
VENETO	133	12,4%	27	6,5%	160	10,7%
TOTALE	1.076	100,0%	414	100,0%	1.490	100,0%

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

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 46.487 decisioni depositate nel 2020, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 8.631.560.668 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 23.386 (50,3%), per un importo di 4.482.234.006 euro; quelle sfavorevoli 10.952 (23,6%), per un importo di 1.560.079.866 euro; le parzialmente favorevoli 5.009 (10,8%), per un importo di 1.021.959.792 euro; mentre le estinzioni ammontano a 7.140 (15,4%), per un importo di 1.567.287.005 euro.

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	23.386
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	4.482.234.006,32
PARZIALMENTE FAVOREVOLI	5.009
IMPORTO DECISO	1.021.959.791,79
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	10.952
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	1.560.079.865,52
ESTINZIONI	7.140
IMPORTO DECISO	1.567.287.004,69
TOTALE	46.487
TOTALE IMPORTI DECISI	8.631.560.668,31

* Include inammissibili

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 25.897 decisioni depositate nel 2020, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 10.586.462.908 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 11.478 (44,3%), per un importo di 5.087.803.259 euro; quelle sfavorevoli 7.586 (29,3%), per un importo di 2.619.208.025 euro; le parzialmente favorevoli 2.427 (9,4%), per un importo di 1.762.740.037 euro; mentre le estinzioni ammontano a 4.406 (17%), per un importo di 1.116.711.587 euro.

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	11.478
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	5.087.803.259,06
PARZIALMENTE FAVOREVOLI	2.427
IMPORTO DECISO	1.762.740.036,82
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	7.586
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	2.619.208.025,32
ESTINZIONI	4.406
IMPORTO DECISO	1.116.711.587,18
TOTALE	25.897
TOTALE IMPORTI DECISI	10.586.462.908,38

* Include inammissibili

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

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

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero totale di accordi conclusi (C)	Accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2020	71.792	24.457	5.946	205

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

(A) Numero dei reclami per i quali la costituzione in giudizio scade nel 2020.

(B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale.

(C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D).

* * * * *

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO

Premessa

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di controllo, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 2 febbraio 2021 nell'ambito delle procedure di ausilio, relativamente agli atti notificati nel 2020. Si ribadisce, anche in tale ambito, che il numero degli atti notificati nell'anno 2020 risente della situazione emergenziale sanitaria da Covid-19 che ha colpito il Paese e riflette gli effetti degli interventi normativi adottati nel corso dell'anno dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali conseguenti.

In particolare l'art. 157 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 (cd. Decreto Rilancio), convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, ha previsto – come già in precedenza ricordato – la sospensione dei termini di notifica degli atti per i quali i termini di decadenza scadevano tra l'8 marzo 2020 e il 31 dicembre 2020. Ne consegue, una diminuzione anche della numerosità, in valore assoluto, dei provvedimenti di autotutela che si sono registrati nell'anno 2020; ciò rende i dati non confrontabili con il 2019.

1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP¹

1.1. Accertamenti ordinari II.DD, IVA e IRAP

1.1.1. Accertamenti annullati in autotutela

I provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2020 rappresentano l'1,1% del totale complessivo, in diminuzione del 91,2% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente e presentano una diminuzione di 1,2 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo, rispetto al risultato dell'esercizio precedente, come si evince dal prospetto n. 1.

Prospetto n. 1

	2019	2020
Accertamenti con esito positivo* (A)	258.472	47.999
<i>di cui</i>		
<i>annullati con provvedimento di autotutela totale (B)</i>	5.931	520
Incidenza % (B/A)	2,3%	1,1%
<i>*Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.</i>		

A fronte di detto risultato si registra un decremento del 38% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 49 milioni di euro nel 2019, a circa 30,5 milioni di euro nel 2020.

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2). La differenza tra il valore mediano (2.810 euro) e il valore medio (58.610 euro) è significativo di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una

¹ Tipologie di controllo prese in considerazione: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di imprese minori, Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito dell'applicazione GIARA.

concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 3,8 milioni di euro a fronte del valore di 1,7 milioni di euro rilevato nel 2019).

Dal confronto con i valori di MIA annullata, nell'esercizio 2020 emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2020 hanno avuto a oggetto valori di MIA superiori rispetto a quelli del 2019.

Prospetto n. 2

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2019	2020
Media	8.258	58.610
Percentile 25	803	1.200
Percentile 50 (mediana)	1.572	2.810
Percentile 75	3.763	10.955
Percentile 90	11.284	48.116
Percentile 99	116.557	1.559.187

Importi espressi in euro

Il prospetto n. 3 mette in evidenza la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro", con il 38,1%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (22,9%) e dalla causale "Errore sul presupposto di Imposta" (17,9%).

Prospetto n. 3

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	14	2,7%
B Evidente errore logico o di calcolo	21	4,0%
C Errore sul presupposto di Imposta	119	22,9%
D Doppia imposizione	35	6,7%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	8	1,5%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	93	17,9%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	25	4,8%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	6	1,2%
I Altro	198	38,1%
Non trovata	1	0,2%
Totale	520	100,0%

I dati riportati nel prospetto n. 4 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela; nel 46% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 4

Fonte d'innescò	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza del contribuente	239	46,0%
Iniziativa dell'Ufficio	280	53,8%
Non presente	1	0,2%
Totale	520	100,0%

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (63,7%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (18,8%).

Prospetto n. 5

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	2	0,4%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	331	63,7%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	12	2,3%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	9	1,7%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	17	3,3%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	98	18,8%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	51	9,8%
Totale complessivo	520	100,0%

Come si evince dal prospetto n. 6, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli accertamenti nei confronti di grandi contribuenti (34,28%), seguita dagli accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni (31,41%).

Prospetto n. 6

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	374.056	1,23%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d impresa e lavoro autonomo	3.469.522	11,38%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	51.985	0,17%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	10.447.504	34,28%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	9.573.825	31,41%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	6.038.897	19,81%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	521.512	1,71%
Totale complessivo	30.477.301	100,00%

*Importi espressi in euro

1.1.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,5% degli accertamenti notificati nel 2020 (prospetto n. 7). Dal confronto con l'esercizio 2019, si rileva un decremento del numero di accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale del 93,1% e una diminuzione di 0,9 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

Prospetto n. 7

	2019	2020
Accertamenti con esito positivo (A)	258.472	47.999
di cui		
Accertamenti interessati da autotutela parziale (B)	3.616	250
Incidenza % (B/A)	1,40%	0,5%

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)

2.1.1. Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano un'incidenza di annullati del 2,2%, in diminuzione di 3,1 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2019 (prospetto n. 8).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2019, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-97%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 24,3 milioni di euro nel 2019 a 492.000 euro nel 2020.

Prospetto n. 8

	2019	2020
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	220.621	16.153
<i>di cui</i>		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	11.760	356
Incidenza % (B/A)	5,33%	2,2%

2.1.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 1,5%. Dal confronto con l'esercizio 2019 (prospetto n. 9) si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (-96%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-1 punto percentuale).

Prospetto n. 9

	2019	2020
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	220.621	220.621
<i>di cui</i>		
<i>interessati da provvedimento di autotutela parziale(B)</i>	5.695	249
Incidenza % (B/A)	2,6%	1,5%

3. Accertamenti settore Registro

3.1. Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 14,4%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 3,5 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2019. Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione del numero di accertamenti annullati in autotutela e una diminuzione della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 2,5 milioni di euro, rispetto a 15,9 milioni di euro per l'anno 2019.

Prospetto n. 10

	2019	2020
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	16.254	2.892
<i>di cui</i>		
<i>interessati da provvedimento di autotutela parziale (B)</i>	1.767	416
Incidenza % (B/A)	10,9%	14,4%

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 11). Il valore della mediana (2.882 euro) inferiore alla media (6.122 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 251.000 di euro a fronte del valore di 1,8 milioni di euro rilevato nel 2019). Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2020, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto a oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2019 ad eccezione del percentile 99 che presenta un valore più basso.

Prospetto 11

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2019	2020
Media	9.026	6.122
Percentile 25	1.258	1.575
Percentile 50 (mediana)	2.625	2.882
Percentile 75	5.401	5.589
Percentile 90	11.125	51.879
Percentile 99	71.957	11.386

3.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che hanno portato a una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,4% degli accertamenti con esito positivo.

Dal confronto con l'esercizio 2019, si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (-82%), sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 0,2 punti percentuali.

4. Atti di contestazione

Gli atti di contestazione e di irrogazione sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA nonché degli obblighi strumentali, interessati da provvedimenti di autotutela totale rappresentano, nel 2020, l'1% rispetto agli atti complessivamente notificati.

5. Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati da provvedimenti di autotutela totale rappresentano il 3,2% degli atti complessivamente notificati.

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

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Contrasto ammontano a 19.067 ore/migliaia (23.234 ore/migliaia nel 2019) a fronte di 18.472 pianificate ed hanno assorbito il 39% di quelle complessivamente impiegate (47.385 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.108 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Contrasto per i quali sono state utilizzate il 70% delle risorse stanziare nel *budget*.

	Budget 2020	Consuntivo 2020		
	€	€	SAC %	SAL %
Analisi	1.378.655	1.378.655	100,0%	100,0%
Attuazione del D. Lgs n. 127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.792.865	1.292.108	72,1%	87,3%
Contenzioso	1.496.499	1.271.708	85,0%	91,2%
Controlli fiscali	2.400.112	1.676.897	69,9%	85,5%
Imprese	656.634	507.623	77,3%	88,5%
Indici sintetici di affidabilità	5.609.176	2.902.278	51,7%	88,1%
Internazionale	2.501.259	1.753.097	70,1%	90,4%
Riscossione	892.733	892.733	100,0%	100,0%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	1.329.262	965.181	72,6%	95,4%
TOTALE	18.057.195	12.640.280	70,0%	

4. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE

L'introduzione di questa Area Strategica rappresenta un aspetto innovativo del Piano di Convenzione 2020-2022. Con essa si intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, in ordine all'esigenza di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

Questa nuova Area Strategica, in un'ottica di progressivo miglioramento dell'efficienza gestionale mira alla costante valorizzazione delle risorse umane e della crescita professionale del personale. A tal fine è previsto l'obiettivo "*Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione*", che presenta due indicatori istituzionali: "*Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento*" e "*Realizzazione di campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa*". Il primo intende misurare il potenziamento del capitale umano a disposizione dell'Agenzia sia numericamente sia in termini di rinnovamento, calcolando il personale assunto nell'anno di riferimento. Il secondo attiene alla realizzazione di un'indagine interna sul lavoro agile e la cultura organizzativa. A livello di impatto è previsto un indicatore che misura l'efficacia della formazione attraverso l'ampliamento, in termini percentuali, delle attività formative sottoposte a valutazione secondo la metodologia in uso.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA STRATEGICA RISORSE											
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019	INDICATORE DI IMPATTO	Risultato al 31.12.2020	RISULTATO AL 31/12/2020		Risultato al 31.12.2019
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
			(a)	(b)	(c=b/a)	(d)		(e)	(f=e/d)		
OBIETTIVO 9 – Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione		Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	85	102	120%	-					
		Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa	Realizzazione dell'indagine sul lavoro agile e cultura organizzativa; analisi dei dati	Realizzazione dell'indagine sul lavoro agile e cultura organizzativa; analisi dei dati	100%	-	Efficacia della formazione	Incremento del 5%	Incremento del 66%		

4.1. OBIETTIVO 9: OTTIMIZZARE E VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE

4.1.1. Indicatore *Istituzionale*: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento

Al 31 dicembre 2020 sono state assunte a tempo indeterminato 102 unità di personale:

- 42 unità rientranti nelle categorie protette, legge n. 68/1999 (I area: 1; II area 41);
- 16 unità di personale di III area;
- 44 unità di personale di livello dirigenziale di II fascia.

4.1.2. Indicatore *Istituzionale*: Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa

Nel mese di maggio 2020, l'Agenzia ha promosso la realizzazione di un'indagine sul tema del lavoro agile rivolta a tutto il personale per acquisire contributi per la messa a punto di un modello di *smart working* a regime all'interno dell'Agenzia. L'obiettivo dell'indagine è stato quello di mettere in luce i punti di forza e le aree di miglioramento di questa modalità di lavoro, al fine di bilanciare al meglio le esigenze organizzative e quelle dei dipendenti. La costruzione del questionario si è basata sull'individuazione delle principali dimensioni che caratterizzano il lavoro in modalità agile, in relazione alle quali sono state formulate 22 domande a risposta chiusa riguardanti: la dotazione tecnologica, l'organizzazione del lavoro, la relazione tra colleghi e tra capi e collaboratori, le competenze individuali e il vissuto psicologico. Infine, è stata inserita una domanda a risposta aperta per offrire ai partecipanti la possibilità di esprimere eventuali riflessioni sulla personale esperienza di lavoro in modalità agile, che potessero approfondire gli ambiti di indagine delineati o proporre ulteriori spunti di analisi.

Il questionario è stato somministrato utilizzando una procedura informatizzata, sviluppata *in house*, che ha consentito a tutto il personale di partecipare alla rilevazione volontariamente e in forma anonima. Il sondaggio ha fatto registrare un altissimo tasso di risposta. I partecipanti sono stati 18.941, circa il 57% della popolazione dell'Agenzia, e, di questi, ben 10.650 hanno risposto anche alla domanda aperta, inserita al termine del questionario.

4.1.3. Indicatore di *Impatto*: Efficacia della formazione

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2020 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione

formazione”; a distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni, sono 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.

Il risultato atteso dal processo di valutazione dell’efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all’anno precedente. L’indicatore è stato scelto in funzione del numero di corsi sottoposti a rilevazione (conseguentemente, della platea di dipendenti coinvolti nella valutazione, attraverso il numero di questionari di gradimento, piani di azione e questionari di impatto). I risultati conseguiti evidenziano in primo luogo l’incremento del numero di corsi inseriti nel catalogo dell’offerta formativa: rispetto al 2019, il numero di iniziative proposte è passato da 79 a 93 (+17,7%). Nel 2020 è cresciuto il numero di corsi sottoposti a rilevazione, passato da 3 iniziative a 5.

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative.

	2019	2020	Variazione assoluta	Variazione %
Numero corsi messi a rilevazione	3	5	+2	+66,6%
Numero edizioni	7	21	+14	+200%
Numero dei partecipanti sottoposti alla rilevazione	146	617	+471	+322,6%
Numero complessivo di questionari compilati (valutazione, piani di azione e di impatto)	345	884	+539	+156,23

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

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Risorse ammontano a 5.334 ore/migliaia a fronte di 5.292 pianificate ed hanno assorbito circa l'11% di quelle complessivamente impiegate (47.385 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 310 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Risorse.

	Budget 2020	Consuntivo 2020		
	€	€	SAC %	SAL %
Acquisti diretti ICT (hw/sw)	737.705	59.601	8,1%	8,1%
Approvvigionamenti e Logistica	920.673	617.558	67,1%	91,5%
Audit	628.669	263.961	42,0%	70,2%
Contabilità	636.750	381.052	59,8%	81,7%
CRM e infrastrutture di <i>backend</i>	1.037.868	928.854	89,5%	99,7%
Gestione Atti	1.611.096	1.475.702	91,6%	93,9%
Gestione Risorse umane e organizzazione	2.058.899	1.280.153	62,2%	83,5%
<i>Governance</i> dei progetti ICT	2.940.692	2.940.692	100,0%	100,0%
Infrastrutture	15.066.044	7.711.715	51,2%	57,8%
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	468.436	286.972	61,3%	79,2%
Pianificazione e controllo	268.901	268.901	100,0%	100,0%
Sicurezza	1.522.344	793.967	52,2%	86,2%
Sistema di protocollo e gestione documentale	754.205	189.401	25,1%	80,0%
Siti istituzionali Agenzia e social media	1.963.867	1.389.748	70,8%	82,7%
Sistemi trasversali	1.115.564	665.628	59,7%	77,1%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.224.534	1.127.974	92,1%	96,5%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.271.830	1.133.746	89,1%	94,5%
TOTALE	34.228.077	21.515.625	62,9%	

INTERVENTI DI AUDIT

Nel mese di gennaio 2020 l'Agenzia ha emanato le prime indicazioni per il piano di audit 2020, in modo di rendere immediatamente operative le sezioni territoriali, attivate da giugno 2019.

In considerazione dell'esigenza di completare l'attività formativa prevista per i nuovi audit manager e in attesa che le sezioni acquisissero piena autonomia nello svolgimento di tutte le tipologie di interventi di audit di loro competenza, le prime indicazioni avevano un orizzonte temporale di 4 mesi e riguardavano esclusivamente gli interventi ritenuti prioritari o non differibili. Il progetto di formazione, oltre a un corso specialistico definito con l'Università di Pisa, prevedeva la costituzione di gruppi di lavoro, formati da personale più esperto, che affiancassero, con la modalità del *training on the job*, i team di audit nello svolgimento delle varie tipologie di intervento.

Gli eventi legati all'emergenza epidemiologica da Covid-19 hanno avuto un impatto dirompente su tutti gli interventi di audit, caratterizzati, per la gran parte, da attività che prevedono accessi presso gli uffici dell'Agenzia o presso soggetti che operano per l'Agenzia sulla base di convenzioni o contratti (ad esempio CAF, Professionisti, SIAE, Tabaccai).

È stato, quindi, necessario ripensare a tutti i relativi processi in un'ottica di lavoro agile. Sono state, innanzitutto, individuate le attività che più si prestavano a tale modalità di lavoro ed è stata rinviata la programmazione delle attività da svolgere necessariamente in presenza, anche nel rispetto delle varie disposizioni interne dell'Agenzia che si sono succedute nel corso di tutto il 2020. Questo ha comportato l'impossibilità di svolgere alcune tipologie di interventi.

Va rilevato come la Direzione Centrale competente, nelle more di ridefinire le varie procedure di lavorazione, già dal mese di marzo, ha promosso incontri di coordinamento, attività formative e *webinar*, sperimentando nuove modalità di interazione e comunicazione, grazie agli strumenti messi a disposizione dall'Agenzia. Strumenti che si sono rilevati indispensabili per una Direzione Centrale, che a differenza delle altre, ha proprie strutture su tutto il territorio nazionale.

Sono state, in particolare, organizzate videoconferenze per approfondimenti e confronti in materia di audit interno, esterno, *compliance* e di gestione del rischio. In tal modo si è cercato di completare, per quanto possibile, le attività formative già avviate. Va, inoltre, evidenziato che, fin da subito, è stato istituito un gruppo di lavoro per avviare un'analisi del rischio sulle attività svolte in *smart working*.

L'esigenza è scaturita dalla consapevolezza che la situazione che si è venuta a creare a seguito dell'emergenza Covid-19 ha, di fatto, bruscamente sospeso alcuni processi operativi dell'Agenzia, mentre altri sono stati repentinamente ripensati in modalità agile, con conseguenti disagi sui lavoratori e sull'utenza.

L'obiettivo del gruppo di lavoro è stato, prioritariamente, quello di individuare i rischi tipici dello *smart working*, a prescindere dal processo di riferimento, in modo da poter fornire supporto ai responsabili delle strutture nella definizione di sistemi di controllo più adeguati alla realtà che si andava delineando.

Successivamente, individuati i processi che più di altri si prestavano ad essere lavorati in modalità *agile*, sono state avviate specifiche analisi del rischio¹ che porteranno alla revisione delle attuali schede di autovalutazione del rischio, anche in coerenza con le logiche di mappatura dei processi e delle procedure che saranno definite dal gruppo di lavoro "Manuale processi e procedure" istituito dal Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

Numero di interventi di audit effettuati

Con riferimento a ognuno degli ambiti di Audit interno, Audit esterno e Audit *compliance* sono state, quindi, privilegiate le attività inderogabili e da svolgere per legge nonché quelle eseguibili in *smart working* dopo il necessario adeguamento metodologico.

Di conseguenza, il numero di interventi di audit effettuati nel 2020 risulta non in linea con quello degli anni precedenti. Sono stati, infatti, complessivamente consuntivati solo 612 interventi che hanno impegnato 8.276 giorni/uomo, di cui 1.280 relativi ad interventi di audit interno, 1.987 ad interventi di audit *compliance* e 5.009 per interventi di audit esterno.

Interventi di audit interno

Nel 2020 sono state effettuate esclusivamente le Verifiche di cassa e di gestione, sia perché previste per legge, sia perché, gli altri interventi di Audit interno (Analisi di Contesto Locale ed i *follow up* operativi) prevedono accessi e svolgimento di attività presso le strutture operative dell'Agenzia.

¹ Le Analisi del Rischio, tuttora in corso, riguardano i seguenti processi:

- Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente – Esaminare la posizione ai sensi dell'art. 36-ter del DPR 600/73
- Accertare l'imposta non dichiarata – accertamento parziale automatizzato ex art. 41 bis del DPR n.600/73
- Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente – Esaminare la posizione ai sensi dell'art. 36-bis e 54-bis del DPR n. 600/73
- Controllare la correttezza dei dati e delle rendite (procedura Do.C.Fa.)

Verifiche amministrativo-contabili

Complessivamente sono state realizzate 38 Verifiche A1 (equivalenti a 76 giorni/uomo), 50 Verifiche A2 (equivalenti a 244 giorni/uomo) e 86 Verifiche di Gestione D2 (equivalenti a 960 giorni/uomo) per un totale di 174 interventi pari a 1.280 giorni/uomo. Le verifiche svolte hanno evidenziato alcuni disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività presso gli uffici. Al riguardo sono state diramate specifiche note alle Direzioni Regionali per la rimozione delle criticità rilevate, anche allo scopo di prevenirle per il futuro.

Interventi di audit *compliance*

Sono stati realizzati 58 interventi ponderati in base alla loro complessità per complessivi 1.987 giorni/uomo. Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 24 indagini conoscitive particolarmente complesse e 991 verifiche ex legge 662/96 relative a personale dell'Agenda.

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

Interventi di audit esterno

Gli interventi di audit esterno realizzati dai Settori territoriali sono stati ponderati e hanno impegnato complessivamente 5.009 giorni/uomo secondo la seguente ripartizione:

- ✓ *Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel*: sono stati realizzati dai Settori territoriali 113 accessi nei confronti di intermediari Entratel (di cui 21 presso i CAF e 92 presso gli altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni) volti prioritariamente alla individuazione di possibili criticità sia sotto l'aspetto organizzativo, che del corretto svolgimento dell'attività di assistenza fiscale e del controllo interno. La selezione degli intermediari Entratel cui rivolgere l'attività di vigilanza è stata effettuata in seguito ad una accurata analisi degli elementi e dei dati in possesso del Settore centrale, nonché di elaborazioni di indici di rischio e di pericolosità fiscale;
- ✓ *Siae*: sono stati realizzati dai Settori audit 75 interventi che hanno impegnato complessivamente 1.950 giorni/uomo.
- ✓ *Interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali*: i controlli sul Servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali hanno interessato complessivamente 100 tecnici professionisti.

- ✓ *Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT*: l'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 738 intermediari. Tali segnalazioni, lavorate dai Settori audit, corrispondono a 92 interventi Webant che hanno impegnato 276 giorni-uomo.

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

A causa della diffusione dell'emergenza sanitaria, e delle conseguenti misure di contenimento dell'epidemia, non sono state avviate Analisi di Contesto Locale (ACL) sulle strutture periferiche; pertanto non è stato possibile elaborare la percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo.

Ragioni di opportunità legate alle difficoltà con cui hanno operato le strutture periferiche dell'Agenzia nel 2020 hanno suggerito di orientare lo svolgimento degli interventi di *audit* verso i soggetti esterni all'Agenzia e verso le attività indifferibili.

Non va taciuto, inoltre, che una delle attività più importanti e delicate delle ACL, ovvero le interviste al personale delle diverse articolazioni delle Direzioni provinciali, avrebbero perso di efficacia se svolte da remoto. Inoltre, le interviste e l'analisi del campione di atti selezionati, presuppongono una significativa permanenza presso la struttura auditata, con la possibilità di poter osservare le dinamiche presenti e di acquisire informazioni utili alla valutazione dell'organizzazione delle attività e dei sistemi di controllo. Si è deciso, pertanto, di non modificare tale approccio metodologico, con il rischio di svilire la funzione consulenziale e di supporto che è richiesta all'*Audit* Interno.

È inteso che, qualora la crisi pandemica non dovesse risolversi entro un tempo ragionevole, l'Agenzia adotterà un diverso approccio metodologico, già allo studio della Direzione Centrale competente.

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

Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36 ter del D.P.R. n. 600/73

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36 ter del D.P.R. n. 600/73.", si è attestata all'85,46%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 116 Uffici campionati, 66 si posizionano al di sopra della media nazionale e 50 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno fatto rilevare che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'86,72%, seguito da quello di correttezza, con l'83,98% e da quello di imparzialità con il 79,56%.

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

- acquisire sempre al sistema la data di ricezione, da parte del contribuente, dell'avvenuta notifica delle comunicazioni degli esiti del controllo formale;
- migliorare la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per esaminare i documenti comprovanti le spese, gli oneri e quanto altro dichiarato e l'eventuale dichiarazione/comunicazione integrativa richiesti ai fini del controllo formale;
- inoltrare al contribuente la comunicazione degli esiti del controllo formale anche in caso "di perfezionamento senza esiti", consentendo all'interessato di conoscere il risultato dell'attività svolta da parte degli Uffici;
- utilizzare sempre, per l'invio al contribuente della comunicazione degli esiti del controllo formale, la raccomandata con ricevuta di ritorno come disposizioni operative dell'Agenzia;
- indicare nella redazione della nuova comunicazione degli esiti del controllo formale, qualora totalmente favorevole al contribuente, le motivazioni che hanno determinato l'annullamento totale dell'esito originario;
- inviare al contribuente la comunicazione di annullamento dell'esito originario, entro i 30 giorni decorrenti dalla notifica della prima comunicazione, per l'eventuale

regolarizzazione della posizione fiscale nel caso in cui la documentazione presentata dal contribuente e/o i chiarimenti forniti siano risultati totalmente esaustivi;

- provvedere, qualora gli Uffici abbiano annullato parzialmente o confermato totalmente la pretesa tributaria, all'invio al contribuente di una nuova comunicazione degli esiti del controllo entro i 30 giorni decorrenti dalla notifica della prima comunicazione, per l'eventuale regolarizzazione della posizione fiscale;
- iscrivere a ruolo gli importi dovuti a titolo di imposta, sanzioni e interessi versati in modo tardivo e/o carente sia nel caso di pagamento in un'unica soluzione sia in quello di pagamento rateale.

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

Nel corso del 2020 sono state poste in essere le azioni correttive sulla base degli esiti del programma di vigilanza 2019, che ha riguardato il procedimento "Denunce di accatastamento o variazione delle unità immobiliari urbane con procedura Do.C.Fa. categorie A - B - C", formalmente comunicati dal Dipartimento delle Finanze con nota n. 2417 del 19/03/2020.

Al fine di effettuare degli approfondimenti in merito a tali esiti, la Direzione Centrale competente ha esaminato i dati forniti dal DF per individuare le aree ritenute maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità. Di seguito gli esiti emersi e le relative azioni correttive, con riferimento al procedimento oggetto dell'attività di vigilanza nel 2019.

Denunce di accatastamento o variazione delle unità immobiliari urbane con procedura Do.C.Fa. categorie A - B - C

L'indagine effettuata ha riguardato le dichiarazioni Do.C.Fa. di accatastamento o variazione catastale (cat. A, B, C) presentate agli Uffici dell'Agenzia delle Entrate nel periodo dal 1° luglio al 31 dicembre 2017 e ha riguardato un campione di 6.060 atti (su una platea complessiva di 491.958 atti). Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 101.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è 79,91% mentre i valori di conformità di ogni singolo principio sono: il 79,29% per l'imparzialità, l'85,89% per la trasparenza e il 65,36% per la correttezza.

Con riferimento al principio della correttezza, il cui valore è risultato relativamente basso, si è proceduto ad effettuare degli approfondimenti in merito alle criticità ed alle raccomandazioni

evidenziate dal DF. In particolare, ad incidere negativamente sul valore di conformità della correttezza hanno contribuito le risposte alle domande riguardanti le seguenti fattispecie:

- ✓ congruità e uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per la notifica degli atti di rettifica della rendita;
- ✓ attività di sopralluogo con particolare riferimento al mancato inoltro del preavviso al contribuente, al fine di portarlo anticipatamente a conoscenza della data di accesso pianificato per la propria unità immobiliare.

In particolare, con riguardo a tale ultimo aspetto, si evidenzia che il valore della conformità potrebbe essere stato condizionato dall'effettuazione di sopralluoghi esterni ovvero dall'effettuazione degli stessi con modalità virtuale mediante l'utilizzo del Sistema Integrato del Territorio (SIT), fattispecie, che, forse, nel questionario non è stata particolarmente valorizzata.

Azioni correttive

Non è possibile avere evidenza delle azioni correttive in quanto l'emergenza pandemica ha fortemente condizionato le attività di sopralluogo e di notifica degli atti su cui si concentravano maggiormente le raccomandazioni del DF. Si è provveduto comunque a segnalare dettagliatamente alla competente Direzione tutte le criticità evidenziate dal DF nonché a comunicare alle singole Direzioni Regionali gli esiti del Programma di Vigilanza, unitamente ai risultati riportati dagli Uffici Provinciali-Territorio di competenza e alle relative problematiche.

Inoltre, è stata avviata un'apposita analisi del rischio sul processo "controllare la correttezza dei dati e delle rendite (procedura Do.C.Fa.), anche in considerazione degli esiti del programma di vigilanza. Si sottolinea, in particolare, che sono stati individuati due rischi relativi all'effettuazione dei sopralluoghi e per i quali i responsabili degli uffici dovranno prevedere appositi presidi per prevenire anche il verificarsi delle citate criticità.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Con riferimento alle attività d'investimento, lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta all'82,7% come evidenziato nella seguente tabella.

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/evoluzione progetti	Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	96,3%	1,5%
		Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	82,0%	1,0%
		Infrastrutture	57,8%	18,9%
		Servizi all'utenza	85,7%	2,8%
		Controlli fiscali	85,5%	3,0%
		Contenzioso	91,2%	1,9%
		Basi Dati	94,3%	4,6%
		Governance dei Progetti ICT	100,0%	3,7%
		Audit	70,2%	0,8%
		Gestione Risorse Umane e Organizzazione	83,5%	2,6%
		Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	95,4%	1,7%
		Riscossione	100,0%	1,1%
		Contabilità	81,7%	0,8%
		Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	91,3%	4,8%
		Sistema di protocollo e gestione documentale	80,0%	0,9%
		Pianificazione e controllo	100,0%	0,3%
		Normative fiscali	100,0%	0,8%
		Rimborsi	100,0%	0,6%
		Sicurezza	86,2%	1,9%
		Analisi	100,0%	1,7%
		Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	91,1%	1,7%
		Indici Sintetici di Affidabilità	88,1%	7,0%
		Internazionale	90,4%	3,1%
		Anagrafe dei titolari	79,5%	0,4%
		Servizi on line	94,1%	2,4%
		Cartografia	82,9%	2,7%
		Dichiarazione precompilata	58,8%	2,2%
		Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	91,0%	3,8%
		Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	87,3%	2,2%
		Sistemi trasversali	77,1%	1,4%
		Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	94,5%	1,6%
Imprese	88,5%	0,8%		
Siti istituzionali Agenzia e social media	82,7%	2,5%		
Anagrafica	95,0%	1,6%		
Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	96,1%	2,9%		
Approvvigionamenti e Logistica	91,5%	1,2%		
CRM e infrastrutture di backend	99,7%	1,3%		
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	79,2%	0,6%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	96,5%	1,5%		
Gestione Atti	93,9%	2,0%		
Applicazioni e servizi per il sistema Catasto	72,4%	0,5%		
Acquisti ICT				
		Acquisti diretti ICT (hw/sw)	8,1%	0,9%
Totale			82,7%	100,0%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2020, confrontato con le previsioni di budget, è pari al 69,8%.

	Descrizione Progetto	Pianificato	Consuntivo		
			€	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/evoluzione progetti	Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	€ 1.234.784	€ 1.099.804	89,1%
		Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	€ 822.750	€ 356.787	43,4%
		Infrastrutture	€ 15.066.044	€ 7.711.715	51,2%
		Servizi all'utenza	€ 2.193.036	€ 973.573	44,4%
		Controlli fiscali	€ 2.400.112	€ 1.676.897	69,9%
		Contenzioso	€ 1.496.499	€ 1.271.708	85,0%
		Basi Dati	€ 3.680.257	€ 3.424.423	93,0%
		Governance dei Progetti ICT	€ 2.940.692	€ 2.940.692	100,0%
		Audit	€ 628.669	€ 263.961	42,0%
		Gestione Risorse Umane e Organizzazione	€ 2.058.899	€ 1.280.153	62,2%
		Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	€ 1.329.262	€ 965.181	72,6%
		Riscossione	€ 892.733	€ 892.733	100,0%
		Contabilità	€ 636.750	€ 381.052	59,8%
		Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	€ 3.864.194	€ 3.253.076	84,2%
		Sistema di protocollo e gestione documentale	€ 754.205	€ 189.401	25,1%
		Pianificazione e controllo	€ 268.901	€ 268.901	100,0%
		Normative fiscali	€ 622.494	€ 622.494	100,0%
		Rimborsi	€ 463.657	€ 463.657	100,0%
		Sicurezza	€ 1.522.344	€ 793.967	52,2%
		Analisi	€ 1.378.655	€ 1.378.655	100,0%
		Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	€ 1.378.398	€ 890.349	64,6%
		Indici Sintetici di Affidabilità	€ 5.609.176	€ 2.902.278	51,7%
		Internazionale	€ 2.501.259	€ 1.753.097	70,1%
		Anagrafe dei titolari	€ 352.114	€ 199.149	56,6%
		Servizi on line	€ 1.880.293	€ 1.767.323	94,0%
		Cartografia	€ 2.123.403	€ 1.878.671	88,5%
		Dichiarazione precompilata	€ 1.762.998	€ 749.263	42,5%
		Migrazione delle procedure catastali da territorio web al SIT	€ 3.021.937	€ 2.593.994	85,8%
		Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	€ 1.792.865	€ 1.292.108	72,1%
		Sistemi trasversali	€ 1.115.564	€ 665.628	59,7%
		Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	€ 1.271.830	€ 1.133.746	89,1%
		Imprese	€ 656.634	€ 507.623	77,3%
	Siti istituzionali Agenzia e social media	€ 1.963.867	€ 1.389.748	70,8%	
Anagrafica	€ 1.307.248	€ 1.072.455	82,0%		
Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	€ 2.347.278	€ 1.959.133	83,5%		
Approvvigionamenti e Logistica	€ 920.673	€ 617.558	67,1%		
CRM e infrastrutture di backend	€ 1.037.868	€ 928.854	89,5%		
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	€ 468.436	€ 286.972	61,3%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	€ 1.224.534	€ 1.127.974	92,1%		
Gestione Atti	€ 1.611.096	€ 1.475.702	91,6%		
Applicazioni e servizi per il sistema Catasto	€ 369.161	€ 141.831	38,4%		
Acquisti ICT	Acquisti diretti ICT (hw/sw)	€ 737.705	€ 59.601	8,1%	
	€ 79.709.275	€ 55.601.889	69,8%		

Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2020 suddivise per Area Strategica.

Area strategica “Servizi”

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come all'erogazione di servizi *on line*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la “dichiarazione precompilata” che nel 2020 (peraltro come ogni anno dall'istituzione) è arricchita con maggiori elementi informativi. Al fine di proseguire nella predisposizione di informazioni utili al contribuente per agevolarlo negli adempimenti dichiarativi, sul versante IVA, sono stati realizzati interventi finalizzati a fornire a tutti i soggetti passivi, oltre che gli elementi necessari per i prospetti di liquidazione periodica (tramite F24 predisposti), una bozza di comunicazione modificabile dal contribuente stesso (c.d. “precompilazione IVA”). Ciò con lo scopo ultimo di evitare controlli successivi e aumentare la naturale propensione al corretto versamento dell'IVA.

Nel corso del 2020 sono stati realizzati interventi di evoluzione sui servizi telematici erogati dall'Agenzia, anche forniti tramite *app* per *smartphone*, proseguendo con il processo di integrazione con l'infrastruttura SPID – Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale – (attualmente utilizzabile per l'accesso alla dichiarazione precompilata e per i servizi accessibili dal portale “Fatture e corrispettivi”), come ulteriore sistema di accesso per gli utenti dei servizi *Fisconline*, *Entratel* e *Sister* e concludendo la migrazione al modello “SPIDonly”, con la progressiva inibizione delle credenziali Agenzia.

Nel corso del 2020 sono stati poi realizzati interventi volti a garantire l'evoluzione degli strumenti tecnologici per l'offerta di servizi alla collettività, per il presidio e il monitoraggio delle attività di assistenza e di gestione delle relazioni con i contribuenti secondo il modello di *Citizen Relationship Management*. Tra questi è da menzionare il servizio di *chatbot* per l'assistenza, al fine di alleggerire gli operatori delle SAM dai quesiti più semplici e reiterati.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative, contenute nel decreto legislativo 127/2015 (fatturazione elettronica e corrispettivi), che mirano alla semplificazione di alcuni complessi e onerosi adempimenti a carico dei soggetti passivi IVA, nonché al miglioramento del rapporto di collaborazione tra contribuenti e

Amministrazione finanziaria, alla razionalizzazione e miglioramento dell'efficacia dei controlli in materia IVA e alla riduzione del fenomeno dell'evasione da riscossione e del *tax gap*. In particolare, nel 2020, i principali ambiti di intervento hanno riguardato l'evoluzione del sistema di trasmissione ed elaborazione dei corrispettivi in modo da abilitare l'attuazione della "lotteria dello scontrino", in vigore dai primi mesi del 2021. Per quanto riguarda il decreto legge 34/2020 "Rilancio", è stata predisposta la gestione dell'istanza per il contributo a fondo perduto (anche per centri storici e comuni montani).

Particolare attenzione è stata posta anche nel 2020 alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività per la definizione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro caratteristiche).

In particolare, sono state svolte attività finalizzate all'evoluzione delle banche dati delle dichiarazioni e delle altre informazioni presenti in Anagrafe Tributaria, compreso il popolamento delle Banche Dati analitiche e sintetiche, e all'evoluzione dei servizi di consultazione e fornitura di informazioni agli enti esterni, compresi l'adeguamento alla nuova annualità di imposta dei servizi di fornitura reddituali già presenti nel catalogo di cooperazione informatica, l'evoluzione di alcuni servizi a seguito di revisioni dell'Archivio Anagrafico e la creazione di nuovi servizi per gli enti esterni richiesti nell'ambito dei tavoli di lavoro congiunti fra Comuni/Regioni e Agenzia.

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

Ricadono nell'Area Servizi 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 e il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. Nel 2020 gli interventi sono stati finalizzati alla migrazione dei servizi catastali al SIT e all'Anagrafe dei Titolari al fine di disporre del sistema informativo evoluto. In particolare, le attività più rilevanti hanno riguardato l'evoluzione delle procedure per la predisposizione dei documenti per l'accatastamento e le variazioni dei fabbricati attraverso la "scrivania del Professionista", l'invio

degli atti di aggiornamento esclusivamente attraverso il canale telematico, tenendo conto delle previsioni del CAD e dell'avvento dell'identità digitale, la predisposizione degli atti di aggiornamento della Cartografia e delle relative istanze di correzione attraverso la realizzazione di nuovi strumenti per i professionisti. Da menzionare la pubblicazione nel 2020 dei prezzi di compravendita immobiliare, resi disponibili opportunamente pseudonimizzati, con consultazione diretta su mappa geografica. Per disposizione del Garante della privacy, non è consentito il download massivo. Sono comunque disponibili gli atti di compravendita dal 2019 in poi.

Per quanto riguarda il portale internet dell'Agenzia (di libero accesso o in modalità autenticata), sono stati implementati i servizi di gestione delle istanze crediti (D.L. 34/2020), cessione crediti e detrazioni, bonus vacanze. Per quanto riguarda il Cassetto fiscale, sono stati implementati gli aggiornamenti annuali, così da rendere disponibili informazioni fiscali attualizzate all'ultimo anno di imposta.

Progetto "Lotteria degli scontrini"

Nel 2020 l'Agenzia delle entrate ha collaborato con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per la stesura del provvedimento interdirettoriale che dà attuazione all'articolo 1, commi 540 e seguenti, della legge n. 232 del 2016, e successive modificazioni.

La disposizione normativa prevede che a decorrere dal 01/01/2021, i contribuenti, persone fisiche maggiorenni e residenti nel territorio dello Stato che effettuano acquisti di beni e servizi in qualità di consumatori finali, quindi al di fuori dell'esercizio di attività di impresa, arte o professione, presso esercenti che trasmettono telematicamente i corrispettivi ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo n. 127 del 2015, possono partecipare all'estrazione a sorte di premi attribuiti nel quadro di una lotteria nazionale.

L'Agenzia ha realizzato la parte infrastrutturale per consentire la trasmissione dei dati da parte degli esercenti attraverso i registratori telematici ovvero mediante la procedura *web* messa a disposizione sul portale Fatture e Corrispettivi. A valle dei controlli in fase di accoglienza l'Agenzia provvede alla memorizzazione dei dati rendendoli disponibili alla banca dati del Sistema Lotteria.

Inoltre, l'Agenzia ha curato l'implementazione dei servizi di assistenza nei confronti degli esercenti che, accedendo al Portale Fatture e Corrispettivi dell'Agenzia delle entrate, possono consultare le ricevute delle trasmissioni delle singole transazioni effettuate ai fini della lotteria.

Tali soluzioni sono state condivise con le principali associazioni di categoria del settore, e realizzate dalle rispettive strutture del partner tecnologico Sogei S.p.A. referenti per Agenzia entrate e Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

In ultimo, per completare la soluzione, sono stati messi a disposizione dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nel Sistema Lotteria, servizi informatici per i controlli relativi all'utilizzabilità del codice fiscale per generare il codice lotteria, ai fini della partecipazione alla lotteria, nonché servizi anagrafici di supporto alla fase di estrazione dei biglietti vincenti per un ulteriore controllo sul codice fiscale al fine dell'attribuzione della vincita e per il reperimento delle informazioni sulla residenza dell'acquirente per la comunicazione della vincita.

Nell'anno 2020, per la realizzazione del sistema Lotteria degli Scontrini, per quanto riguarda il progetto di automazione ENT-400 "Sistemi trasversali", i costi di investimento complessivi sono stati pari a € 131.361,70 (IVA esclusa), importo funzionale alla realizzazione dei seguenti interventi:

- console di monitoraggio per le attività di supporto alla conduzione e all'assistenza utente; la console supervisiona l'intero sistema di accoglienza evidenziando eventuali criticità e consentendo di intervenire su malfunzionamenti segnalati dall'assistenza;
- realizzazione di componenti *software* per l'ottimizzazione del sistema di accoglienza che riceve i file lotteria trasmessi dai Registratori Telematici; l'ottimizzazione del sistema di accoglienza si è reso necessario per far fronte all'elevato numero di invii di file lotteria;
- evoluzione del canale di assistenza *Chatbot*, integrato nel CRM; l'assistente virtuale consente di risolvere automaticamente le richieste ripetitive di assistenza utente e diminuire il carico sui tradizionali canali di assistenza.

Si precisa che non sono stati consuntivati costi di conduzione, poiché il sistema Lotteria degli Scontrini è entrato in esercizio a febbraio 2021.

Per la realizzazione del Sistema, nel corso del 2020, sono state realizzate altre componenti nell'ambito dei Progetti di Automazione ENT-383 "Attuazione D.Lgs. 127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi" (con costi di investimento pari a € 186.325,60 IVA esclusa) e ENT- 444 "Anagrafica" (con costi di investimento pari a € 36.122,24 IVA esclusa).

Area strategica "Contrasto"

Gli interventi realizzati consistono in attività di adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, in attuazione di una strategia

innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché in attuazione di interventi che si propongono di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla legge. Per il 2020 inoltre è stato necessario gestire i contribuiti a fondo perduto previsti dalle norme emanate in corso d'anno.

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

Si segnalano le attività di potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli. In particolare, gli interventi sono stati rivolti a realizzare gli adeguamenti e le implementazioni necessari per il monitoraggio (anche infra-annuale) nonché l'analisi dei risultati dei controlli fiscali (accertamenti II.DD., IVA, IRAP, Registro e Successioni - attività istruttorie esterne - segnalazioni effettuate dai Comuni).

Relativamente agli Indici Sintetici di Affidabilità sono stati realizzati interventi necessari a consentire la gestione degli indicatori per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, atti a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti. Tra gli interventi più importanti si evidenziano le evoluzioni dei prodotti *software* che consentono ai contribuenti e agli uffici dell'Agenzia la modifica e l'aggiornamento dei dati trasmessi in modo da consentire la rettifica dell'indice stesso in caso di necessità.

Relativamente alle attività in ambito internazionale, sono stati realizzati interventi per migliorare la fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con autorità fiscali europee e di Paesi terzi (anche con gli adeguamenti conseguenti al *Brexit*) e per supportare le attività necessarie al recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e imposte dirette, migliorando così l'efficacia del procedimento di riscossione. Sono proseguite inoltre le attività in ambito IVA per l'*e-commerce* OSS/IOSS (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi).

Nell'ambito del contenzioso tributario sono proseguite le attività di revisione della struttura applicativa del contenzioso finalizzata a una più efficace gestione della sospensione amministrativa

e giudiziale dell'esecuzione dell'atto, dei versamenti diretti e dei relativi abbinamenti, della rateizzazione, dell'affidamento del carico all'Agente della Riscossione, degli sgravi e dei rimborsi. Le attività si propongono di realizzare l'integrazione delle relative banche dati attraverso la realizzazione di appositi servizi che ne consentano l'interoperabilità e che rendano possibile scambiare in ogni circostanza informazioni corrette e complete, facilmente integrabili e agevolmente comparabili, diminuire gli errori nella gestione del processo e ridurre tempi e costi.

Attività indirette

Tali attività sono finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi delle aree operative di *business*.

Il potenziamento e l'evoluzione delle infrastrutture *hardware* sono stati realizzati attraverso l'acquisto di PC portatili e stampanti per ampliare e rinnovare il parco macchine esistente. A causa delle mutate esigenze di presenza in ufficio del personale (c.d. "*smart working*"), ci si è orientati a soluzioni di *desktop replacement*, per rendere il funzionario non vincolato alla postazione di lavoro fisico. Relativamente all'evoluzione dei servizi di rete, le attività hanno riguardato la gestione, l'aggiornamento e il potenziamento delle reti locali e geografiche oltre che il supporto relativo ai sistemi VOIP, sistemi di compressione in rete centrale e periferici, VPN e collegamenti centrali, Sistemi Wi-Fi centrali e periferici, Servizi DDI (Servizi centrali di configurazione degli apparati collegati alla rete). L'accelerazione delle attività di migrazione all'infrastruttura di accesso basata sulle VPN (Virtual Private Network) e VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) ha consentito la piena operatività da remoto nell'accesso alle risorse d'ufficio.

Rientrano in tale ambito gli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e di attuare le prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) in tema di digitalizzazione. In tale ambito è proseguito il piano di integrazione di tutte le applicazioni *consumer* che producono documenti con i servizi generalizzati messi a disposizione (tra cui lo Spedizionario), al fine di una agevole e corretta gestione dei documenti informatici e dell'automazione del loro flusso di lavoro (protocollazione, fascicolazione, produzione delle copie con il contrassegno elettronico di cui all'art. 23 del CAD, integrazione con il *workflow* e il libro firma).

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli e 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. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi di attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (GDPR) e la realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento europeo in Agenzia (evoluzioni sul sistema DIANA).

Per quanto concerne la sicurezza informatica (sicurezza fisica e logica dei sistemi), le attività hanno riguardato il miglioramento degli strumenti informatici in uso, l'evoluzione, la razionalizzazione e il 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). Inoltre, le attività sono state finalizzate all'adeguamento al livello standard di sicurezza in accordo a quanto previsto dalla Direttiva AgID relativa alle misure minime di sicurezza previste per la PA, con la prospettiva del livello avanzato (affrontato come studio di attuazione). Sono proseguite le attività di gestione degli accessi da parte degli Enti esterni.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di Gestione Risorse Umane (per la parte ex-Territorio) al fine di gestire con un livello maggiore di sicurezza e affidabilità i dati del personale. L'adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego e rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell'Agenzia. Per quanto riguarda i processi di sviluppo e valutazione del personale, sono state adeguate le applicazioni SIRIO2, la gestione della formazione e della valutazione delle POER/POIR.

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio al quadro normativo europeo, in linea con la direttiva UE 55/2014 del 16 aprile 2014, per permetterne l'interoperabilità con le fatture nei formati europei consentendo quindi alle P.A. italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche trasmesse nei vari formati e canali stabiliti. È stato dato forte impulso alla gestione dei misuratori fiscali in vista dell'avvio della "lotteria degli scontrini", con l'implementazione di sistemi di monitoraggio e controllo dei dati ricevuti dai registrati telematici.

Per quanto riguarda, infine, le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel decreto legge 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del decreto legge 78/2010, si evidenzia che nel 2020 sono state prodotte complessivamente circa 11,3 milioni di Tessere Sanitarie di cui 10,2 milioni nel formato TS-CNS.

INVESTIMENTI IMMOBILIARI

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

Per la prima tipologia di interventi (*"finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili"*), con delibera n. 8 del 6 agosto 2020 la spesa prevista per l'esercizio 2020 per investimenti di natura immobiliare a carico dell'Agenzia delle Entrate (escludendo, pertanto, quanto di competenza del Manutentore Unico) risulta complessivamente pari a circa 12,5 milioni di euro.

Il Piano considera anche gli impegni relativi alle annualità 2019 e precedenti per complessivi 143,8 milioni di euro relativi a Piani annuali dei Lavori 2002-2019.

Per l'anno 2020, il consuntivo dei lavori di manutenzione degli immobili in uso all'Agenzia, che si riferisce a lavori inseriti nel Piano annuale dei Lavori 2020 e ai Piani dei lavori 2002-2019, risulta pari a circa 3,1 milioni di euro.

In sintesi, gli investimenti immobiliari complessivi "finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili" relativi alle annualità 2020 e precedenti ammontano complessivamente a 156,3 milioni di euro; sottraendo il consuntivo di 3,1 milioni di euro residuano impegni pari a circa 153,2 milioni di euro.

Nel corso dell'esercizio 2020, inoltre, si sono registrate anche altre attività di gestione e monitoraggio dei Piani annuali dei Lavori (annullamento e chiusura di OLS per circa 19,1 milioni), che hanno portato ad una variazione in diminuzione degli impegni residui su tale voce a circa 134,1 milioni di euro, la cui gran parte è relativa a interventi già da tempo convenzionati con i locali Provveditorati alle OO.PP.

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

1. Tipologie di corsi svolti distinguendo tra interni ed esterni, con descrizione dei costi sostenuti

Le attività formative per il 2020, definite con le strutture centrali *owner* di processo nell'ambito della definizione delle *linee guida per la rilevazione del fabbisogno*, sono confluite nel catalogo dell'offerta specifica per l'anno. Le macro tipologie rappresentative dei corsi possono essere così riassunte:

- formazione obbligatoria, sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- formazione manageriale e comportamentale;
- formazione per l'aggiornamento professionale, in ambito tributario e non;
- formazione sui temi di orientamento generale (etica, anticorruzione, ecc.).

Di seguito il dettaglio delle iniziative erogate.

a) Corsi interni

I corsi interni sono stati erogati, a partire dal mese di marzo 2020, in modalità a distanza o in *e-learning*, a causa dell'emergenza sanitaria da COVID -19. L'intero catalogo è stato convertito, nel corso dell'anno, con queste due modalità.

I costi per lo sviluppo del nuovo catalogo *a distanza* sono da riferirsi ai costi di sviluppo e *tutoraggio on line* (nel caso dell'*e-learning*), e di docenza. Questa ultima voce racchiude i costi delle docenze dei corsi organizzati dall'Ufficio Formazione e *digital learning* e dalle direzioni regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione dell'attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione: per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00.

Inoltre, è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità *e-learning*: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00. La Direzione Centrale competente e le direzioni regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative.

Il costo sostenuto per il 2020 per le docenze interne è pari a € 272.723,68.

Tra le voci di costo riferibili alle attività formative vi sono le spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e Iniziative formative erogate da enti esterni): questa voce è

rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziative formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne").

Nel 2020, sulla base del piano di formazione "rivisto" in ottica di emergenza sanitaria COVID - 19, si sono notevolmente ridotte le iniziative affidate a soggetti esterni, che sono riferibili a:

- **sicurezza sui luoghi lavoro**, in particolare per i responsabili e gli addetti al servizio di prevenzione e protezione (RSPP e ASPP);
- **formazione antincendio** destinata al personale centrale che svolge il ruolo di addetto antincendio.

Per il 2020 è stato consuntivato un importo complessivo di questa tipologia di costi pari a € 129.690,90.

Nella seguente scheda per il monitoraggio della formazione sono riportate, come iniziative d'aula, quelle svolte in aula virtuale sincrona (*webinar*), mentre viene indicato come *e-learning* la fruizione di *WBT* (*web based training*) ovvero moduli multimediali asincroni. L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020, e i limiti tecnologici derivanti da questa, non hanno consentito di svolgere iniziative di affiancamento *on the job*.

Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale				
Situazione al 31-12-2020				
Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE				
	Numero corsi	Livello partecipanti**	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>		Dirigenti	347	1,041
		Livellati	13,431	40,293
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>		Dirigenti	532	1,596
		Livellati	48,394	72,591
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>		Dirigenti	0	
		Livellati	0	
FORMAZIONE TRIBUTARIA				
	Numero corsi	Livello partecipanti**	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>		Dirigenti	18	60
		Livellati	4,084	12,252
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>		Dirigenti	84	1680
		Livellati	31,283	61,566
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>		Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0

*Per "Formazione comportamentale/comunicazionale" si intende la formazione extra-tributaria.

** Nel numero dei "Livellati" sono computati anche i funzionari incaricati di funzioni dirigenziali

b) Corsi esterni

La partecipazione del personale a corsi esterni è riferibile, oltre ai corsi sulla sicurezza sopra menzionati, ad iniziative erogate dalla Scuola nazionale di Amministrazione, per le quali la partecipazione è gratuita. In tutto 613 funzionari hanno partecipato ad iniziative del catalogo SNA.

Nella tabella sono indicate le iniziative più rilevanti, per tematica o numerosità di partecipanti.

TITOLO CORSO	PARTECIPANTI
Bilancio e reddito di impresa - avanzato	32
Contenzioso tributario e strumenti deflattivi	32
Data science per la PA	18
Diritto amministrativo - corso base	30
Diritto tributario internazionale	25
Gestire le persone: politiche e strumenti	18
Il lavoro agile	11
L'imposta sul valore aggiunto	49
Prevenzione della corruzione nella PA	67
Writing skills	20

2. *Tipologie di corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti.*

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso questa Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2020 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione". A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2020 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all'anno precedente. L'indicatore è stato scelto in funzione del numero di corsi sottoposti a rilevazione (conseguentemente, della platea di dipendenti coinvolti nella valutazione, attraverso il numero di questionari di gradimento, piani di azione e questionari di impatto).

Di seguito i risultati conseguiti: si evidenzia intanto l'incremento del numero di corsi inseriti nel catalogo dell'offerta formativa. Rispetto al 2019, il numero di iniziative proposte è passato da 79 a 93 (+17,7%). Rispetto ad un catalogo più ampio, circostanza che non consente un raffronto in termini di valori assoluti, è cresciuto il numero di corsi sottoposti a rilevazione, passando da 3 iniziative a 5.

Nel 2019 il modello era stato applicato solo per corsi afferenti all'area di formazione tecnico professionale non tributaria.

Nel 2020 la metodologia è stata applicata anche a iniziative di indirizzo tributario. Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative.

	2019	2020	Variazioni	%
Numero corsi messi a rilevazione	3	5	+2	+66,6%
Numero edizioni	7	21	+14	+200%
Numero dei partecipanti sottoposti alla rilevazione	146	617	+ 471	+322,6%
Numero complessivo di questionari compilati (valutazione, piani di azione e di impatto)	345	884 (*)	+ 539 (*)	+156,23%

(*) *dati parziali*

ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI

Area Strategica	Consuntivo Risorse Umane Processo	Convenzione 2020		Consuntivo 2020	
		Ore/ Migliaia	%	Ore/ Migliaia	%
Servizi	Identificare i contribuenti	944	2,03%	1.034	2,18%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	5.267	11,34%	4.984	10,52%
	Liquidare le imposte	5.444	11,72%	5.479	11,56%
	Censire i beni immobili	1.958	4,22%	2.073	4,38%
	Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare	1.020	2,20%	968	2,04%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	322	0,69%	340	0,72%
	Migliorare la qualità delle Banche Dati	1.008	2,17%	1.068	2,25%
	Rimborsare il credito	2.357	5,07%	2.422	5,11%
Prevenzione	Agevolare l'adempimento spontaneo	668	1,44%	621	1,31%
	Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	3.706	7,98%	3.994	8,43%
Contrasto	Accertare l'imposta non dichiarata	12.541	26,99%	12.919	27,26%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.126	2,42%	1.161	2,45%
	Difendere gli atti impugnati	3.644	7,84%	3.708	7,83%
	Recuperare il credito erariale	1.161	2,50%	1.279	2,70%
Risorse	Gestire le politiche del personale	497	1,07%	493	1,04%
	Amministrare il rapporto di lavoro	1.684	3,62%	1.685	3,56%
	Amministrare i beni aziendali	963	2,07%	984	2,08%
	Amministrare la contabilità	390	0,84%	422	0,89%
	Amministrare l'Information Technology	714	1,54%	738	1,56%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	797	1,71%	784	1,66%
	Gestire le relazioni esterne	247	0,53%	228	0,48%
	Totale Ore Agenzia	46.457	100%	47.385	100%

**PERCENTUALE DI ASSORBIMENTO DELLE RISORSE UMANE PER PROCESSI AL 31/12/2020,
ARTICOLATI A LIVELLO CENTRALE E REGIONALE**

% di assorbimento ore per processo	Agenzia	Divisioni e Direzioni Centrali	Direzioni regionali
Identificare i contribuenti	2,18%	0,88%	2,26%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	10,52%	9,34%	10,59%
Liquidare le imposte	11,56%	4,69%	11,97%
Censire i beni immobili	4,38%	2,20%	4,50%
Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	2,04%	1,09%	2,10%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	0,72%	0,94%	0,70%
Rimborsare il credito	5,11%	0,93%	5,36%
Migliorare la qualità delle Banche Dati	2,25%	0,07%	2,38%
Agevolare l'adempimento spontaneo	1,31%	5,29%	1,08%
Verificare i dati delle dichiarazioni e degli atti anche con l'ausilio del contribuente	8,43%	0,77%	8,88%
Accertare l'imposta non dichiarata	27,26%	25,54%	27,37%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2,45%	0,73%	2,55%
Difendere gli atti impugnati	7,83%	2,73%	8,12%
Recuperare il credito erariale	2,70%	1,40%	2,78%
Gestire le politiche del personale	1,04%	3,73%	0,88%
Amministrare il rapporto di lavoro	3,56%	7,20%	3,34%
Amministrare i beni aziendali	2,08%	7,13%	1,78%
Amministrare la contabilità	0,89%	3,69%	0,73%
Amministrare l'Information Technology	1,56%	5,99%	1,30%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1,66%	12,95%	0,99%
Gestire le relazioni esterne	0,48%	2,72%	0,35%
Totale ore Agenzia	100,00%	100,00%	100,00%

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo 2019 (a)	Piano 2020 (b)	Consuntivo 2020 (c)	Variazione (c-a)
Ore lavorabili lorde	1.814	1.828	1.828	14
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
Ore lavorabili contrattuali	1.590	1.604	1.604	14
Ore di assenza per malattia	62	59	45	-17
Ore di assenza per altri motivi	128	130	129	1
Ore lavorabili ordinarie	1.400	1.415	1.430	30
Ore di straordinario	21	17	8	-13
Ore lavorabili pro capite	1.421	1.432	1.438	17

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2020

Qualifica	Personale al 31.12.2019	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2019 (A+B-C)	Entrate 2020	Uscite 2020	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2020 (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2020	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2021 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	185	3	4	184	45	37	4	3	193	189	0	0	189
Dirigenti a tempo determinato	29	0	0	29	23	3	0	0	49	39	0	0	39
Totale dirigenti	214	3	4	213	68	40	4	3	242	228	0	0	228
III area	22.019	23	177	21.865	24	1.781	20	21	20.107	20.986	192	0	20.794
II area	12.139	35	38	12.136	45	1.409	27	9	10.790	11.463	156	0	11.307
I area	179	0	2	177	1	5	0	0	173	175	2	0	173
Totale personale delle aree	34.337	58	217	34.178	70	3.195	47	30	31.070	32.624	350	0	32.274
TOTALE COMPLESSIVO	34.551	61	221	34.391	138	3.235	51	33	31.312	32.852	350	0	32.502
Tirocinanti	18	0	0	18	510	18	0	0	510	264	0	0	264
PO legge 205/2017 (compresi nella III area)	1.437	0	0	1.437	112	112	0	0	1.437	1.437	0	0	1.437

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 circa 44,5 €/migliaia, in diminuzione rispetto ai ricavi del 2019 (64.146 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2011 è indicato nella tabella seguente:

Anni	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI <i>(valori in /migliaia)</i>	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724	64.146	44.487

COSTI DI FUNZIONAMENTO

Oneri di gestione	2020	Consuntivo 2020
PRODUZIONE	668.274	503.948
Costi di funzionamento	81.880	36.445
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	227.000	207.292
Spese postali e notifica atti	42.911	22.361
Oneri per la gestione dei tributi	316.483	237.850
PERSONALE	1.824.742	1.767.372
Stipendi	1.173.624	1.130.304
Imposte dell'esercizio	100.378	94.659
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	351.396	355.709
Straordinari	8.718	4.725
Premi e incentivi	6.850	30.691
Accantonamenti premi e incentivi	137.731	135.090
Missioni	4.366	1.928
Indennità di missione	623	386
Mensa e buoni pasto	36.752	11.112
Servizi per il personale	2.745	2.158
Altri costi per il personale	1.559	610
IMMOBILI	260.092	231.681
Gestione immobili	260.092	231.681
TOTALE COSTI	2.753.108	2.503.001

INDICE

SINTESI DEI RISULTATI	3
<i>Area Strategica Servizi</i>	4
<i>Area Strategica Prevenzione</i>	8
<i>Area Strategica Contrasto</i>	10
<i>Area Strategica Risorse</i>	11
<i>Piano degli investimenti 2020</i>	12
<i>Interventi di Audit sulle strutture periferiche</i>	13
<i>Autotutela</i>	13
<i>Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia</i>	15
<i>Comunicazione istituzionale</i>	15
<i>Risorse umane</i>	16
<i>Gestione economico-finanziaria</i>	17
<i>Livello di conseguimento degli obiettivi</i>	18
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI	19
1. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI	20
1.1 OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI	
1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata	25
1.1.1.1 Indicatore Istituzionale: Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	
1.1.1.2 Indicatore di Impatto: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	26
1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi	
1.1.2.1 Indicatore Istituzionale: Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	28
1.2 OBIETTIVO 2: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI	
1.2.1 AZIONE: Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	29
1.2.1.1 Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavoratori/magazzino	
1.2.1.2 Indicatore di impatto: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	29
1.2.1.3 Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavoratori/magazzino	29
1.2.1.4 Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavoratori/magazzino	30
1.2.2. AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi	33
1.2.2.1. Indicatore Istituzionale: Percentuale di istanze CIVIS lavorate entro 3 giorni	
1.2.2.2. Indicatore Istituzionale: Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni	33
1.2.2.3. Indicatore Istituzionale: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	34
1.2.2.4. Indicatore Istituzionale: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	37
1.2.2.5. Indicatore Istituzionale: Percentuale di atti di intestazione catastale evasi	38
1.2.2.6. Indicatore di Impatto: Realizzazione di un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi ipocatastali erogati in modalità telematica	38
1.2.3. AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici	
1.2.3.1. Indicatore di Impatto: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	40
1.3. OBIETTIVO 3: Migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	
1.3.1. AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	41
1.3.1.1. Indicatore Istituzionale: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	
1.3.1.2. Indicatore Istituzionale: Congruenza geometrica tra mappe contigue	42
1.3.1.3. Indicatore di Istituzionale: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	42
1.4. OBIETTIVO 4: PRESIDARE IL TERRITORIO AL FINE DI GARANTIRE IL COSTANTE AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI CENSUARI E CARTOGRAFICI DELL'AGENZIA	42
1.4.1. AZIONE: Efficace presidio del territorio	

1.4.1.1.	Indicatore Istituzionale: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	
1.4.1.2.	Indicatore di Istituzionale: Tasso di copertura degli immobili da controllare	43
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA – AREA SERVIZI		43
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)		49
2.	AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE	50
2.1.	OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE	
2.1.1.	AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	54
2.1.1.1	Indicatore Istituzionale: Percentuale istanze di adesione al regime di cooperative <i>compliance</i> presentate dall'01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate	
2.1.1.2.	Indicatore di Impatto: Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	54
2.1.1.3	Indicatore di Impatto: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative <i>compliance</i> rispetto alla platea	54
2.1.1.4.	Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse	55
2.1.3.5	Indicatore Istituzionale: Percentuale di conclusione delle istanze di <i>patent box</i> presentate nell'anno n	55
2.1.3.6	Indicatore Istituzionale: Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	56
2.1.1.7.	Indicatore di Impatto: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)	57
2.1.1.8.	Indicatore Istituzionale: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	57
2.1.2.	AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	57
2.1.2.1.	Indicatore Istituzionale: Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione	
2.1.3.	AZIONE: Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	
2.1.3.1.	Indicatore Istituzionale: Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	58
2.1.3.2.	Indicatore di <i>Impatto</i> : Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	60
2.1.4.	AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore <i>compliance</i> dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	60
2.1.4.1.	Indicatore di Istituzionale: Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento	
Ulteriori informazioni relative all'Area Prevenzione		62
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)		63
3.	AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - CONTRASTO	64
3.1.	OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO	
3.1.1.	AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria	66
3.1.1.1.	Indicatore Istituzionale: Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP emessi/eseguiti	
3.1.1.2.	Indicatore Istituzionale: Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche per il periodo di imposta 2015	66
3.1.1.3	Indicatore di <i>Impatto</i> : Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	67
	Riscossione da ruoli erariali	68
	Numero complessivo degli accertamenti e relativa Maggiore imposta accertata (MIA)	70
	Verifiche e controlli mirati	72
	Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni	76
	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	79
	Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea	82
	Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi	82
3.2	OBIETTIVO 8: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE	84

3.2.1.	AZIONE: Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	
3.2.1.1.	Indicatore Istituzionale: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	
3.2.1.2.	Indicatore di Impatto: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	84
3.2.1.3.	Indicatore di Impatto: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	85
3.2.1.4.	Indicatore di Istituzionale: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	85
3.2.1.5.	Indicatore di Impatto: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	86
	Numero di conciliazioni giudiziali depositate nell'anno (art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992)	88
	Sentenze depositate in CTP e CTR distinte per esito, con indicazione del relativo importo deciso	88
	Numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria provinciale rispetto al totale, con specificazione della componente costituita dal numero di accordi di mediazione conclusi	90
	PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA	90
	FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)	98
4.	AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE	99
4.1.	OBIETTIVO 9: OTTIMIZZARE E VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE	
4.1.1.	Indicatore Istituzionale: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	
4.1.2.	Indicatore Istituzionale: Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa	101
4.1.3.	Indicatore di Impatto: Efficacia della formazione	101
	FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)	103
	INTERVENTI DI AUDIT	104
	PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	107
	VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	108
	RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO	109
	ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO	111
	INVESTIMENTI IMMOBILIARI	120
	RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	121
	ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI	126
	RICAVI COMMERCIALI	129
	COSTI DI FUNZIONAMENTO	129