



***Rapporto di verifica dei risultati
della gestione
2014***

Sommario

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	4
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI	14
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI	15
RISULTATI GESTIONALI	17
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI	20
AREA STRATEGICA CONTROLLI.....	21
1.1 OBIETTIVO STRATEGICO: CONSOLIDARE LE ENTRATE DERIVANTI DALLA COMPLESSIVA AZIONE DI CONTROLLO.....	23
1.1.1 Riscossioni complessive	23
1.2.FCS 1: AUMENTARE L'EFFICACIA DISSUASIVA DEI CONTROLLI.....	26
1.2.1. Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio	26
1.2.2. Totale controlli.....	27
1.2.3. Indice di copertura della platea (n. accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni).....	53
1.2.4. Indice di redditività.....	53
1.2.5. Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato.....	53
1.2.6. Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	53
1.2.7. Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	53
1.2.8. Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo.....	54
1.2.9. Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini dell'imposta di Registro e dell'IVA e alle connesse agevolazioni fiscali	54
1.3. FCS 2: RIDURRE LA CONFLITTUALITA' NEI RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI ASSICURANDO ULTERIORE IMPULSO AGLI ISTITUTI DEFLATIVI DEL CONTENZIOSO	54
1.3.1. Percentuale di istanze di mediazione esaminate nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate.....	54
1.4. FCS 3: AUMENTARE LA SOSTENIBILITÀ DELLA PRETESA TRIBUTARIA	55
1.4.1. Indice di vittoria numerico.....	55
<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....</i>	60
AREA STRATEGICA SERVIZI	62
2.1 OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO	65
2.1.1. Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>	65
2.1.2. Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM	66
2.1.3. Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico.....	70
2.1.4. Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico.....	70
2.1.5. Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.....	70
<i>I servizi telematici.....</i>	71
2.2.FCS 1: VALUTARE IL SERVIZIO OFFERTO	74
2.2.1. Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi fruibili via internet: assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità e assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento.....	74
2.2.2. Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sulle azioni di miglioramento intraprese nel 2013 a seguito delle indagini di <i>customer</i> sui servizi fruibili via internet: F24 telematico, bollo auto e Unico web.....	74
2.2.3. Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2013-2015 sui servizi fruibili via internet: Assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità; Assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento; Servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini <i>call center</i>	75
2.2.4. Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 8 giorni.....	76
2.2.5. Incremento dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari.....	77
2.2.6. Redazione della nuova Carta dei servizi.....	78
2.2.7. Classificazione omogenea dei servizi fruibili dai contribuenti nei diversi canali di contatto (Tassonomia servizi).....	78
2.3. FCS 2: MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI E DI EROGAZIONE DEI RIMBORSI.....	79

2.3.1. Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel.....	79
2.3.2. Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità.....	79
2.3.3. Istruire i rimborsi Imposte Dirette.....	80
2.3.4. Istruire i rimborsi IVA.....	81
2.4. FCS 3: PRESIDARE E QUALIFICARE L'ATTIVITÀ DI INTERPRETAZIONE DELLE NORME TRIBUTARIE.....	81
2.4.1. Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini.....	81
2.5. FCS 4: PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DELLA LEGALITÀ FISCALE.....	81
2.5.1. Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo.....	81
2.6. FCS 5: GARANTIRE LA TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEGLI ATTI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI IMMOBILIARI	82
2.6.1. Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi.....	82
2.6.2. Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati.....	82
2.7. FCS 6: ASSICURARE LA TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO.....	82
2.7.1. Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione).....	82
<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....</i>	83
AREA STRATEGICA SUPPORTO	85
3.1. OBIETTIVO STRATEGICO: GARANTIRE LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E IL CONSOLIDAMENTO DEL MODELLO MANAGERIALE	86
3.1.1 Numero di edizioni di corsi a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	86
3.2.FCS 1: CONSOLIDARE IL MODELLO MANAGERIALE.....	87
3.2.1. Definire un Sistema di gestione per la qualità per gli uffici periferici dell'Agenzia, relativamente alle attività di servizio all'utenza, e ottenere la relativa certificazione di conformità da parte di un ente abilitato	87
3.3.FCS 2: ASSICURARE LA CORRETTEZZA E LA TEMPESTIVITÀ DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO IN RAGIONE DELL'ELEVATO NUMERO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE	88
3.3.1. Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate.....	88
3.4.FCS 3: IDENTIFICARE E PREVENIRE I RISCHI RELATIVI AI PROCESSI DI MISSIONE ED ALLA SICUREZZA.....	88
3.4.1. Numero interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche.....	88
3.4.2. Adeguamento del Sistema di Controllo Interno.....	89
3.5.FCS 4: QUALIFICARE LE INFRASTRUTTURE IMMOBILIARI E IL PATRIMONIO DELLE APPLICAZIONI INFORMATICHE ALLA SICUREZZA	90
<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....</i>	96
<i>Relazione in ordine alle attività realizzate con riguardo al processo di incorporazione previsto dall'articolo 23-quater del D.L. n. 95/2012.....</i>	98
Risorse umane e organizzazione	101
Ricavi commerciali.....	106
Obiettivi incentivati	107

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

Sintesi dei risultati

Per una corretta valutazione dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle Entrate nell'esercizio 2014, l'analisi viene svolta, in analogia al metodo utilizzato negli esercizi precedenti, anche attraverso il confronto dell'andamento gestionale registratosi nell'arco di tempo che va dal 2001 – anno di istituzione delle agenzie fiscali - al 2014.

Tale analisi viene rappresentata, nel successivo capitolo "Andamento dei risultati economico-gestionali", attraverso una serie di grafici relativi alle attività "core" svolte dall'Agenzia.

I risultati raggiunti da quest'ultima devono essere, inoltre, rapportati al più generale andamento dell'economia italiana nel periodo oggetto di analisi. Sotto questo aspetto il "Documento di Economia e Finanza 2015", evidenzia che "dopo una crisi molto grave e prolungata, nell'ultimo trimestre del 2014 l'economia italiana è uscita dalla recessione. La favorevole evoluzione del contesto macroeconomico sta spingendo le principali organizzazioni internazionali a rivedere al rialzo le stime di crescita per l'Area dell'Euro e l'Italia".

Altro elemento di valutazione è dato dal rapporto tra i risultati conseguiti e le risorse umane disponibili per lo svolgimento delle attività. Dal 2001 al 2013 si è registrata una costante diminuzione del numero di unità in servizio presso l'Agenzia. Nell'esercizio 2014 si evidenzia, invece, una lieve inversione di tendenza in quanto, rispetto all'esercizio precedente, la consistenza del personale dell'Agenzia risulta incrementata di circa 350 unità, passando da 40.343 a 40.695 addetti.

Prevenzione e contrasto all'evasione

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata) ammontano nel 2014 a 14,2 €/mld, con un incremento del 39,2% rispetto all'obiettivo prefissato di 10,2 €/mld ed in aumento di oltre un miliardo rispetto al risultato 2013.

Nel 2014 l'Agenzia ha effettuato 1.775.961 controlli (1.564.185 nel 2013) con una variazione in aumento del 4,5% rispetto al risultato atteso (1.700.000).

Il numero complessivo degli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore registro nonché degli accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973), ammonta a 642.256 con un decremento del 9,2% rispetto al 2013.

La maggiore imposta accertata (MIA) totale, pari 26,1 €/mld, registra, invece, un incremento del 5% rispetto all'esercizio precedente.

Focalizzando l'analisi sugli accertamenti ai fini II. DD., IVA e IRAP, pari a 309.319 , la MIA passa da 24 €/mld del 2013 a 25,4 €/mld, con un incremento del 5,7%.

La MIA oggetto di adesione e acquiescenza ammonta a 5,3 €/mld, con un incremento del 12% rispetto al 2013 (4,7 €/mld) ed è pari al 20,9% della MIA totale, con un incremento di 1,2 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (19,7%).

La maggiore imposta definitiva (MID) per adesione ed acquiescenza ammonta a 3,4 €/mld con una variazione in aumento di 11 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (3,1 €/mld).

Inoltre, nel periodo in osservazione si registra un miglioramento del rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva, che si attesta al 13,4% a fronte del 12,8% del 2013.

Rispetto al precedente esercizio, l'indice di definizione generale (dato dal rapporto tra maggiori imposte definite conseguenti ad adesione e acquiescenza e relativa MIA) è in leggera flessione passando dal 65% al 64,3%.

L'indice di positività degli accertamenti II.DD, IVA e IRAP si consolida intorno al 97%, rivelando un'efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo.

L'indice di copertura della platea, calcolato come rapporto tra il numero degli accertamenti II.DD, IVA e IRAP e la media delle dichiarazioni modello Unico presentate per i periodi d'imposta 2007/2010, registra un risultato annuale del 2,3%, in linea con il risultato atteso.

L'Agenzia ha, inoltre, effettuato circa 790.000 verifiche sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento (Docfa), conseguendo una percentuale del 113,2%, giustificata dalla maggiore disponibilità di risorse.

Le verifiche su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento, nel corso del 2014 sono state 68.790 rispetto alle 70.000 pianificate, con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 98,3%.

Per quanto riguarda la riduzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti, si evidenzia che è stato esaminato nei termini il 97,7% delle istanze di mediazione presentate.

L'aumento della sostenibilità della pretesa tributaria è misurato dall'"Indice di vittoria numerico", rappresentato dalla percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio (CTP, CTR e Corte di Cassazione) in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno (con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio). Tale indice nell'esercizio 2014 si è attestato al 67,9% rispetto al 60% pianificato.

Con riguardo all'attività di contenzioso tributario è da rilevare un incremento degli esiti favorevoli all'Agenzia sia in Commissione Tributaria Provinciale (40,7% contro il 36,5% del 2013) sia in Commissione Tributaria Regionale (42,6% contro il 35,7% del 2013).

Le risorse umane dedicate all'azione di controllo sono state pari al 43,9% di quelle complessivamente utilizzate dall'Agenzia, con un lieve incremento rispetto all'obiettivo di Convenzione (43,2%). Tale incremento è pari, in valore assoluto, a circa 900.000 ore, di cui circa 400.000 ore sono state assorbite dal processo "Accertare l'imposta non dichiarata". Tale andamento, come già evidenziato, ha determinato un incremento sia delle entrate riscosse che della MIA complessiva.

Gli investimenti realizzati sono stati orientati ad adeguare il sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo e ad attuare una strategia innovativa finalizzata all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione e all'instaurazione di un nuovo rapporto tra Stato e cittadino che agevoli l'adempimento spontaneo agli impegni fissati dalla legge (*tax compliance*).

Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività

Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente è stato attuato dall'Agenzia attraverso la semplificazione degli adempimenti e il miglioramento della qualità del servizio reso.

Nel corso del 2014 l'attività di assistenza da parte dei CAM e dei mini call center ha registrato un incremento del 6% rispetto all'esercizio precedente (2.398.324 di risposte telefoniche a fronte di 2.252.235 del 2013).

Le risposte fornite in forma scritta dai servizi di assistenza sono state 103.710 relative ai quesiti inviati via web-mail attraverso il sito internet dell'Agenzia, ai quesiti pervenuti via SMS al numero telefonico dedicato e, infine, ai quesiti pervenuti via email o PEC.

Il numero di contribuenti assistiti presso gli uffici è aumentato, passando da 9.649.808 del 2013 a 9.736.021. Ciononostante, il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi è pari a circa 25 minuti a fronte dei 27 registrati nel 2013.

L'Agenzia ha potenziato il servizio di assistenza tramite il canale CIVIS. Infatti, al 31 dicembre 2014 le richieste di assistenza pervenute sono state 755.855, di cui il 99,7% lavorate entro 8 giorni. Si registra, inoltre, l'incremento di oltre il 20% dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente alla stipula dei protocolli di intesa regionali che impegnano gli ordini e le associazioni di categoria a utilizzare i servizi telematici e alla maggiore qualità dei servizi CIVIS erogati dall'Agenzia.

La percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico, pari al 103,2% dell'obiettivo, evidenzia un consolidamento dell'utilizzo del canale telematico rispetto alla modalità di richiesta di visura allo sportello.

La percentuale di ispezioni ipotecarie realizzate mediante il canale telematico è stato pari a 91,3% con il conseguimento dell'obiettivo (88%) nella misura del 103,8%.

Il barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare registra un risultato conseguito pari al 109,7% del programmato, in linea con i risultati degli esercizi precedenti.

Nel 2014 sono state realizzate indagini di *customer satisfaction* sui servizi fruibili via internet e, precisamente, "assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità" e "assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento" che hanno evidenziato un livello di soddisfazione dell'utenza positivo, mostrando al contempo alcuni aspetti su cui è possibile avviare azioni di miglioramento.

L'Agenzia ha, inoltre, svolto indagini di *customer satisfaction* sulle azioni di miglioramento relative ai servizi fruibili via internet, in merito all'assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento, nonché sul servizio di assistenza telefonica effettuate dai CAM e dai *mini call center*.

È stata redatta la nuova Carta dei servizi dell'Agenzia, ma considerato che non è stato ancora ultimato il processo di riorganizzazione delle strutture territoriali (Area Entrate e Area Territorio), prima della sua pubblicazione, la Carta sarà oggetto di ulteriori revisioni e aggiornamenti.

L'Agenzia ha effettuato 1.416.985 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, in lieve flessione rispetto all'esercizio precedente (1.427.809), mentre le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente ammontano al 14,45% del totale di quelle inviate, in lieve diminuzione rispetto al 2013 (14,85%).

Al 31 dicembre 2014 la percentuale di lavorazione dei rimborsi Imposte Dirette è stata del 77,1%: sono state effettuate 1.161.226 lavorazioni rispetto allo stock pari a 1.506.160 rimborsi. L'obiettivo dell'80% delle

lavorazioni è stato conseguito nella misura del 96,4% (77,1% dell'obiettivo). Per quanto riguarda i rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2012: al 31 dicembre 2014, sono state effettuate 49.011 lavorazioni rispetto allo stock di inizio anno pari a 44.309 rimborsi. È stato, pertanto, raggiunto un risultato pari al 110,61%, superiore al risultato atteso.

L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 95% in incremento rispetto al 2013 (91%).

Nel corso del 2014 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%).

Per quanto riguarda la lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari, è stato garantito il quasi completo espletamento (oltre il 98%) delle richieste da parte degli utenti.

Le ore persona utilizzate per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 25.282.000, con un lieve aumento (0,3%) rispetto alla previsione (25.205.000).

L'Agenzia ha destinato 6.411.000 ore persona (5.456.000 nel 2013) all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di *front office*.

Risultati conseguiti nelle attività di supporto all'esercizio delle missioni istituzionali

Piano degli investimenti

Le immobilizzazioni realizzate dall'Agenzia nel corso dell'esercizio 2014 ammontano a 92.281 €/migliaia a fronte di un Piano degli investimenti pari a 124 €/milioni.

In particolare, l'innovazione tecnologica complessiva dell'Agenzia è stata sviluppata attraverso 38 iniziative progettuali finalizzate allo sviluppo di nuove procedure e all'evoluzione di quelle esistenti nonché all'adeguamento dell'infrastruttura hardware e software, in base alle necessità operative ed organizzative ed alle modifiche normative intervenute. La realizzazione delle attività pianificate si è attestata al 73%, come evidenziato dall'indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento degli obiettivi (SAL) con un costo di circa 71,2 €/mIn (SAC).

Interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche

Sono stati effettuati complessivamente 1.961 interventi di audit, pari al 103% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.368 area entrate, 348 area territorio e 245 verifiche di sicurezza.

L'Agenzia, attraverso l'attività di adeguamento del Sistema di controllo interno, ha posto in essere il 98,5% di azioni correttive rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nell'ambito degli interventi di audit.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia sono state impiegate 57,9 milioni di ore, a fronte di unità di personale in servizio pari a 40.695 unità. L'incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate è pari a circa il 12,5%.

Al 31 dicembre 2014 il personale di altre amministrazioni comandato o distaccato presso l'Agenzia consisteva di 140 unità e quello dell'Agenzia in esonero, comando, fuori ruolo, distacco e altre tipologie previste per legge era di 533 unità.

Politiche di sviluppo del personale

Nel corso del 2014 sono state assunte 39 funzionari tecnici, 1.039 funzionari amministrativo-tributari, 16 dirigenti di seconda fascia vincitori del corso concorso della SSPA, ora SNA - Scuola Nazionale dell'Amministrazione, 31 unità di personale diversamente abile.

Processo di incorporazione (art. 23-quater del D.L.95/2012)

Come previsto dalla relazione che il Sig. Ministro *pro tempore* ha presentato in Parlamento nel 2012, l'integrazione dei processi *no core* è avvenuta entro il 2013 mentre quella dei processi *core* dovrà avvenire entro il 2015.

In particolare, per assicurare il regolare funzionamento dell'Agenzia nelle fasi immediatamente successive all'incorporazione, con delibera del Comitato di gestione n. 47 del 30 novembre 2012 sono stati istituiti due posti di vicedirettore; le tre Direzioni Centrali "di linea" dell'ex Agenzia del Territorio sono state inserite tra le strutture di vertice centrali mentre le altre quattro Direzioni Centrali sono confluite nelle analoghe Direzioni Centrali dell'Agenzia delle Entrate; sono stati provvisoriamente confermati l'assetto organizzativo e i compiti delle Direzioni regionali e degli uffici provinciali già appartenenti all'Agenzia del Territorio.

Con successivo atto del Direttore dell'Agenzia n. 51911 del 30 aprile 2013 è stato definito il nuovo assetto delle strutture *no core* centrali e regionali, anche al fine di eliminare sovrapposizioni e duplicazioni.

A livello centrale il riassetto è operativo dal 29 luglio 2013, mentre a livello regionale dal 13 gennaio 2014.

A seguito delle misure descritte, il numero delle posizioni dirigenziali si è ridotto di 179 unità: 33 al centro, 139 nelle regioni (23 nell'area Territorio e 116 nell'area Entrate) e 7 negli uffici operativi.

Le Direzioni regionali Territorio sono state definitivamente soppresse con un'ulteriore modifica regolamentare che ha contestualmente istituito, nelle sette regioni in cui le predette strutture erano di livello dirigenziale generale, una posizione di direttore regionale aggiunto di analogo livello.

Con atto del Direttore dell'Agenzia n. 67482 del 15 maggio 2014, la decorrenza delle modifiche regolamentari sopra descritte è stata fissata al 1° giugno 2014.

Ulteriori misure organizzative, non direttamente correlate al processo di integrazione, hanno comportato la riduzione di altre 17 posizioni dirigenziali con decorrenza dal 1° gennaio 2015.

Il riassetto delle strutture *core* avverrà, come detto, entro il 31 dicembre 2015. Una apposita Commissione, i cui lavori si sono conclusi a febbraio 2015, ha definito un progetto per l'integrazione degli uffici operativi.

Nell'ambito del riassetto delle strutture preposte ai processi *core*, nel 2015 saranno tagliate ulteriori 167 posizioni dirigenziali, al fine di completare la riduzione del numero di uffici e della relativa dotazione organica prevista dal decreto-legge 95/2012.

L'Agenzia ha predisposto un piano che prevede la chiusura, entro il 2015, di 58 uffici territoriali di minori dimensioni. Al 31 dicembre 2014 ne erano stati chiusi 46 (di cui 20 nel 2014). Anche il disegno di riorganizzazione delle strutture territoriali trae origine dalle disposizioni di revisione e riduzione della spesa pubblica contenute nel decreto-legge 95/2012.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse trasferite all'Agenzia delle Entrate nel corso del 2014 ammontano a € 3.188.013.001 così costituite:

- € 3.205.688.062: *Stanziamiento da Legge di Stabilità 27 dicembre 2013, n. 147*
 - € (41.041.331) Variazione in diminuzione ex D.L. 35/2013
 - € (63.100.938) Variazione in diminuzione ex D.L. 4/2014
 - € (11.705.893) Variazione in diminuzione ex D.L. 66/2014
 - € (274.178) Variazione in diminuzione ex D.L. 4/2014
 - € (75.000.000) Variazione in diminuzione ex art.11, c.1, D.L. 66/2014
 - € (9.074.824) Variazione in diminuzione per manutentore unico
 - € 156.973.200 Variazione in aumento per assegnazioni art.3, c.165, L.350/2003 per il trattamento accessorio del personale –annualità 2012
 - € 9.718.900 Variazione in aumento per assegnazioni art.3, c.165, L.350/2003 per il potenziamento dell'Agenzia –annualità 2012
 - € 15.830.003 Variazione in aumento per spese, canoni ed altri oneri relativi alla locazione degli immobili del Fondo Immobili Pubblici e del Patrimonio Uno
- € 264.534: Estinzione debiti Ministeri per Debiti pregressi.

I ricavi da Business complementare ammontano a €/migliaia 80.320, in linea con l'andamento degli ultimi quattro anni.

Complessivamente, il costo del personale registrato nell'esercizio 2014, è stato pari a €/migliaia 1.833.604, comprensivo di oneri sociali e altri costi per il personale.

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

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, ex articolo 59 del D.Lgs. n. 300/1999, in attuazione del programma di vigilanza 2014, è stata esaminata l'attività di "Accertamento sintetico ex art. 38, 4° comma e seguenti, D.P.R. n. 600/1973".

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate in merito al suddetto procedimento è stata effettuata su accertamenti sintetici lavorati nell'anno 2013 e relativi all'anno d'imposta 2008.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione hanno fatto rilevare un indice sintetico di conformità complessiva pari a 67,64%; gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'80,06%, seguito da quello di correttezza, con il 78,06%, e da quello di imparzialità, con il 62,76%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 105 Uffici campionati, 54 si posizionano al di sopra della media nazionale, 51 al di sotto di tale media.

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

- la verifica della sussistenza di tutte le condizioni previste dall'art 38, comma 4, del D.P.R. n. 600/1973 e successive modifiche, necessaria ai fini della determinazione sintetica del reddito;
- la congruenza del reddito di lavoro autonomo e/o reddito di impresa con gli studi di settore, qualora il contribuente sia titolare di tali redditi;
- l'indicazione al contribuente sulla tipologia di informazioni e/o documentazione da produrre a supporto della sostenuta eventuale insussistenza della pretesa tributaria, al fine di rafforzare il rapporto di *compliance*;
- la redazione del verbale di contraddittorio e, soprattutto - quanto alle modalità di redazione - una corretta e specifica rappresentazione di quanto avvenuto in sede di contraddittorio, con riguardo peculiarmente alla fedele esposizione delle motivazioni orali e della documentazione prodotta o meno dal contribuente a sostegno della modifica dell'originaria pretesa tributaria, in modo da consentire la piena cognizione delle ragioni sulle quali è fondato il provvedimento adottato;
- il rispetto dei tempi entro i quali deve essere svolto il contraddittorio e sottoscritta l'adesione, vale a dire entro 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di adesione prodotta dal contribuente;
- i tempi impiegati per l'espletamento dell'attività di adesione d'iniziativa degli Uffici, oltre che per il rafforzamento della *compliance*, anche ai fini dell'economicità dell'azione amministrativa;
- la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per notificare al contribuente i provvedimenti di autotutela parziale;
- le modalità di notifica ai contribuenti dei provvedimenti di autotutela, soprattutto parziale, disposti d'iniziativa, nonché l'indicazione in tali provvedimenti delle motivazioni che hanno determinato le rettifiche operate, in base ai chiarimenti forniti o alla documentazione presentata;
- la comunicazione al contribuente dell'archiviazione della posizione fiscale disposta dagli Uffici nella fase preistruttoria, ma soprattutto in quella istruttoria;
- l'affidamento del carico all'Agente della riscossione, nei casi di mancato pagamento delle somme definite in sede di adesione o di mancato pagamento di quelle residuali, a seguito di autotutela parziale effettuata dall'Ufficio.

Comunicazione istituzionale

Le attività di comunicazione dell'Agenzia sono state realizzate sulla base degli obiettivi contenuti nel Programma di comunicazione per il 2014.

Nel corso dell'anno sono state promosse numerose iniziative per sostenere la cultura della legalità fiscale e intensificare l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari. Recupero dell'evasione, servizi di assistenza agli sportelli e online, riforma catastale, andamento del mercato immobiliare sono stati i temi su cui si è concentrata l'attività informativa. In particolare, l'Agenzia ha curato i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e la diffusione di comunicati di approfondimento sulle principali tematiche fiscali. Sono state organizzate interviste con i vertici dell'Amministrazione e coordinate le varie fasi per la realizzazione di servizi radiotelevisivi, conferenze stampa e convegni. Sulla rivista telematica Fiscooggi, inoltre, sono stati pubblicati oltre 5.700 articoli per informare in modo tempestivo contribuenti e professionisti sulle novità fiscali e offrire approfondimenti sulle questioni tributarie più importanti.

Nel 2014 è proseguita anche l'attività di semplificazione della modulistica destinata ai contribuenti per assicurare chiarezza, semplicità e uniformità nel linguaggio e nella veste grafica.

Con il progetto "Il Fisco mette le ruote", l'Agenzia ha continuato l'attività di assistenza ai cittadini che risiedono in località distanti dagli uffici delle Entrate. In particolare, nel 2014 il camper ha raggiunto alcuni comuni del Piemonte, della Lombardia e dell'Emilia Romagna, regioni maggiormente interessate dalla chiusura degli uffici territoriali. Nel periodo estivo, invece, la struttura mobile ha fatto tappa presso le più rinomate località balneari del litorale laziale.

Nell'ambito del progetto "Fisco e Scuola", gli uffici delle Entrate hanno proseguito l'organizzazione di incontri con gli studenti degli istituti di ogni ordine e grado su tutto il territorio nazionale, seguendo le direttive del protocollo di intesa siglato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Il sito web istituzionale ha rappresentato il primo canale di accesso a informazioni, documenti e assistenza, non più solamente sulla materia fiscale, ma anche su quella dell'intero comparto immobiliare (Catasto, Pubblicità Immobiliare e informazione economica immobiliare).

Nel 2014 l'Agenzia ha rafforzato la propria presenza sui social media. I più tradizionali mezzi di comunicazione sono stati affiancati dall'utilizzo di tecnologie web interattive, dirette a fornire una conoscenza più trasparente e approfondita del funzionamento dell'Amministrazione finanziaria e dei servizi offerti ai cittadini. In particolare, è proseguita l'attività del gruppo di lavoro istituito per la gestione di "Entrate in video", il canale YouTube dell'Agenzia delle Entrate, dedicato a contenuti di servizio sui temi fiscali di maggior interesse pratico per i contribuenti. Dal gennaio del 2014, inoltre, le Entrate sono presenti su Twitter con un proprio profilo istituzionale, che consente di trasmettere informazioni semplici e concise, sintetizzabili nei 140 caratteri previsti dalla piattaforma per ogni aggiornamento.

Le attività di comunicazione interna sono state in gran parte indirizzate per l'aggiornamento della struttura e dei contenuti del portale Intranet che riveste un'importanza strategica nel coordinamento tra le varie sedi dell'Agenzia, rappresentando il punto di riferimento per tutto il personale impegnato nei vari processi tecnici e gestionali dell'organizzazione.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di risultato pari a 146 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì

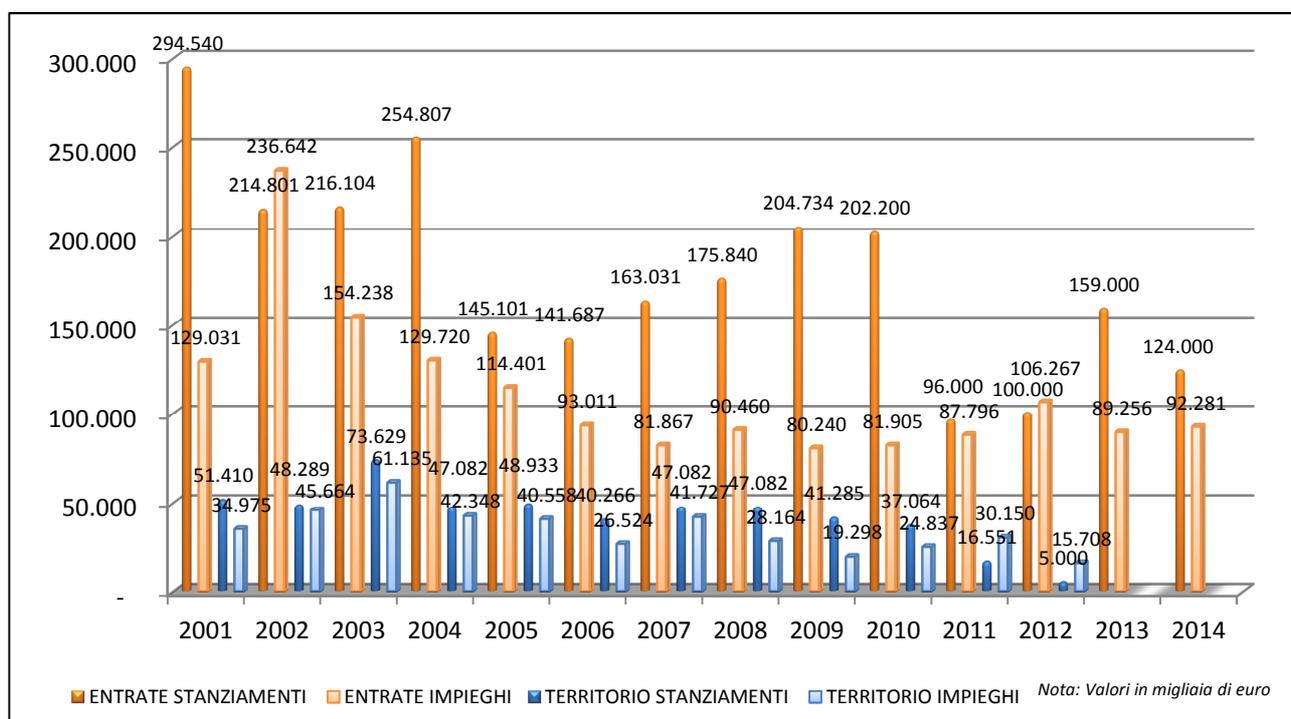
Il Direttore Generale delle Finanze
(Fabrizia Lapecorella)

Il Direttore dell'Agenzia
(Rossella Orlandi)

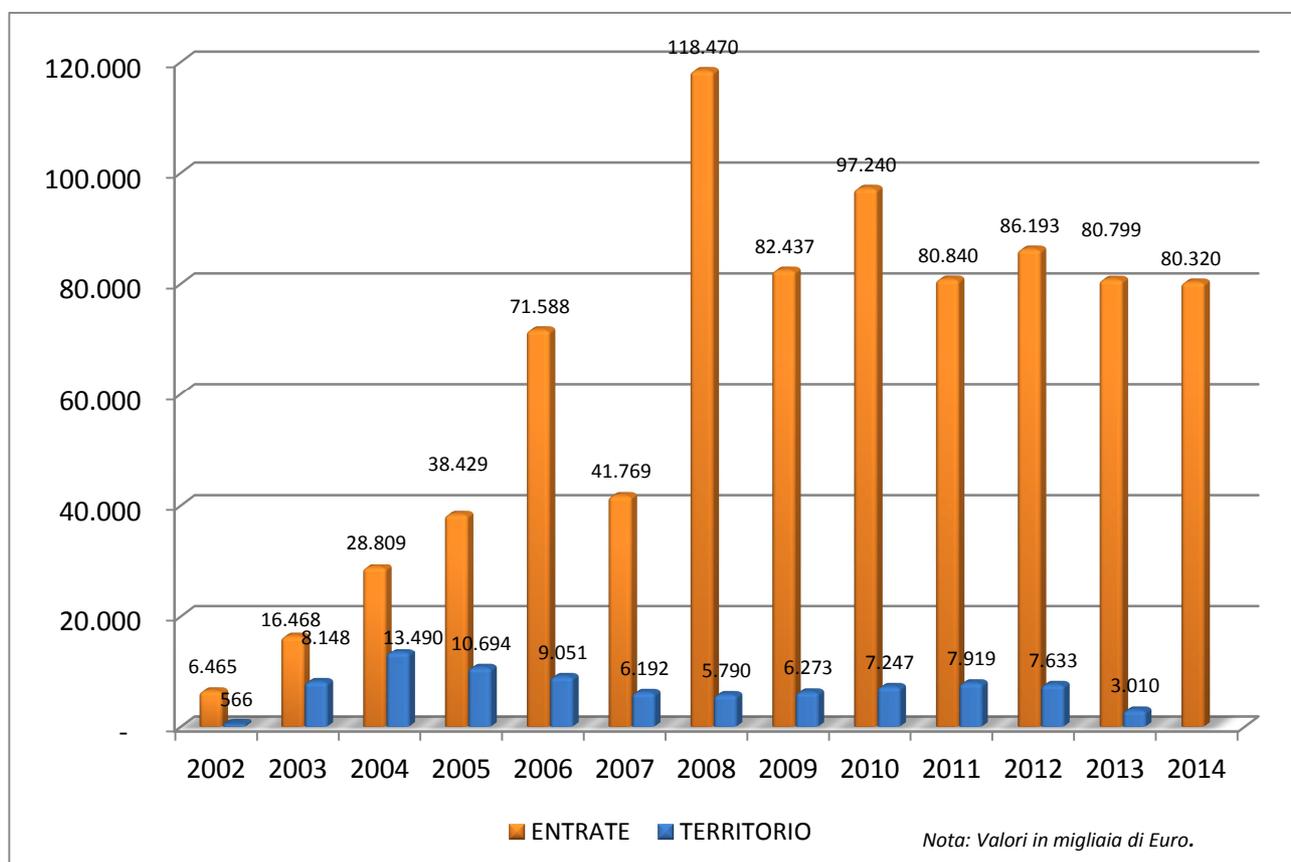
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

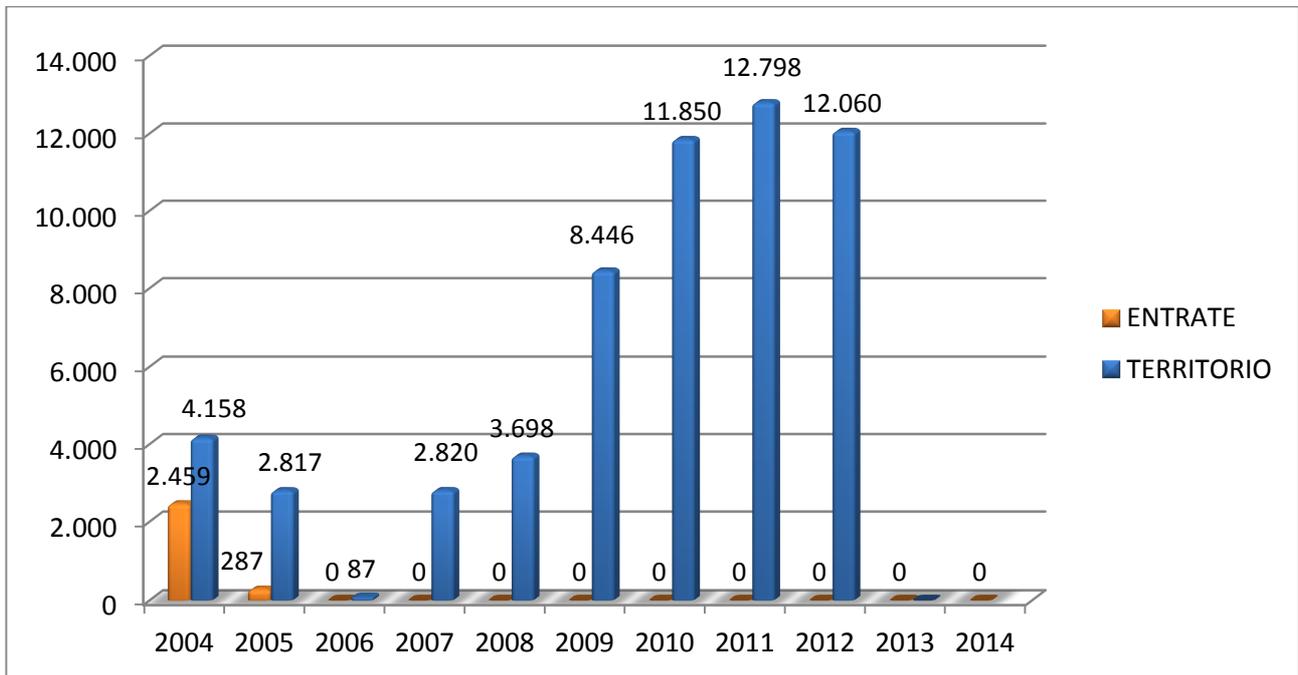
Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli Investimenti



Ricavi da business complementare



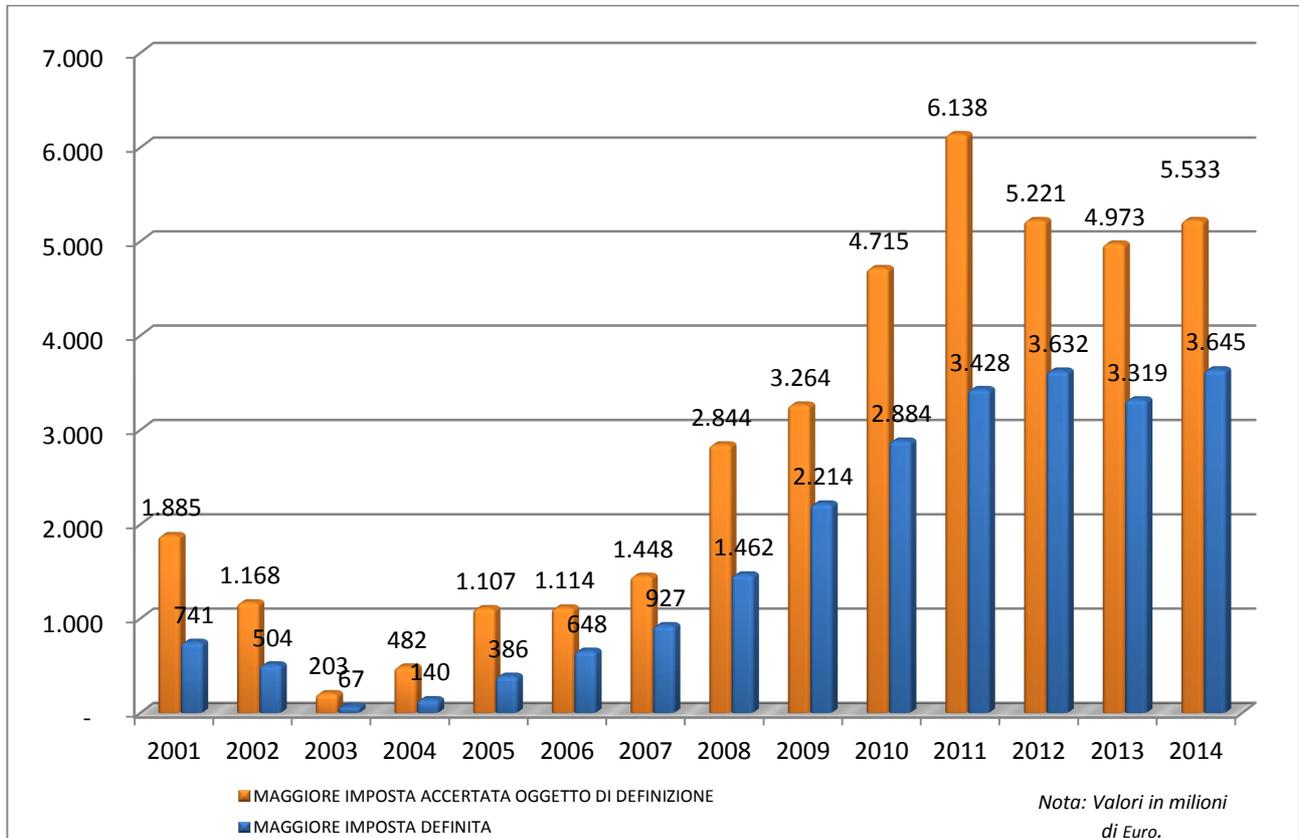
Avanzi di gestione*



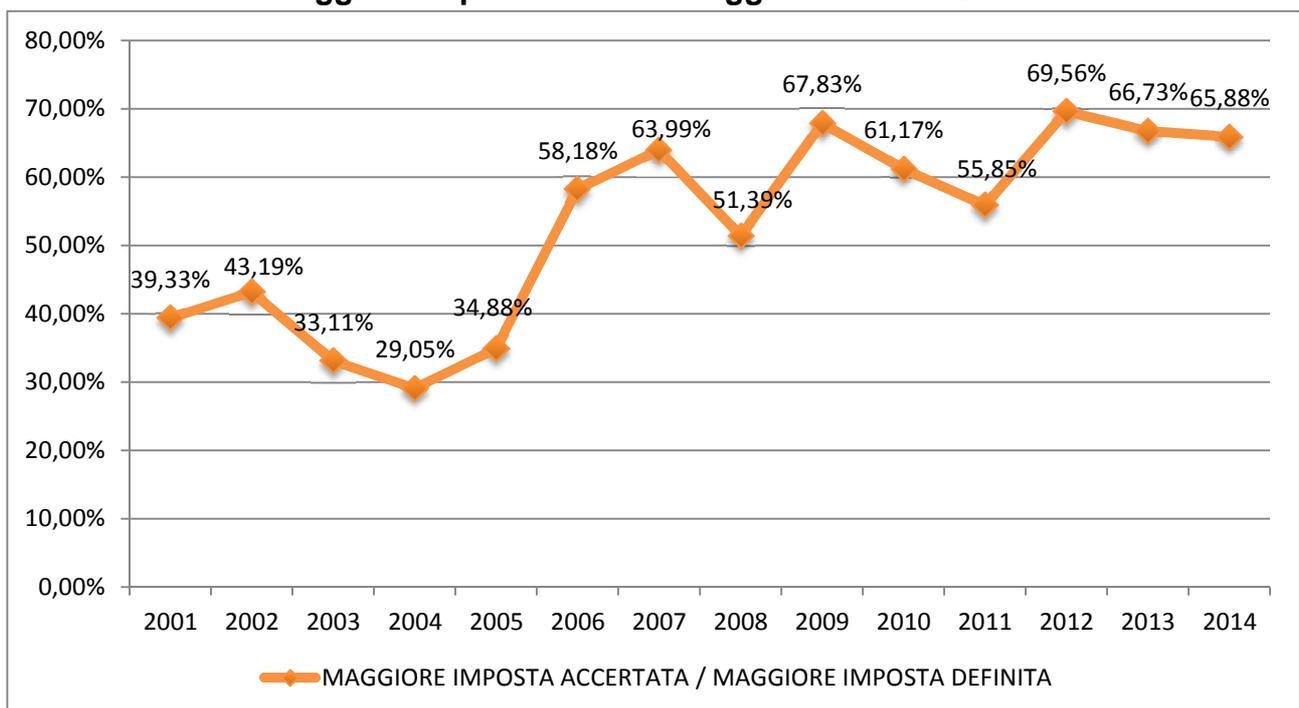
*Per il 2012 il dato del Territorio si riferisce all'avanzo di gestione esposto nel Bilancio dell'Agenzia del Territorio chiuso al 30/11/2012 a seguito dell'incorporazione della stessa nell'Agenzia delle Entrate, disposta con l'art. 23-quater del D.L. n. 95/2012.

RISULTATI GESTIONALI

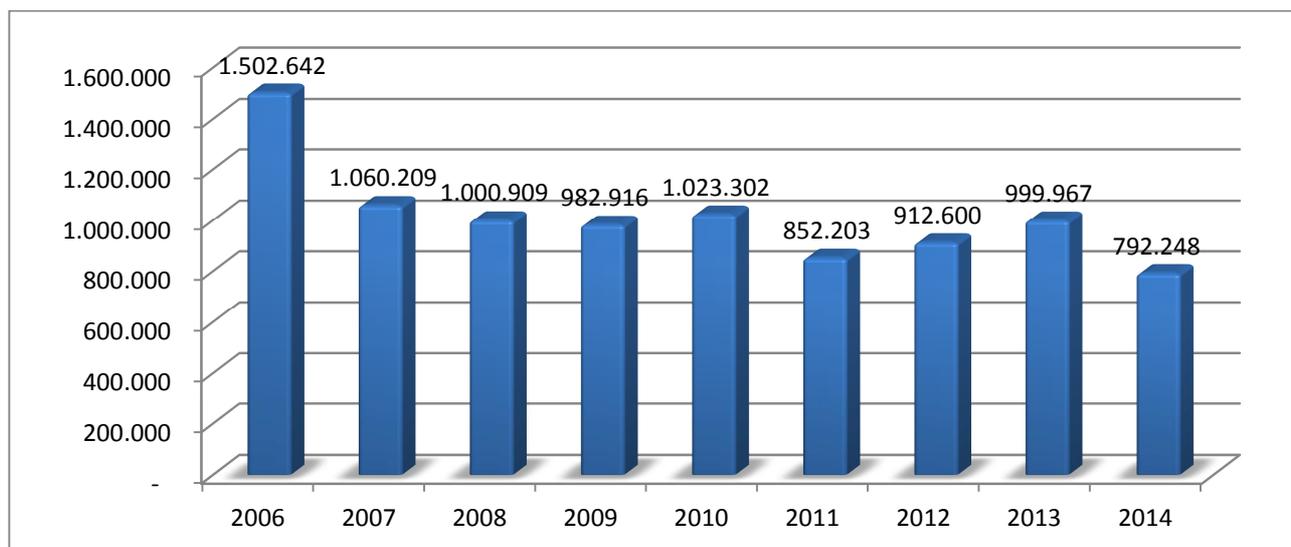
Maggiore imposta accertata oggetto di adesione e acquiescenza e maggiore imposta definita a seguito di acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP e degli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis D.P.R. 600/1973)



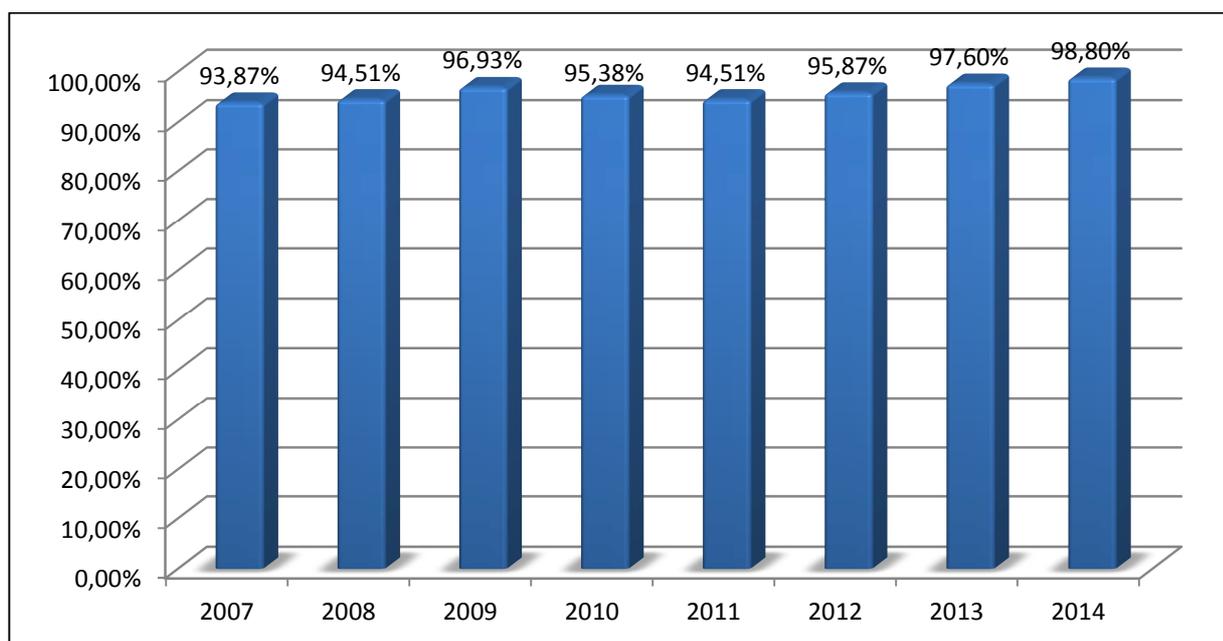
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / Maggiore imposta accertata oggetto di definizione



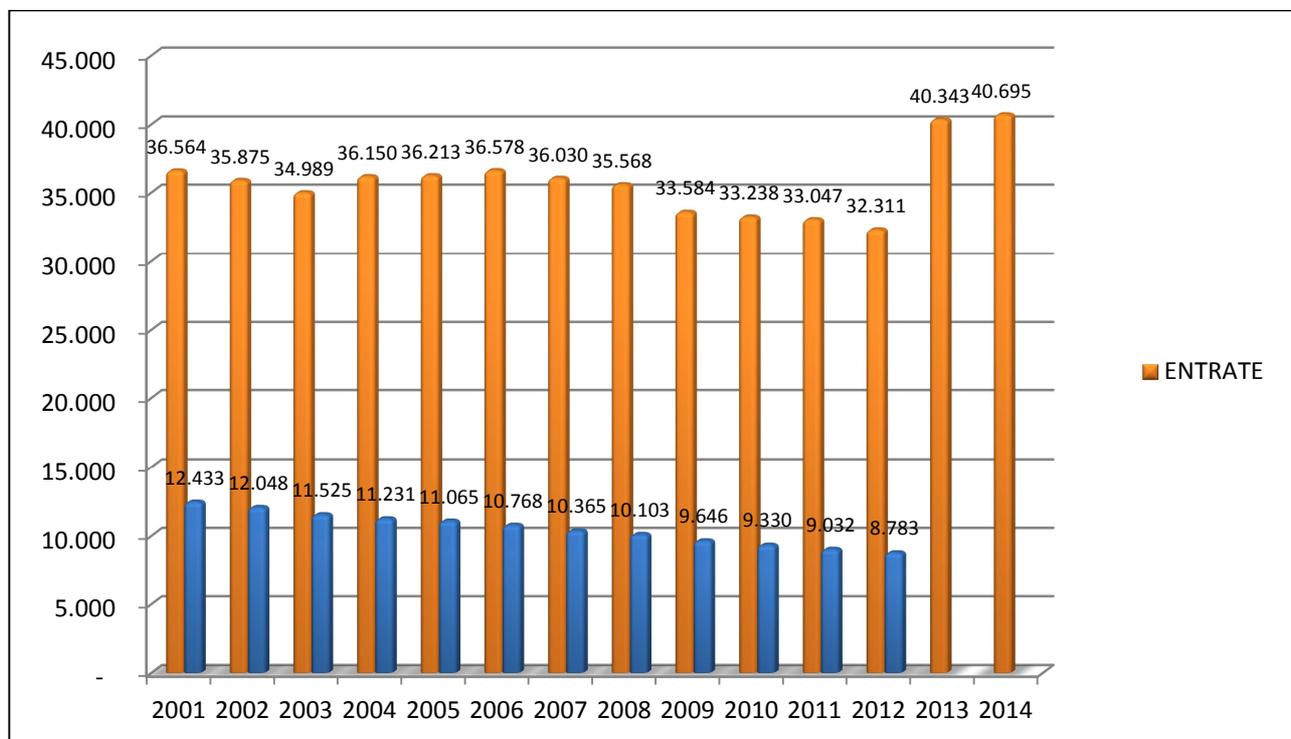
Andamento dei classamenti delle U.I.U. presentate con DOCFA verificati nel merito*



Barometro della qualità del servizio



Consistenza del personale



* Per il 2012 i dati si riferiscono al 30 novembre.

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

Premessa

La verifica dei risultati della gestione evidenzia, con riferimento all'esercizio precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

L'analisi dei dati trasmessi dall'Agenzia con la Relazione di monitoraggio al 31 dicembre 2014, viene effettuata attraverso il confronto tra risultato atteso per il 2014, quello conseguito nello stesso anno e il risultato ottenuto nel 2013, qualora comparabile.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati corrispondono agli "obiettivi strategici" e ai "fattori critici di successo" previsti in Convenzione.

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

Per quanto riguarda il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati vengono analizzati i risultati ottenuti dall'Agenzia tenendo conto della fonte dei dati, dei singoli elementi costitutivi a livello regionale e delle relative modalità di elaborazione seguite per l'aggregazione dei dati a livello nazionale. Sulla base dei livelli di conseguimento è calcolato il punteggio sintetico di risultato (PSR), ai fini dell'attribuzione della Quota Incentivante.

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Relativamente all'Area Strategica Controlli, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2014-2016:

- prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale, al fine della riduzione del *tax gap* nei settori di propria competenza, con particolare riferimento alla qualità dell'attività di accertamento e alla proficuità dei controlli;
- incremento delle attività di controllo sulla riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie;
- supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, anche con riferimento alla riforma del sistema estimativo del catasto.

I suddetti obiettivi e i relativi fattori critici di successo sono stati declinati nel piano delle attività della Convenzione 2014-2016, come di seguito rappresentati:

Tabella 1

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Riscossioni complessive¹ (€/mld.)	10,2	14,2	139,2%	13,1
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 ² <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	3.200	3.241	101,3%	3.311
	Totale controlli ³ <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	1.700.000	1.775.961	104,5%	1.564.185
	Indice di copertura della platea (n. Accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni) ⁴	2,3%	2,3%	100%	2,4%
	Indice di redditività ⁵	3	4,1	136,7%	-
	Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato ⁶	0,90%	0,89%	-	-
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	700.000	792.248	113,2%	999.967

¹ Obiettivo di riscossione complessiva che comprende le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni). Nel formulare le previsioni delle entrate da accertamento e controllo, l'Agenzia ha tenuto in considerazione la flessione negli incassi da riscossione coattiva dovuta ai consistenti impatti sulle attività di Equitalia S.p.A. dei numerosi interventi legislativi che hanno modificato l'ambito operativo del sistema della riscossione e dell'impatto della crisi economica sulle attività produttive, particolarmente gravoso per gli anni di imposta soggetti a controllo nel triennio in esame. L'indicatore di riscossione per gli esercizi 2015 e 2016 è mantenuto costante in quanto si ritiene che le maggiori entrate previste dall'art. 6, comma 2 del D.L. n. 66/2014, saranno colte anche come incremento del gettito da adempimento spontaneo, che si realizzerà per effetto della deterrenza derivante dalla strategia complessiva in materia di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale e affluirà nello stato di previsione dell'entrata del bilancio dello Stato sulle unità relative all'attività ordinaria di gestione.

² Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 100 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

³ Totale accertamenti e totale controlli formali (controlli ex art. 36-ter del DPR n. 600, comprese le comunicazioni esiti centralizzate – CEC – e controlli formali Registro).

⁴ Accertamenti II.DD., IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-bis del DPR n. 600/73). Il denominatore è costituito dalla media delle dichiarazioni, modello UNICO, presentate per i periodi d'imposta 2007/2010.

⁵ L'indicatore è dato dal rapporto tra Entrate da accertamento e controllo/Costi totali dell'Agenzia. L'indicatore viene introdotto in via sperimentale.

⁶ L'indicatore è dato dal rapporto tra Costi totali dell'Agenzia/(Entrate da gestione ordinaria + Entrate da accertamento e controllo). L'indicatore viene introdotto in via sperimentale. L'indicatore è dato dal rapporto tra NUMERATORE: costo sostenuto per l'Agenzia (stanziamento sul relativo capitolo di bilancio) e DENOMINATORE: gettito complessivamente incassato dato dalla somma del "Gettito spontaneo tributi" (desunto dalla procedura Magister – Analisi statistica erariale delle deleghe F24 – e relativo alle Imposte dirette, indirette, extratributarie, tributi Regionali e tributi Comunali di competenza dell'Agenzia delle Entrate) e del "Riscosso da attività di controllo" (Entrate erariali e non erariali riscosse, a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti, sia tramite versamenti diretti sia tramite ruoli).

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	70.000 ⁷	68.790	98,3%	187.871
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	11.800	12.361	104,8%	-
	Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini delle imposte sui trasferimenti immobiliari e alle connesse agevolazioni fiscali	16.000	17.806	111,3%	19.412
FCS 2 Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente ⁸	95%	97,7%	102,8%	96,6%
FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Indice di vittoria numerico ⁹ <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	60%	67,9%	113,2%	64,8%

Le attività di prevenzione e contrasto all'evasione sono state svolte in continuità con l'azione già intrapresa nel 2013 e con le direttive impartite dall'Agenzia con la circolare n. 25/E del 6 agosto 2014.

In tale Area strategica l'Agenzia ha conseguito per la quasi totalità degli obiettivi risultati incrementali rispetto ai *target* pianificati in Convenzione.

1.1 **OBIETTIVO STRATEGICO: CONSOLIDARE LE ENTRATE DERIVANTI DALLA COMPLESSIVA AZIONE DI CONTROLLO**

1.1.1 **Riscossioni complessive**

Il risultato annuale, comprensivo delle entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato e di quelle non erariali derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia, è pari a 14,2 miliardi di euro, di cui 10,1 miliardi di euro riscossi con versamenti diretti mentre 4,1 miliardi di euro riscossi a mezzo ruolo.

⁷ I valori 2013 non sono confrontabili con quelli del 2014 a causa di alcune variazioni nelle attività oggetto di verifica [nel 2014 non saranno effettuate verifiche sulle unità in categoria F3/F4 mentre saranno oggetto di verifica le unità immobiliari presente negli elenchi ex articolo 2, comma 36 del Decreto legge 262/2006 (Individuazione dei fabbricati che non risultano dichiarati al Catasto)].

⁸ L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze esaminate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili). Per istanze esaminate s'intendono quelle tempestivamente concluse con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Ai fini della tempestività rileva a seconda dei casi la data di comunicazione, di sottoscrizione dell'accordo o di notifica. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. N. 546 del 1992.

⁹ 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 corrente, con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio.

Nella tabella seguente sono rappresentate le riscossioni in base all'attività di controllo svolta.

Tabella 2

ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI (imposte, sanzioni e interessi) Anno 2014		
Riscossioni da complessiva attività di controllo <i>(valori espressi in miliardi di euro)</i>		14,2
Area Accertamento e Contenzioso	Ruoli	1,8
	Versamenti diretti	6,3
	Totale Area Accertamento	8,1
Area Servizi	Ruoli	2,3
	Versamenti diretti	3,8
	Totale Area Servizi	6,1

Gli incassi si riferiscono alle componenti di seguito elencate:

- somme riscosse relative a imposte erariali (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale delle dichiarazioni dei redditi ex art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico", comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato conseguito è pari a 8,1 miliardi di euro. La componente dei versamenti diretti ammonta a 6,3 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,8 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), 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 conseguito è pari a 6,1 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 3,8 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 2,3 miliardi di euro.

1.1.2 Riscossione da ruoli erariali (Agenzia delle entrate e Agenzia delle dogane e dei monopoli)

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli di competenza.

Tabella 3

Somme riscosse rispetto al carico ruoli affidato per anno di competenza													
Anno di consegna ruolo	Carico affidato Lordo	Carico affidato Netto	Importo Carico Riscosso 2000 - 2006	Importo Carico Riscosso 2007	Importo Carico Riscosso 2008	Importo Carico Riscosso 2009	Importo Carico Riscosso 2010	Importo Carico Riscosso 2011	Importo Carico Riscosso 2012	Importo Carico Riscosso 2013	Importo Carico Riscosso 2014	TOTALE Importo Carico RISCOSSO (2000 - 2014)	Percentuale riscosso rispetto al carico netto
2000-2006	275.398.644.744	161.567.259.440	7.826.385.393	2.669.873.246	1.770.945.912	1.268.925.371	1.090.097.438	795.010.394	571.310.326	469.458.802	521.654.274	16.983.661.155	10,51%
2007	58.568.648.427	40.784.062.475		757.969.958	1.031.560.793	629.056.685	578.441.321	387.142.463	228.343.541	160.427.800	136.063.145	3.909.005.706	9,70%
2008	45.295.351.364	37.568.270.150			910.554.557	1.095.808.931	743.098.618	482.609.081	301.396.221	238.817.515	193.391.930	3.965.676.854	10,56%
2009	58.980.291.161	47.441.087.649				1.008.851.690	983.380.749	589.629.048	342.128.353	253.298.756	226.257.423	3.403.546.019	7,17%
2010	64.416.690.115	55.357.221.478					1.144.574.462	1.071.319.294	604.324.594	422.207.570	356.483.312	3.598.909.233	6,5%
2011	72.423.693.056	63.904.813.959						1.108.026.338	1.301.301.166	705.068.082	524.839.781	3.639.235.366	5,69%
2012	71.429.360.433	64.375.571.446							803.462.922	1.023.068.851	582.933.488	2.409.465.262	3,74%
2013	73.061.390.454	63.295.122.487								630.864.745	898.667.640	1.529.532.385	2,42%
2014	66.658.823.659	63.851.532.029									616.708.038	616.708.038	0,966%
TOTALE	786.232.893.444	597.644.941.113	7.826.385.393	3.427.843.204	3.713.061.261	4.002.642.676	4.539.592.588	4.433.736.618	4.152.267.125	3.903.212.121	4.056.999.031	40.055.740.017	6,7%

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2014 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 6,7% a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a 597,6 miliardi di euro, al netto degli sgravi (25%) e delle inesigibilità al momento appurate, registrando un lieve incremento rispetto al 6,05% dell'anno precedente.

Con riferimento all'importo riscosso rispetto al carico affidato netto, nel quinquennio 2010-2014 si registra una rilevante flessione della percentuale degli importi riscossi che passa dal 6,5% del 2010 allo 0,97% del 2014.

Tale *trend* è riconducibile agli effetti della crisi economica e dei numerosi interventi normativi con i quali, dal 2011 a oggi, il legislatore ha introdotto misure di più ampio respiro per i debitori, incidendo profondamente sugli strumenti attribuiti a Equitalia e sui relativi volumi di riscossione.

L'analisi di tali interventi legislativi evidenzia come gli stessi siano decisamente orientati ad accrescere le tutele dei debitori iscritti a ruolo, sia concedendo la possibilità di disporre di maggior tempo per il pagamento di quanto dovuto (vedasi dilazioni di pagamento, rimodulazione limiti pignorabilità stipendi/salari, comunicazioni preventive di vario tipo prodromiche all'attività di esecuzione) sia incrementando la tutela dei beni considerati primari (es. beni immobili), ovvero indispensabili per l'esercizio dell'attività.

La differenza tra carico lordo e netto è attribuibile ai provvedimenti modificativi del carico, vale a dire agli sgravi, che si concretizzano nell'annullamento parziale o totale del debito.

1.2. FCS 1: AUMENTARE L'EFFICACIA DISSUASIVA DEI CONTROLLI

1.2.1. Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio

Alla data del 31 dicembre sono state completate le schede di analisi del rischio relative a 3.241 imprese rispetto ai 3.200 pianificati, con una lieve flessione rispetto a quanto realizzato nel 2013 (3.311 a fronte dei 3.200 pianificati). Il risultato conseguito è lievemente superiore rispetto a quanto atteso (3.200) in quanto per la definizione dell'obiettivo si è tenuto conto delle dichiarazioni che risultavano presentate al momento della pianificazione. Successivamente a tale fase e, quindi, nel corso del 2014, la platea dei grandi contribuenti, per effetto della presentazione di dichiarazioni integrative, tardive o rettificative, ha subito delle modifiche che hanno complessivamente comportato l'incremento dei contribuenti per i quali è stata svolta l'attività di tutoraggio.

Le schede di rischio completate nel 2014 hanno avuto ad oggetto, prevalentemente, soggetti già sottoposti a tutoraggio negli anni precedenti, nei confronti dei quali, pertanto, è stato già attribuito uno specifico profilo di rischio.

Per alcuni di questi grandi contribuenti e, in particolare, per quelli per i quali negli anni precedenti non è stato rilevato un livello di rischio alto, ovvero gli esiti dell'attività di controllo hanno permesso di appurare che l'evento a motivo del quale era stato attribuito un rischio alto non si è verificato, il tutoraggio è stato svolto mediante un sintetico aggiornamento della scheda di rischio riguardante solo i dati relativi alle ultime dichiarazioni fiscali presentate e al bilancio di esercizio, tenuto conto che per l'anno in corso dalle dichiarazioni o dai bilanci non sono emersi scostamenti o eventi significativi.

1.2.2. Totale controlli

Nel 2014 l’Agenzia ha effettuato 1.775.961 controlli (1.564.185 nel 2013) con una variazione in aumento del 4,5% rispetto al risultato atteso (1.700.000). Le ore/uomo complessivamente impiegate su tale attività e correlate ai processi “accertare l’imposta non dichiarata” e “riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni”, ammontano a 18.147.000 a fronte dei 17.939.000 del 2013.

Il totale controlli realizzato nell’esercizio è costituito, nello specifico, da:

- a. **352.979** accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro;
- b. **7.957** controlli dei crediti d’imposta svolti sia nei confronti di soggetti destinatari di benefici ed incentivi fiscali (crediti agevolativi) sia su indebite compensazioni operate su modelli F24;
- c. **289.277** accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell’art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973);
- d. **817.273** controlli formali 36-*ter*, di cui **342.250** con comunicazione degli esiti centralizzata;
- e. **308.475** controlli formali registro campione unico finalizzati al riscontro dei requisiti qualificanti ciascun regime agevolativo.

A corredo delle informazioni quantitative sopra riportate si formulano, di seguito, alcune osservazioni quali/quantitative in merito alle componenti più significative dell’indicatore.

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall’Agenzia nell’esercizio 2014, costituito dagli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore registro nonché dagli accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell’art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973), ammontano a 642.256 e registrano un decremento del 9,2% rispetto all’esercizio precedente, con una MIA totale pari a 26,1 €/mld, come si evince dalla seguente tabella.

Tabella 1

Attività	2013	2014	Δ %
Numero Accertamenti II. DD., IVA e IRAP e settore registro al netto dei crediti d’imposta	375.749	352.979	-6,1%
Numero Accertamenti parziali automatizzati	331.556	289.277	-12,8%
TOTALE	707.305	642.256	-9,2%
Maggiore Imposta Accertata totale	24.866.740.374	26.120.291.935	5%

Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP e accertamenti degli atti e delle dichiarazioni sottoposte a registrazione

Dal confronto con l'esercizio 2013 emerge una diminuzione del numero di accertamenti II.DD., IVA, IRAP e Registro pari a 6,1%, determinata principalmente dagli accertamenti con determinazione sintetica del reddito (-48,5%) e dagli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione (-16,5%). Nella tabella seguente vengono dettagliati gli accertamenti per tipologia di controllo.

Tabella 2

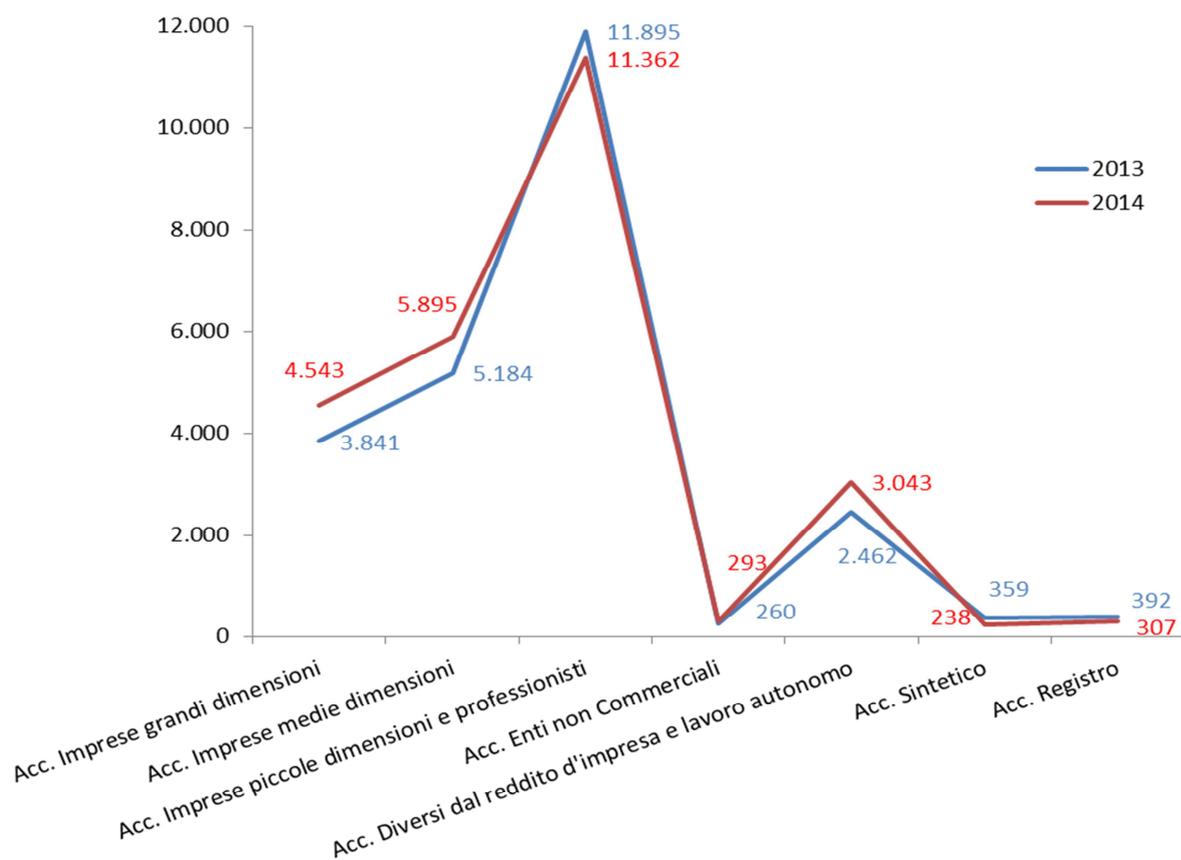
Tipologia di controllo	2013	2014	Δ %
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP ed accertamenti da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	375.749	352.979	-6,1%
di cui			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.981	3.112	+4,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	14.363	14.211	-1,1%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	167.392	160.007	-4,4%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	4.777	5.318	+11,3%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo*	112.401	115.580	+2,8%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	21.535	11.091	-48,5%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	52.300	43.660	-16,5%

*Per rendere omogenei i dati per l'esercizio 2013 sono stati esclusi i controlli dei crediti d'imposta

In particolare, per quanto riguarda gli accertamenti finalizzati alla determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche, si registra una sensibile diminuzione in quanto sono stati consuntivati 11.091 accertamenti a fronte dei 21.535 del 2013. Si precisa, tuttavia, che tale risultato non tiene conto dei procedimenti istruttori (circa 11.200 inviti al contraddittorio) avviati ai sensi dell'art. 38, settimo comma (c.d. primo contraddittorio necessario) del D.P.R. n. 600/973 e del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 24 dicembre 2012 e chiusi senza la prosecuzione dell'attività di controllo in quanto, sulla base dei documenti forniti o delle motivazioni addotte dal contribuente in ordine alle "spese certe", alle "spese per elementi certi", agli investimenti ed alla quota di risparmio dell'anno, l'ufficio non ha riscontrato elementi tali da giustificare la prosecuzione del controllo sostanziale.

A fronte della diminuzione del numero di accertamenti (II.DD., IVA, IRAP e settore registro) eseguiti si rileva invece un aumento (+5,3%) della relativa maggiore imposta accertata (MIA) che passa dai 24,4 miliardi del 2013 ai 25,7 miliardi del 2014. Nel grafico che segue sono riportati i valori di MIA relativi alle singole tipologie di accertamento confrontati con i risultati dell'esercizio precedente.

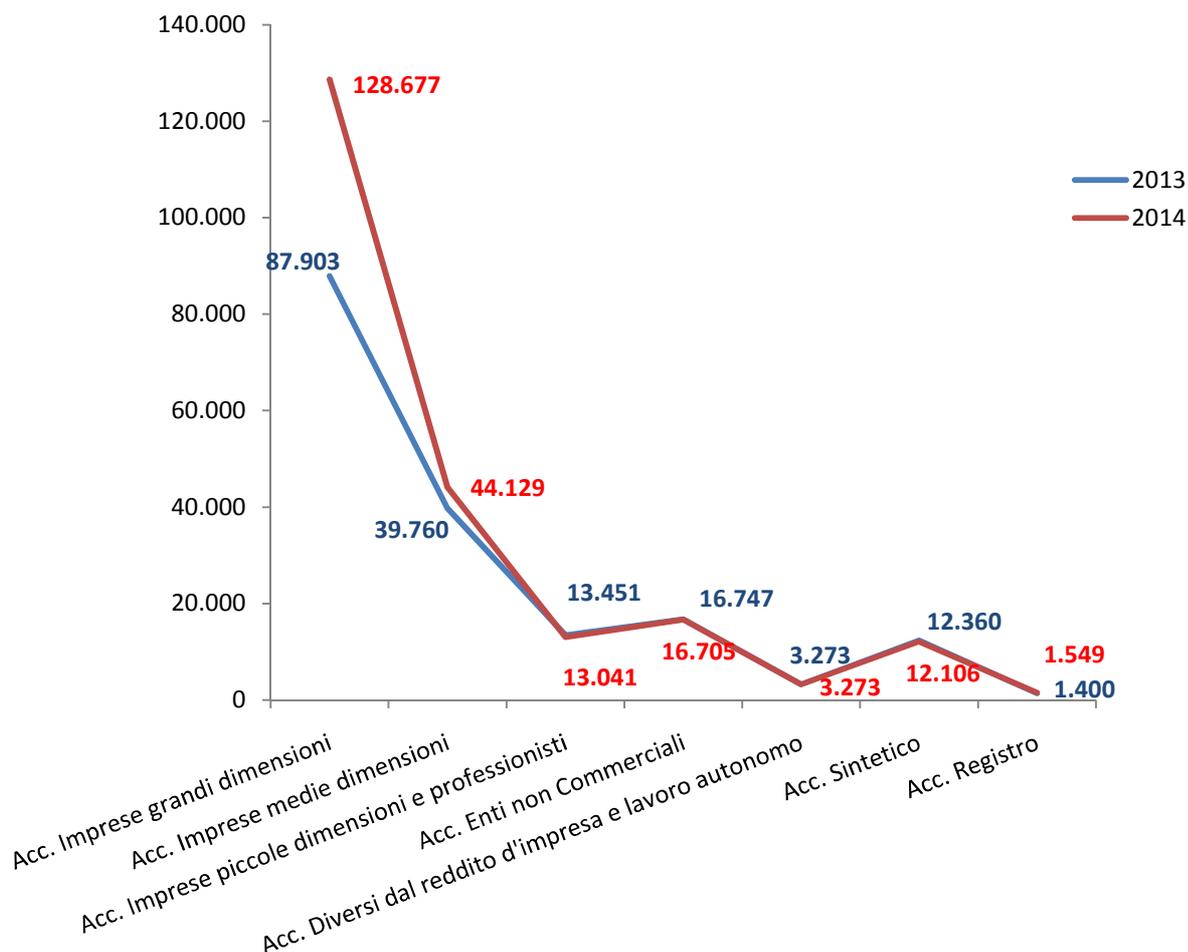
Maggiore imposta accertata per tipologia di accertamento*



*Valori di MIA espressi in milioni di euro, per complessivi 24,4 mld/€ nel 2013 e 25,7 mld/€ nel 2014.

I risultati qualitativi raggiunti in termini di mediana della maggiore imposta accertata si attestano, per la maggior parte delle tipologie di controllo, sui valori registrati nell'esercizio precedente, come si evince dal grafico di seguito riportato ad eccezione degli accertamenti sulle imprese di grandi dimensioni, la cui mediana registra un incremento pari a circa il 46%.

Mediana* della MIA per tipologia di accertamento



*Valori mediani di MIA espressi in euro

La partecipazione dei contribuenti al procedimento di accertamento ai fini della definizione della pretesa tributaria, attraverso gli istituti dell'adesione (adesione ordinaria, adesione ai contenuti del verbale di constatazione e ai contenuti dell'invito al contraddittorio) e dell'acquiescenza, registra, a livello complessivo, una diminuzione (-5,3%) rispetto all'esercizio precedente.

Gli accertamenti definiti per adesione e acquiescenza rappresentano il 41% del totale degli accertamenti, in linea con il valore registrato nell'esercizio 2013.

Analizzando le singole tipologie di controllo si rileva, tuttavia, che la maggior parte di esse registrano un incremento nel numero di atti definiti, come si evince dalla tabella di seguito riportata, ad eccezione delle tipologie "Accertamenti con determinazione sintetica del reddito" e degli "Accertamenti degli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione" che risentono indirettamente della variazione in diminuzione registrata già nel numero di accertamenti eseguiti.

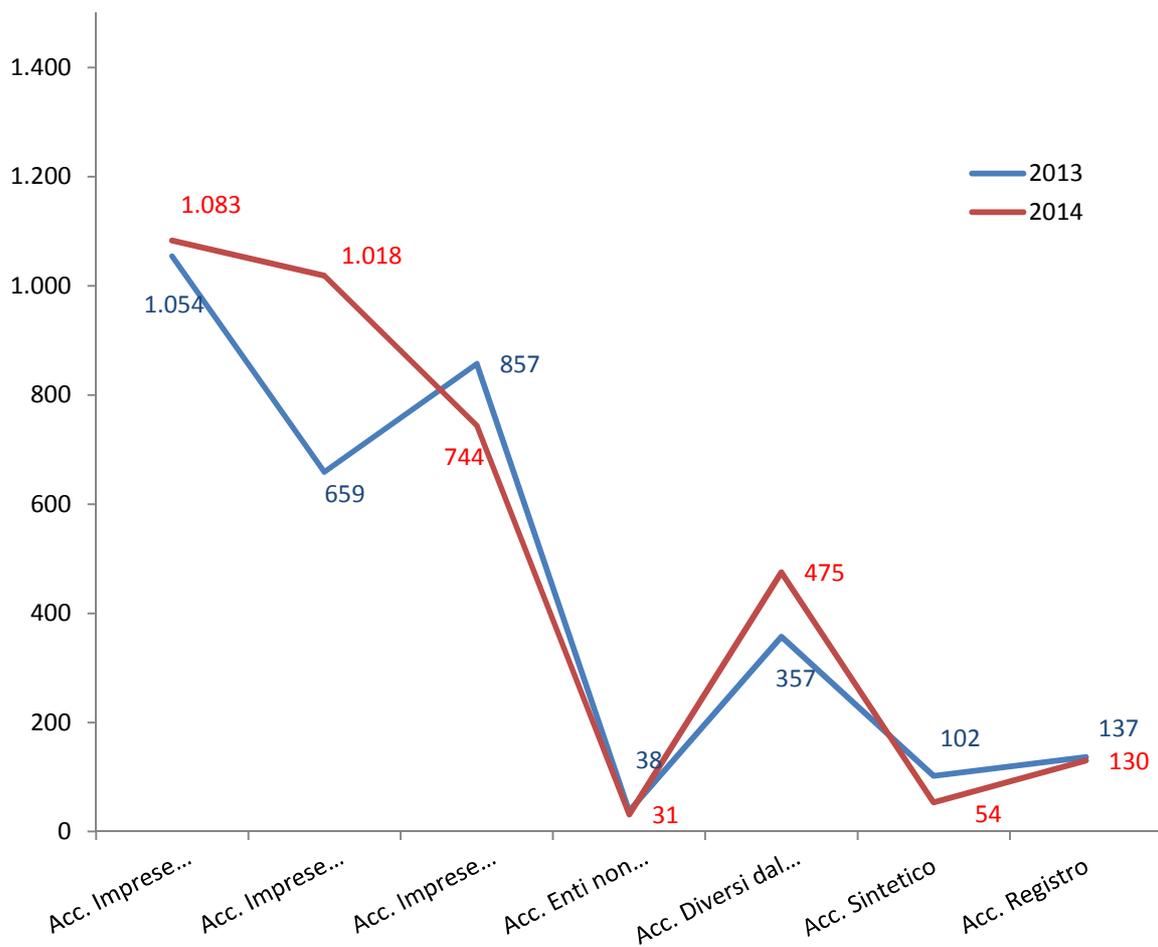
Tabella 3

Tipologia controllo	2013	2014	Δ %
N. accertamenti definiti per adesione e acquiescenza	154.466	146.266	-5,3%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.740	1.843	+5,9%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	7.806	7.867	+0,8%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	49.756	51.435	+3,4%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.866	2.092	+12,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	51.735	52.217	+0,9%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	12.161	6.298	-48,2%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	29.402	24.514	-16,6%

La maggiore imposta definita (MID) per adesione ed acquiescenza ammonta a 3,5 miliardi di euro con una variazione in aumento (+9,4%) rispetto all'esercizio precedente (3,2 miliardi di euro).

Nel grafico che segue sono riportati i valori di maggiore imposta definita rilevati per ciascuna tipologia di accertamento, confrontati con quelli dell'esercizio precedente.

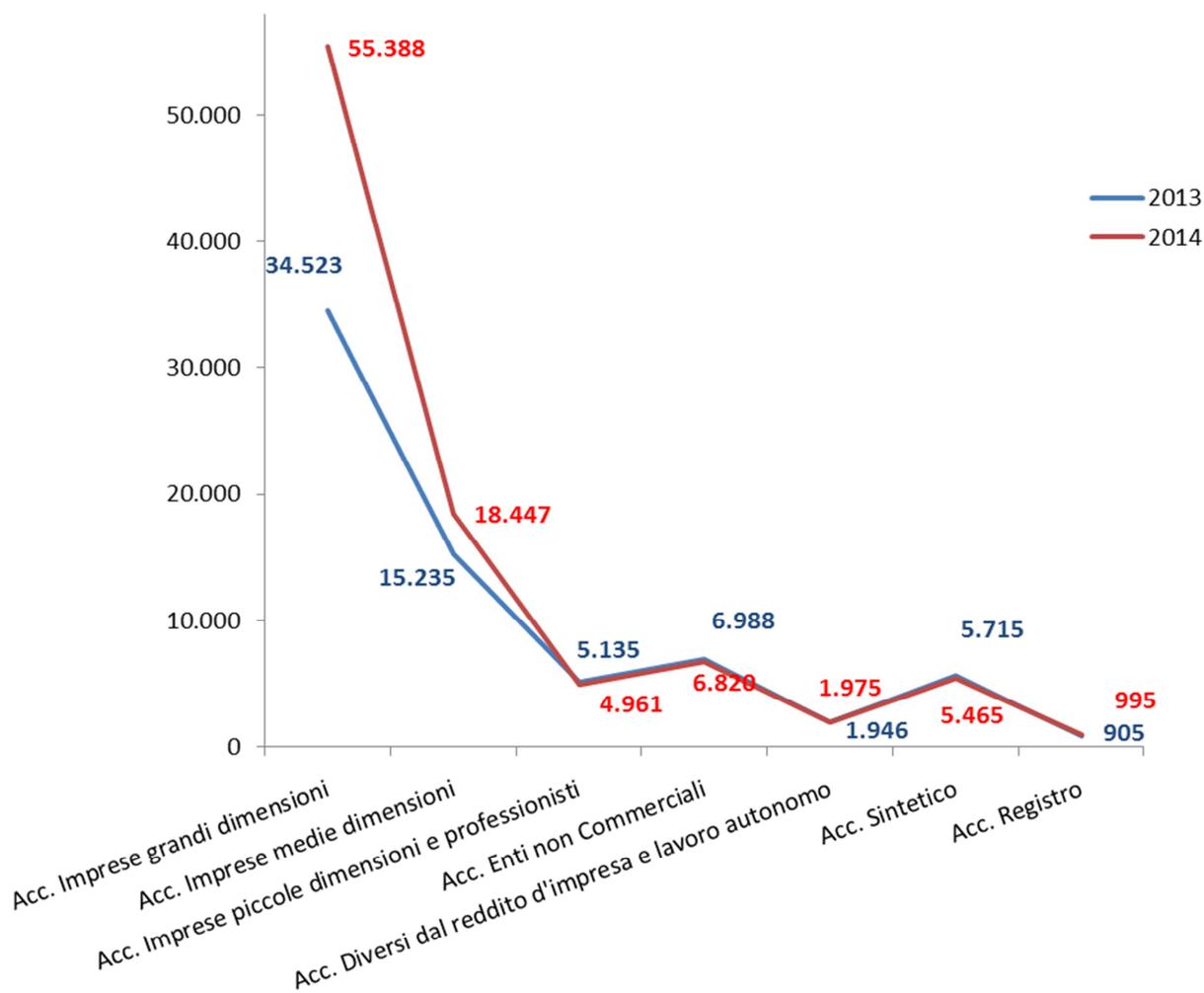
Maggiore imposta definita* per adesione e acquiescenza per tipologia di accertamento



*Valori di maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza espressi in milioni di euro, per complessivi 3,2 mld/€ nel 2013 e 3,5 mld/€ nel 2014.

I risultati qualitativi raggiunti in termini di mediana della maggiore imposta definita per adesione e per acquiescenza si attestano, per la maggior parte delle tipologie di controllo, sui valori registrati nell'esercizio precedente, come si evince dai grafici di seguito riportati ad eccezione degli accertamenti sulle imprese di grandi dimensioni, la cui mediana registra un incremento pari a circa il 60%.

Mediana* della MID per tipologia di accertamento



*Valori mediani di MID espressi in euro

Accertamenti parziali automatizzati

Il risultato annuale (289.277 accertamenti) registra una variazione in diminuzione (-12,8%) rispetto all'analogo risultato conseguito nel 2013.

La MIA, a seguito dello svolgimento dell'attività di controllo parziale svolta ai sensi dell'art. 41-bis del DPR 600/1973, si attesta intorno ai 440 milioni di euro con una variazione in diminuzione del 7,2% e un lieve incremento della MIA mediana rispetto al 2013, come si evince dalla tabella seguente.

Tabella 4

	2013	2014	Δ %
N. accertamenti eseguiti	331.556	289.277	-12,8%
MIA totale*	474	440	-7,2%
MIA mediana**	1.335	1.340	0,4%

*Importi espressi in milioni di euro

**Importi espressi in euro

Il ricorso da parte del contribuente alla definizione della pretesa tributaria attraverso l'istituto dell'acquiescenza (art. 15, D.Lgs. 218/1997) registra, rispetto all'esercizio precedente, una diminuzione sia degli atti che della maggiore imposta definitiva, mentre il valore mediano di MID evidenzia, invece, un incremento rispetto al valore del 2013 (tabella 5).

Tabella 5

	2013	2014	Δ %
N. accertamenti definiti per acquiescenza	155.973	129.907	-16,7%
MID totale*	252	240	-4,8%
MID mediana**	1.186	1.289	8,7%

*Importi espressi in milioni di euro

**Importi espressi in euro

Esiti dei controlli

Con riferimento agli esiti dei controlli, l'analisi viene condotta separatamente sugli accertamenti II.DD. IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) e sugli accertamenti parziali automatizzati eseguiti nel 2014.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP

L'Agenzia, per l'esercizio 2014, ha effettuato 309.319 accertamenti di cui 300.200 positivi, con un tasso di positività che si è stabilizzato su un valore di circa il 97%.

La maggiore imposta accertata complessiva, è pari a 25.373.492 €/migliaia, maggiore del 5,7% rispetto al valore registrato nel 2013 (24.000.279 €/migliaia).

La maggiore imposta accertata oggetto di adesione (4.310.075 €/migliaia) ed acquiescenza (983.290 €/migliaia) è pari a 5.293.365 euro/migliaia a fronte 4.721.859 €/migliaia del 2013, con un incremento del 12%.

La percentuale di MIA in adesione e acquiescenza sulla MIA totale è di 20,9 punti percentuali, con l'incremento di circa l'1% rispetto all'anno precedente.

Un andamento positivo si rileva per la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza (3.405.332 €/migliaia) rapportata alla MIA complessiva, con un valore che passa dal 12,8% del 2013 al 13,4% nel 2014.

Relativamente all'adesione, il tasso di definizione della MIA (Maggiore imposta definita per adesione/Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione) presenta per il 2014 un indice pari al 56%, in decremento di 2,6 punti percentuali rispetto al 2013.

Tabella 6

	2013 (*)	2014 (*)	Variazione 2014/2013 (**)
MIA complessiva	24.000.279	25.373.492	5,7%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	4.721.859	5.293.365	12,1%
MIA oggetto di adesione	4.017.608	4.310.075	7,3%
MIA oggetto di acquiescenza	704.250	983.290	39,6%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	19,7%	20,9%	1,2%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	16,7 %	17%	0,3%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,9%	3,9%	1%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	3.066.989	3.405.332	11%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.362.739	2.422.042	2,5%

MIA oggetto di acquiescenza	704.250	983.290	39,6%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	65%	64,3%	-0,7
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	58,8%	56,2%	-2,60
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA complessiva	12,8%	13,4%	0,6%

(*) Importi espressi in migliaia di euro.

(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.

Accertamenti parziali automatizzati ex art. 41 bis-DPR 600/73

L'Agenzia, per l'esercizio 2014, ha effettuato 289.277 accertamenti di cui positivi 261.222, con un tasso di positività che si è stabilizzato su un valore di circa il 90,3%.

La maggiore imposta accertata è pari a 440 €/mln, minore del 7,2% rispetto al valore registrato nel 2013 (474 €/mln);

La maggiore imposta definita per acquiescenza è di 240 €/mln a fronte di 252 €/mln del 2013, con un decremento di circa il 5%.

Esiti complessivi dei controlli

Nel presente paragrafo vengono esposti i dati complessivi degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP (esclusi quelli su atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) nonché degli accertamenti parziali automatizzati.

Positività degli accertamenti

Tabella 7

Attività	N. positivi			N. negativi		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (1)	331.894	313.505	300.200	8.320	9.944	9.119
Accertamenti parziali automatizzati	308.464	300.029	261.222	31.182	31.527	28.055
TOTALE	640.358	613.534	561.422	39.502	41.471	37.174

(1) Esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d'imposta.

Tasso di positività accertamenti

Tabella 8

Attività	2012	2013	2014
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	97,55%	96,93%	97,05%
Accertamenti parziali automatizzati	90,82%	90,49%	90,3%
TOTALE	94,19%	93,67%	93,79%

Il dato della positività complessiva appare consolidato attorno al 94%, indice di una efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, con particolare riguardo agli accertamenti eseguiti ai fini II. DD., IVA e IRAP per i quali l'indice di positività si attesta attorno al 97%.

Gli esiti dell'azione di controllo sono ulteriormente attestati dal tasso di definizione per adesione ed acquiescenza dei controlli sostanziali che è riportato nella tabella seguente.

Accertamenti definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi

Tabella 9

Attività	Positivi	Definiti per adesione	Definiti per adesione / Positivi		Definiti per acquiescenza	Definiti per acquiescenza / Positivi		Controlli definiti/totale controlli positivi	
	A	B	B / A		C	C / A		(B + C) / A	
	2014	2014	2014	2013	2014	2014	2013	2014	2013
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (1)	300.200	63.622	21,19%	20,51%	58.130	19,36%	19,38%	40,56%	39,89%
Accertamenti parziali automatizzati	261.222				129.907	49,73%	51,99%	49,73%	51,99%
TOTALE	561.422	63.622	11,33%	10,48%	188.037	33,49%	35,32%	44,83%	45,81%

(1) Esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d'imposta.

Complessivamente, su 561.422 controlli positivi (8,5% rispetto ai 613.534 controlli positivi dell'esercizio 2013) il 44,83% viene definito in adesione o acquiescenza con un lieve decremento, di circa 1 punto percentuale, rispetto al 2013.

Nella tabella seguente sono esposti gli elementi qualitativi dell'attività di accertamento (MIA e MID per adesione e acquiescenza).

Tabella 10

	2012 (*)	2013 (*)	Variazione 2013/2012 (**)	2014 (*)	Variazione 2014/2013 (**)
MIA complessiva	28.196.919	24.474.507	-13,20%	25.813.617	5,47%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	5.221.028	4.973.451	-4,74%	5.533.269	11,26%
MIA oggetto di adesione	4.337.554	4.017.608	-7,38%	4.310.075	7,3%
MIA oggetto di acquiescenza	883.474	955.843	8,19%	1.223.195	27,97%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	18,52%	20,32%	1,80%	21,44%	1,12%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	15,38%	16,42%	1,04%	16,70%	0,28%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	3,13%	3,91%	0,78%	4,74%	0,83%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	3.631.682	3.318.582	-8,62%	3.645.237	9,84%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.748.208	2.362.739	-14,03%	2.422.042	2,51%
MIA oggetto di acquiescenza	883.474	955.843	8,19%	1.223.195	27,97%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	69,56%	66,73%	-2,83%	65,88%	-0,85%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	63,36%	58,81%	-4,55%	56,19%	-2,62%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA complessiva	12,88%	13,56%	0,68%	14,1%	0,56%

(*) Importi espressi in migliaia di euro.

(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.

Per quanto concerne la MIA oggetto di adesione e acquiescenza si registra un incremento dell'11,26% rispetto all'anno precedente; anche la MIA complessivamente accertata registra un trend positivo del 5,47%. La percentuale di MIA in adesione e acquiescenza è pari al 21,44% rispetto alla MIA totale, in incremento rispetto al 2013 di 1,12 punti percentuali.

Per l'esercizio 2014, l'indice di definizione della maggiore imposta accertata (MID per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti) presenta un valore pari al 65,88%, mentre l'analogo indicatore riferito ai soli controlli definiti per adesione è pari al 56,19%; nel 2013 tali valori si attestano, rispettivamente, al 66,73% e al 58,81%. Dal raffronto dei dati 2014/2013 si evince che la MID a seguito di adesione è aumentata del 2,51% rispetto all'aumento della relativa MIA del 7,3%, e per l'adesione e l'acquiescenza si è registrato un incremento sia della MID (9,84%) sia della relativa MIA (11,26%).

Inoltre, il rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la MIA complessiva degli accertamenti II.DD, IVA, IRAP, registra un leggero aumento (0,56%) rispetto al 2013.

L'analisi dell'incidenza della MIA sulle due tipologie di accertamento prese in considerazione evidenzia, come riportato nella tabella seguente, che quella relativa agli accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP costituisce la quasi totalità dell'accertato. I 261.222 accertamenti parziali automatizzati contribuiscono solo nella misura dell'1,7% al valore complessivo.

La MIA oggetto di definizione per adesione e acquiescenza, riconducibile a ciascuna delle due tipologie di accertamenti in esame, presenta una incidenza sul valore della relativa MIA complessiva (5.533 €/mln) pari, rispettivamente, al 95,66% ed al 4,34%.

La MIA oggetto di definizione per adesione ed acquiescenza delle due tipologie di accertamenti (accertamenti II.DD., IVA e IRAP e accertamenti parziali automatizzati) rappresenta, rispettivamente, il 20,86% ed il 54,51% della maggiore imposta accertata oggetto degli accertamenti positivi realizzati nel 2014. La percentuale è pari al 21,44%, invece, se si considera il totale complessivo delle due tipologie di accertamenti.

Accertamenti definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi realizzati nel 2014

Tabella 11

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA (%)	Accertamenti Definiti	MIA relativa ad Accertamenti definiti	MIA Accertamenti definiti (%)	% MIA Accertamenti definiti / MIA
	A	B	E	C	D	F	G = D / B
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP	300.200	25.373.492.178	98,3%	121.752	5.293.365.047	95,66%	20,86%
Accertamenti parziali automatizzati	261.222	440.124.482	1,7%	129.907	239.904.345	4,34 %	54,51%
Totale	561.422	25.813.616.660	100%	251.659	5.533.269.392	100%	21,44%

Per quanto riguarda i controlli parziali automatizzati, è opportuno segnalare come essi generano livelli di entrate sufficientemente adeguati se rapportati al numero di ore necessarie per la loro effettuazione oltre ad essere utili alla deterrenza su specifici fenomeni a rischio evasione diffusi su una vasta platea di contribuenti. Nella tabella seguente è riportata l'articolazione della MIA media per tipologia di controlli.

Accertamenti MIA e MIA media oggetto di definizione per adesione e per acquiescenza

Tabella 12

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA media	Accertamenti definiti per adesione	MIA oggetto di adesione	MIA media oggetto di adesione	Accertamenti definiti per acquiescenza	MIA oggetto di acquiescenza	MIA media oggetto di acquiescenza
	A	B	C = B / A	D	E	F = E / D	G	H	I = H / G
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	300.200	25.373.492.178	84.522	63.622	4.310.074.595	67.745	58.130	983.290.452	16.915
Accertamenti parziali automatizzati	261.222	440.124.482	1.685				129.907	239.904.345	1.847
TOTALE	561.422	25.813.616.660	45.979	63.622	4.310.074.595	67.745	188.037	1.223.194.797	6.505

Nel 2014 il valore della MIA media oggetto di adesione è stato di € 67.745, mentre la MIA media oggetto di acquiescenza è stata pari a € 6.505. Per quanto riguarda la MIA media per controllo, il valore registrato nel 2014 (€ 45.979) è incrementato rispetto al 2013 (€39.891); analogo andamento si registra per la MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza.

Più in generale, ai fini della valutazione complessiva dell'indice di definizione degli accertamenti con adesione, considerato l'arco temporale che va dal 2009 al 2014 e presi a riferimento gli accertamenti II.DD., IVA, IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati) e gli accertamenti degli atti e delle dichiarazioni sottoposti a registrazione, il risultato conseguito nel 2014 risulta essere il terzo risultato degli ultimi sei anni.

Tabella 13

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MID/MIA (adesione ordinaria)	63,6%	32,9%	34,1%	42,2%	44,5%	38,9%
MID/MIA (adesione totale)*		51,8%	49,7%	63,0%	58,4%	56%

*Adesione c.d. ordinaria artt. 5 e 6, adesione ai processi verbali di constatazione art. 5 bis e adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio art. 5, comma 1 bis d.lgs 218/97

Si osserva che l'indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di adesione (adesione c.d. ordinaria art. 5, adesione all'invito al contraddittorio, art. 5, comma 1-bis, ed adesione al processo verbale di constatazione, art. 5-bis D.Lgs. 218/97) relativo agli accertamenti II.DD, IVA, IRAP e settore registro, in decremento nel 2014 rispetto all'esercizio precedente (56 % nel 2014 a fronte del 58,4% del 2013), è determinato dalla diminuzione della maggiore imposta complessivamente accertata-definita connessa all'adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio emesso ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 218/97, come esposto nella tabella che segue.

Tabella 14

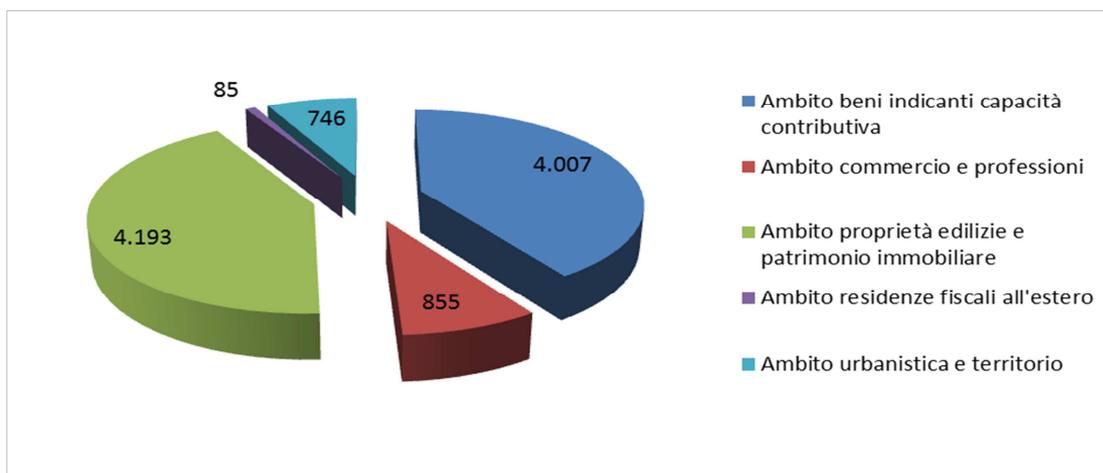
	2013	2014	Δ % 2014/2013
MIA oggetto di adesione ordinaria (A)	3.089	3.144	1,78%
MIA oggetto di definizione art 5 comma 1 bis (B) *	555	792	42,7%
MIA oggetto di definizione art. 5 bis (C) *	481	455	-5,41%
MIA oggetto di adesione (totale) D = (A+B+C)	4.125	4.391	6,45%
MID definita per adesione ordinaria (E)	1.374	1.222	-11,06%
MID definita per adesione (totale) F = (B+C+E)	2.410	2.459	2,03%

Importi espressi in milioni di euro

* La MID è uguale alla MIA in caso di adesione art. 5 comma 1 bis e art. 5 bis d.lgs. 218/97

Elementi informativi su “Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni”

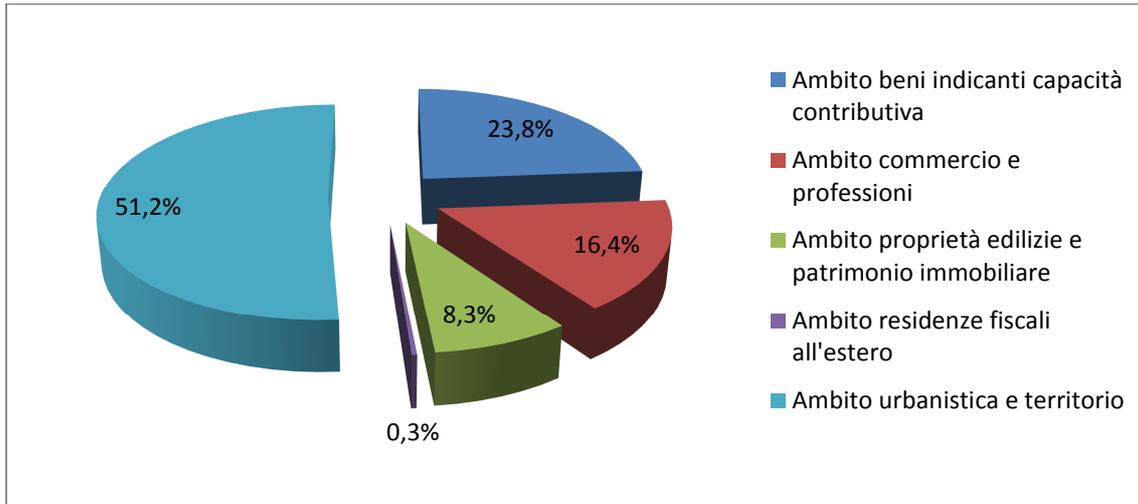
Nell'esercizio 2014 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia 9.886 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 60,7% delle quali proviene da Comuni del nord, il 14,0% del centro e l'25,2% del sud e isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l'ambito “Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare” (42,4%) e l'ambito “Beni indicanti capacità contributiva” e (42,4%), come si evince dal grafico che segue.



Nel corso del 2014 sono stati eseguiti 2.699 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni. A fronte di detta attività è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 76,5 milioni di euro.

Dal grafico seguente si può osservare che il 51,2% circa della maggiore imposta accertata è correlabile ad accertamenti eseguiti sulla base di segnalazioni dei Comuni rientranti nell'ambito “Urbanistica e territorio”.

Distribuzione della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione



Controlli formali 36-ter DPR 600/73

Al risultato annuale (817.273 controlli) della tipologia di controllo in argomento, che registra una variazione in diminuzione (-8,4%) rispetto a quanto conseguito nel 2013 (892.614 controlli), concorrono le 342.250 dichiarazioni per le quali il controllo è stato perfezionato centralmente con conseguente produzione automatica ed invio delle comunicazioni di cui al comma 4 del citato art. 36-ter (cosiddette CEC), nonché le 475.023 posizioni segnalate alle strutture territoriali

La diminuzione è strettamente connessa una riduzione (-6,2%) nel numero complessivo di dichiarazioni segnalate dalle strutture di controllo a seguito dell'attività di analisi del rischio, basata su criteri che tengono conto dei più frequenti e significativi rischi di micro-evasione.

Attività di verifica

La tabella di seguito riportata fornisce i risultati quantitativi relativi alle verifiche e ai controlli mirati, affiancando ai risultati quantitativi i risultati qualitativi degli interventi esterni realizzati nell'esercizio 2014.

Interventi esterni (verifiche e controlli mirati) - Anno 2014

Tabella 15

Interventi esterni (verifiche e controlli mirati) - Anno 2014

	Numero interventi	Maggiori imposte e rilievi constatati *			
		IVA (maggiori imposte)	II.DD. (maggiori imponibili)	IRAP (maggiori imponibili)	Ritenute (non operate)
Verifiche e controlli mirati	9.566	1.070	6.166	5.049	204
<i>di cui nei confronti di</i>					
Grandi contribuenti	344	98	1.977	1.729	148
Imprese di medie dimensioni	3.102	787	3.086	2.497	52
Imprese di piccole dimensioni	4.730	148	966	715	2
Enti non commerciali	1.390	37	138	109	1

* Importi in milioni di euro

Provvedimenti di autotutela

I dati di monitoraggio sui provvedimenti di autotutela adottati dall'Agenzia nell'esercizio 2014 sono rappresentati distintamente per l'area servizi e per l'area controllo.

- **Area servizi**

- ✓ *Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata*

L'analisi delle autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo *ex art. 36-bis* del D.P.R. n. 600/1973 e *54-bis* del d.P.R. n. 633/1972, è incentrata sull'anno d'imposta 2011.

In particolare il numero delle comunicazioni prodotte è pari a 24.206.144 (a fronte di 23.576.161 inviate per l'anno d'imposta 2010) di cui 1.113.199 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (975.631 per l'anno d'imposta 2010). Delle comunicazioni rettificate, sono state integralmente annullate 855.553 comunicazioni di irregolarità a fronte dei 758.713 del 2010.

L'incremento dei provvedimenti di autotutela è da ascrivere principalmente ad un diverso sistema di rilevazione che, a partire dall'anno d'imposta 2011, è stato ulteriormente affinato, permettendo di individuare univocamente gli interventi di correzione effettuati. Il dato, inoltre, potrebbe essere stato influenzato dalla presenza di dichiarazioni presentate da soggetti residenti o aventi sede nel territorio colpito dagli eventi sismici del maggio 2012, nonché dalle dichiarazioni modd. 730 e Unico Persone fisiche contenenti dati relativi alla c.d. cedolare secca.

- ✓ *Attività in materia di imposta di registro e sulle successioni*

Le istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, le dichiarazioni di successione e gli atti telematici si attestano intorno all'1% degli avvisi emessi nel 2014 e non si registrano scostamenti significativi rispetto alla precedente annualità.

Per quanto riguarda le locazioni, si registra il 12,45% di autotutele accolte con un incremento di circa l'1% rispetto allo scorso anno.

Si osserva che quasi la metà delle autotutele accolte non è motivata dagli operatori. Al riguardo l'Agenzia sta valutando l'inserimento nelle procedure di un campo per indicare la motivazione qualora non codificata. Il maggior numero di autotutele accolte ha come motivazione "pagamento regolarmente eseguito". Tale criticità è dovuta a problemi di abbinamento del versamento e da errori da parte del contribuente nella compilazione del modello di versamento (mod. F23). Al fine di limitare tali problematiche l'Agenzia ha introdotto, dal 1 febbraio 2014, la nuova modalità di versamento delle annualità successive con modello F24 "Elementi identificativi". Ciò dovrebbe comportare un sensibile miglioramento delle percentuali di abbinamento e una riduzione degli errori di compilazione da parte dei contribuenti.

- ✓ *Tasse automobilistiche*

Nel corso del 2014 sono stati emessi gli atti di accertamento per le tasse automobilistiche relativi all'anno d'imposta 2011. A fronte di 1.161.139 atti di accertamento emessi, sono state accolte 152.607 istanze di

annullamento in autotutela, pari al 13,14% del totale degli atti con un incremento di circa nove punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Tale risultato è dovuto ad un errore nelle procedure informatiche di liquidazione della tassa, realizzate da Sogei, che ha generato un elevato numero di posizioni non dovute, successivamente annullate.

Escludendo gli atti annullati con questa ultima causale, la percentuale delle istanze di annullamento risulterebbe del 2,9% migliorando notevolmente il dato registrato nel 2013.

✓ *Tasse sulle cc.gg per Telefonia mobile*

Nell'anno 2014 sono stati emessi gli atti di accertamento per tasse sulle concessioni governative su telefonia mobile relativi all'anno d'imposta 2012. A fronte di 234.527 atti di accertamento emessi sono state accolte 6.173 istanze di autotutela, pari al 2,63%, in leggera flessione rispetto al 2013. Le causali di annullamento più frequenti sono dovute all'importo esiguo dell'atto e per errore di comunicazione dei dati da parte dei gestori di telefonia.

• **Area controllo**

✓ *Accertamenti II.DD., IVA E IRAP*

I provvedimenti di *autotutela totale* che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2014 rappresentano l'1,3% del totale complessivo (3.937 autotutele su 300.200 accertamenti), con una lieve flessione rispetto all'esercizio 2013 (4.617 autotutele su 313.505 accertamenti).

La causale di annullamento, per circa il 25% di tali provvedimenti, è dovuta a "Errore sul presupposto d'imposta".

Per quanto riguarda la "fonte d'innescio", si evidenzia che per il 73,3% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza (nel 2014 ne sono state presentate 13.740) all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (67,0%), gli accertamenti nei confronti di imprese minori e dei lavoratori autonomi (26,3%).

Relativamente alla maggiore imposta accertata (MIA) oggetto di annullamento si registra un aumento (+42,2%), passando da poco più di 73,7 milioni di euro nel 2013 a 104,8 milioni di euro nel 2014.

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 eseguiti nei confronti dei grandi contribuenti (31,8%), seguita dagli accertamenti nei confronti delle imprese minori e professionisti (21,9%).

Dall'esame del numero di accertamenti annullati per ciascuna tipologia di contribuente, si evidenzia che il maggior numero accertamenti annullati rispetto ai notificati riguardano gli "Accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo" (2.639) e gli "Accertamenti nei confronti delle imprese minori e professionisti" (1.036).

I provvedimenti di *autotutela parziale* che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata, rappresentano l'1,4% degli accertamenti notificati nel 2014 (4.123 autotutele su 300.200 accertamenti), con una lieve diminuzione rispetto all'esercizio precedente (4.877 autotutele su

313.505 accertamenti).

Dall'analisi delle causali rilevate a sistema per gli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale emerge che la più frequente è la causale generica "Altro" (28,5%) seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23,7%).

La "fonte d'inesco", per il 78,8% dei casi esaminati, è rappresentata dall'istanza da parte contribuente all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli "Accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo" (52,4%) e gli "Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti" (41,6%).

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata è passata da circa 113 milioni di euro a circa 77,4 milioni di euro.

- ✓ *Accertamenti parziali, ai fini delle imposte dirette, eseguiti su segnalazioni centralizzate basati su incroci dei dati presenti in anagrafe tributaria (ex art. 41-bis D.P.R. 600/73).*

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973, allo stato, presentano un'incidenza di *annullamenti totali* del 11,1%, in diminuzione di 2,1 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2013. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2013, un decremento sia nel numero di accertamenti annullati (-26,6%) che nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 135,7 milioni nel 2013 a circa 99,8 milioni nel 2014.

Nel corso dell'esercizio sono state presentate dal contribuente 49.366 istanze di autotutela.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessato in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento risulta essere quello della "Locazione fabbricati" (62,5%) e "Lavoro dipendente" (31,8%); tendenza confermata anche con riguardo alla maggiore imposta accertata-annullata.

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di *autotutela parziale*, è pari al 7,7%. Dal confronto con l'esercizio 2013 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati (-36,5%).

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 61,4 milioni di euro a 24,8 milioni di euro,

Gli atti maggiormente interessati dall'istituto dell'autotutela parziale sono quelli della "Locazione fabbricati" (50,5%) e "Lavoro dipendente" (40,4%).

- ✓ *Accertamenti settore Registro*

Con riguardo a tale tipologia di controllo si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in *autotutela totale* è pari al 2,7% rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di -0,7 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (1.185 a fronte dei 1.792 del 2013).

La relativa maggiore imposta accertata annullata passa dai 127,7 milioni di euro rilevati per il 2013 ai 6,8 milioni di euro del 2014. Il dato del 2013 è stato influenzato da un unico atto d'accertamento il cui valore di MIA annullato è stato pari a 107.500.000 euro.

Dall'analisi dei dati emerge che la causale di annullamento più rilevante (35,2%) è relativa all' "Errore sul presupposto d'imposta" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (20,3%).

I provvedimenti di *autotutela parziale* che hanno portato ad una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata interessano l'1,5% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2013 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (-22%) che passando dagli 863 del 2013 agli attuali 672.

I valori assoluti di maggiore imposta accertata pre-autotutela sono pari a 9 mln/€ a fronte dei 15,7 mln/€ del 2013, mentre quelli post autotutela ammontano a 6,6 mln/€ rispetto agli 11,7 mln/€ del 2013.

✓ *Atti di contestazione*

Gli atti di contestazione ed irrogazione sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di *autotutela totale* rappresentano una minima percentuale (1,2%) rispetto agli atti complessivamente notificati.

A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare pari a poco più di 37,3 milioni di euro. Al riguardo si rileva che il dato è influenzato dalla presenza di un unico atto di contestazione emesso nei confronti di un soggetto di grandi dimensioni le cui sanzioni, pari a 31 milioni di euro, rappresentano quasi la totalità di quelle complessivamente annullate.

I provvedimenti di *autotutela parziale* costituiscono un numero irrilevante rispetto agli atti complessivamente notificati.

✓ *Atti di recupero*

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione interessati da provvedimenti di *autotutela totale* rappresentano il 5,6% degli atti complessivamente notificati.

A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a poco più di 10,1 milioni di euro.

In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti di *autotutela parziale* rappresentano una minima percentuale (1,8%) degli atti di recupero emessi.

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

Su tale attività si registra un complessivo aumento rispetto all'esercizio precedente degli scambi di informazione con gli altri Stati.

In particolare, il numero delle richieste di informazioni ai fini delle imposte dirette da parte dell'Italia verso l'estero ha subito una leggera flessione mentre è aumentato il numero delle richieste provenienti dall'estero; il numero complessivo si è mantenuto sostanzialmente stabile, con una flessione in negativo di sole 19 richieste rispetto all'anno precedente. Occorre, comunque, segnalare che da una originaria richiesta d'informazioni, formulata nel 2013, possono derivare una o più richieste "d'informazioni supplementari" nell'anno successivo. Queste ultime non vengono conteggiate nelle statistiche del 2014, poiché si riferiscono ad una richiesta d'informazioni nata l'anno precedente.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE

Tabella 16

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2009	72	135	207
2010	107	162	269
2011	161	203	364
2012	261	323	584
2013	258	315	573
2014	218	336	554

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2014 si è assistito a un aumento dello scambio di informazioni (+194). Si evidenzia che per tale materia è ormai consolidata la prassi di limitare le richieste italiane inferiori a € 15.000, come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)

Tabella 17

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2009	276	600	876
2010	320	755	1075
2011	436	865	1.301
2012	412	1.113	1.525
2013	430	971	1.401
2014	369	1.226	1.595

Le strutture dell'Agenzia sono state impegnate anche da attività di controllo derivante da segnalazioni ricevute e inviate in via spontanea (cosiddetto scambio spontaneo d'informazioni) principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni.

INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE

Tabella 18

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2011	189	254	443

2012	173	387	560
2013	180	157	337
2014	130	184	314

INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)

Tabella 19

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2012	161	33	195
2013	155	8	163
2014	208	35	243

Per quanto riguarda l'attività di notifica, la riduzione delle richieste da parte degli uffici è dovuta alla possibilità di questi ultimi di procedere in via diretta alla notifica postale all'estero di atti di accertamento, in applicazione dell'art. 60 del DPR n. 600 del 1973, così come modificato dal decreto legge 25 marzo 2010, n. 40, e delle relative istruzioni operative.

Tabella 20

NOTIFICHE IN MATERIA DI IMPOSTE DIRETTE E INDIRETTE				
Richieste Italia			Richieste Stati esteri	
Anno	Imposte dirette	IVA	Imposte dirette	IVA
2013	26	1	13	29
2014	20	5	3	19

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

Nel corso del 2014, a conclusione dell'iter di recepimento nell'ordinamento nazionale della direttiva 2010/24/UE avvenuto con l'emanazione del decreto ministeriale del 28/2/2014, sono state attivate le procedure di riscossione per l'esecuzione delle richieste di recupero pervenute dal 1/1/2012, data di entrata in vigore della nuova direttiva comunitaria.

Il completamento del processo di recepimento normativo ha dato piena operatività all'Ufficio Cooperazione operativa, come Ufficio centrale di collegamento (Central Liaison Office) per l'Italia in base al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 5 agosto 2013 che, in tale veste, ha svolto le seguenti attività:

- coordinamento operativo dei due Uffici di collegamento istituiti presso l'Agenzia delle Dogane e

Monopoli e Dipartimento delle Finanze;

- elaborazione di pareri agli altri Uffici di collegamento in ordine all'applicazione delle norme della citata direttiva a casi concreti;
- effettuazione di giornate formative a favore del personale dell'Ufficio di collegamento istituito presso il Dipartimento delle Finanze, competente per la trattazione delle richieste di assistenza inviate dagli altri Stati membri riguardanti i tributi locali;
- partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana alle due riunioni del Comitato recupero;
- preparazione e partecipazione ai tre workshop di settore tenutisi nel settembre 2014 a Bruxelles e Porto sul rafforzamento dello scambio informativo ai fini del recupero crediti.

Nella tabella seguente è indicato numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia in applicazione della Direttiva 2010/24/UE per il 2014 e delle convenzioni internazionali, ripartito per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari).

Tabella 21

Mutua assistenza recupero crediti ai sensi della direttiva 2010/24/UE										
Numero degli interventi										
(statistiche fornite dall'Agenzia delle Entrate alla Commissione europea per l'anno 2014)										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero					
	ricevute	inviate	ricevute	inviate	Richieste ricevute da altri Stati (passive)			Richieste inviate ad altri Stati (attive)		
					numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri (importi in euro)	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate (importi in euro)	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2010	92	26	75	20	293	22.326.338,45	904.386,38	13	37.724.173,30	2.845.988,30
2011	115	8	64	3	284	24.288.155,51	1.773.903,03	18	69.324.607,77	0
2012	113	3	48	0	179	22.071.992,11	516.463,32	3	1.478.698,97	0
2013	224	8	53	6	392	28.529.801,29	576.573,13	16	64.010.957,39	45.866,40
2014	360	166	90	10	456	59.802.238,19	236.384,71	25	3.609.773,66	82.541,21

Applicazione delle Convenzioni internazionali vigenti

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

Le informazioni dettagliate riguardanti l'attività di riscossione espletata a favore degli Stati esteri contraenti sono riportate nelle tabelle seguenti.

Tabella 22

	Richieste di Informazioni	Richieste di recupero crediti/misure cautelari ricevute	
Anno	Numero ricevute	Numero ricevute	Ammontare importi richiesti nell'anno
2014	21	14	279.925,96

1.2.3. Indice di copertura della platea (n. accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni)

L'indicatore, calcolato come rapporto tra il numero degli accertamenti II.DD., IVA e IRAP (309.319 accertamenti) e la media delle dichiarazioni modello Unico presentate per i periodi d'imposta 2007/2010 (poco più di 13.400.000 dichiarazioni), registra un risultato annuale del 2,3%, in linea con il risultato atteso.

1.2.4. Indice di redditività

L'indice di redditività è dato dal rapporto tra entrate da accertamento e controllo e i costi totali dell'Agenzia. Le entrate da accertamento e controllo per l'anno 2014 sono state pari a 14,2 miliardi di euro, in crescita di circa 900 milioni di euro rispetto all'anno precedente. I costi sostenuti dall'Agenzia risultano pari a 3,438 miliardi di euro, in contrazione rispetto al 2013.

Il valore del rapporto al 31 dicembre 2014 è uguale 4,1 che corrisponde al 136,7 % dell'obiettivo.

1.2.5. Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato

I costi sostenuti dall'Agenzia sono stati 3,438 miliardi di euro. Il gettito incassato è stato di circa 387 miliardi di euro, di cui: 373 miliardi di euro da gettito spontaneo dei tributi e 14,2 miliardi di euro derivante dalle entrate da accertamento e controllo relative ai tributi erariali e non erariali.

L'incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato è stato dell'0,89% a fronte dell'0,90% programmato.

1.2.6. Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)

L'obiettivo è stato conseguito nella misura del 113,2% in quanto a fronte di 700.000 verifiche pianificate ne sono state effettuate 790.000. Tale risultato è dovuto a una maggiore disponibilità di risorse nel corso dell'esercizio.

1.2.7. Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento

Il risultato conseguito è pari al 98,3% con 68.790 verifiche effettuate rispetto alle 70.000 pianificate. I prodotti alimentanti l'indicatore sono quelli relativi alle Unità Immobiliari per le quali si è completato l'accertamento e relative ai seguenti procedimenti:

- a) Richieste comunali di accertamento catastale (art.1 Comma 336 della legge 311/2004)
- b) Individuazione di nuove costruzioni o variazioni non dichiarate al Catasto da parte dei soggetti obbligati (art.1 comma 277 della legge 244/2007)
- c) Fabbricati che non risultano dichiarati al catasto e fabbricati "ex rurali" (art. 2 comma 36 del DL 262/2006)

Non ha concorso all'alimentazione del suddetto indicatore la tipologia di UIU appartenenti alle categorie fittizie F3/F4; infatti per quanto riguarda le UIU classate in categoria F3/F4, nell'esercizio 2014, non è stata

prevista alcuna attività, in quanto, nel 2013 si è osservato che il tasso di efficacia nell'accertamento di tali immobili è eccessivamente contenuto rispetto al volume di attività svolta.

1.2.8. Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo

Il numero degli atti di aggiornamento è stato pari a 12.361 con un conseguimento dell'obiettivo nella misura del 104,8%.

1.2.9. Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini dell'imposta di Registro e dell'IVA e alle connesse agevolazioni fiscali

Il risultato al 31/12/2014 è pari al 111,3% rispetto all'obiettivo di Convenzione grazie ad una maggiore disponibilità di risorse e ad una maggiore efficienza del processo lavorativo.

L'indicatore si riferisce ad un servizio a domanda interna all'Agenzia e riguarda le stime immobiliari e le consulenze richieste per supportare gli accertamenti immobiliari.

La composizione dell'attività ed i dati gestionali più indicativi per l'esercizio 2014 sono riportati nella seguente tabella.

Tabella 23

	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014
Consulenze	29%	31%
Stime	71%	69%
Totale	19.412	17.806

L'oggetto prevalente delle richieste di consulenza ha riguardato la verifica dei requisiti per la conferma dell'agevolazione prima casa, mentre le istanze di stima ha riguardato principalmente le seguenti tipologie: stime sommarie del valore venale in comune commercio di terreni edificabili (24%), abitazioni (15%), negozi (11%), fabbricati produttivi (13%), altro (37%).

1.3. FCS 2: RIDURRE LA CONFLITTUALITA' NEI RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI ASSICURANDO ULTERIORE IMPULSO AGLI ISTITUTI DEFLATIVI DEL CONTENZIOSO

1.3.1. Percentuale di istanze di mediazione esaminate nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate

L'indicatore esprime, in termini percentuali, il rapporto tra il numero delle istanze di mediazione esaminate e quelle presentate, al netto di quelle improponibili, ovvero non rientranti nell'ambito di applicazione dell'art. 17-bis del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546.

Per istanze esaminate si intendono quelle concluse con proposta tempestivamente comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento/diniego.

Il dato complessivo al 31 dicembre 2014 è pari al 97,7% ed è superiore di 2,7 punti percentuali rispetto all'obiettivo.

Su un totale di 108.793 istanze con termine per l'invio della risposta entro il 31 dicembre 2014, 57.746 riguardano la fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 2.582,28 euro, con una percentuale di incidenza sul totale delle istanze presentate pari al 53,1%, mentre 51.047 (che corrispondono ad una percentuale pari al 46,9) si riferiscono alle controversie con valore oltre i 2.582,28 euro.

1.4. FCS 3: AUMENTARE LA SOSTENIBILITÀ DELLA PRETESA TRIBUTARIA

1.4.1. Indice di vittoria numerico

La Convenzione prevede una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio (CTP, CTR e Corte di Cassazione) in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno (con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio), pari almeno al 60%.

Il risultato complessivo dell'Agenzia si attesta al 67,9%.

Tabella 1

	Decisioni divenute definitive nel 2014	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2014	Risultato atteso	RISULTATO OTTENUTO
Entrate	116.145	77.978	60%	67,1%
Territorio	5.855	4.865	60%	83,1%
Totale	122.000	82.843	60%	67,9%

Di seguito si riportano gli esiti del contenzioso, a prescindere dal passaggio in giudicato della sentenza.

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP per il settore Entrate, a fronte di 138.386 decisioni depositate nel 2014, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 57.246 corrispondenti a un importo complessivo pari a € 11.248.632.017,29, quelle sfavorevoli sono state 40.623, per un ammontare pari a € 7.930.427.408,61 euro, le sentenze parzialmente favorevoli sono state 14.977, per un importo complessivo deciso di € 5.073.865.437,12, mentre le estinzioni ammontano 25.540 pari al 18,5%

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR per il settore Entrate, a fronte di 39.693 decisioni depositate nel 2014, le pronunce favorevoli all'Ufficio sono state 16.826 (per un totale di € 7.884.939.355,17, quelle sfavorevoli 15.399 (pari a € 7.590.872.560,13), mentre quelle parzialmente favorevoli sono state 4.567 (per un importo complessivo deciso pari a € 4.122.019.287,23 euro), mentre le estinzioni ammontano a 2.901 (7,3%).

Di seguito sono riassunti i dati relativi all'area Entrate e all'area Territorio.

ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE¹⁰
GENNAIO – DICEMBRE 2014

Tabella 2

FAVOREVOLE UFFICIO* Entrate	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Entrate	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Entrate	ESTINZIONE Entrate	TOTALE Entrate
57.246	40.623	14.977	25.540	138.386
41,4%	29,4%	10,8%	18,5%	100,0%

FAVOREVOLE UFFICIO* Territorio	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Territorio	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Territorio	ESTINZIONE Territorio	TOTALE Territorio
3.233	4.187	1.028	1.765	10.213
31,66%	41,00%	10,07%	17,28%	100,00%

FAVOREVOLE UFFICIO* Complessivo	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Complessivo	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Complessivo	ESTINZIONE Complessivo	TOTALE Complessivo
60.479	44.810	16.005	27.305	148.599
40,7%	30,2%	10,8%	18,4%	100,00%

**Inclusi ricorsi inammissibili*

Dati aggiornati al 06/03/2015

¹⁰ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

Tabella 3

ESITO	SEZIONE ENTRATE - SERIE STORICA CTP ANNI 2001 - 2014													
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	28,25%	29,08%	26,72%	24,93%	27,15%	39,31%	42,26%	37,74%	37,60%	37,90%	38,00%	32,20%	36,5%	41,4%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	30,77%	31,44%	31,50%	28,10%	24,68%	26,46%	27,70%	31,51%	33,80%	34,70%	34,10%	27,50%	27,4%	29,4%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	8,85%	8,75%	4,33%	4,58%	5,92%	7,70%	8,67%	9,94%	11,00%	11,20%	11,60%	9,50%	9,4%	10,8%
ESTINZIONE PROCESSO	32,13%	30,73%	37,45%	42,40%	42,24%	26,53%	21,37%	20,80%	17,60%	16,20%	16,30%	30,80%	26,7%	18,5%

(*) Include inammissibili

ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE¹¹
GENNAIO – DICEMBRE 2014

Tabella 4

FAVOREVOLE UFFICIO* Entrate	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Entrate	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Entrate	ESTINZIONE Entrate	TOTALE Entrate
16.826	15.399	4.567	2.901	39.693
42,4%	38,8%	11,5%	7,3%	100,0%

FAVOREVOLE UFFICIO* Territorio	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Territorio	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Territorio	ESTINZIONE Territorio	TOTALE Territorio
533	320	107	108	1.068
49,91%	29,96%	10,02%	10,11%	100,0%

FAVOREVOLE UFFICIO* Complessivo	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Complessivo	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Complessivo	ESTINZIONE Complessivo	TOTALE Complessivo
17.359	15.719	4.674	3.009	40.761
42,6%	38,6%	11,5%	7,4%	100,00%

**Inclusi ricorsi inammissibili*

Dati aggiornati al 06/03/2015

¹¹ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

Tabella 5

ESITO	SEZIONE ENTRATE - SERIE STORICA CTR ANNI 2001 - 2014													
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	31,55%	31,30%	31,74%	22,57%	25,65%	32,11%	37,92%	40,36%	39,30%	40,70%	42,30%	36,00%	35,7%	42,4%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	46,70%	45,84%	39,29%	29,07%	32,28%	39,93%	43,25%	43,53%	45,00%	43,40%	41,90%	31,30%	32,6%	38,8%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	7,22%	7,47%	5,78%	4,15%	4,57%	5,63%	8,38%	10,19%	10,60%	11,60%	12,00%	10,30%	9,4%	11,5%
ESTINZIONE PROCESSO	14,53%	15,38%	23,19%	44,20%	37,50%	22,33%	10,46%	5,92%	5,10%	4,30%	3,90%	22,40%	22,3%	7,3%

Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Controlli" (ad esclusione del processo "Difendere gli atti impugnati") hanno assorbito il 36,11% di quelle complessivamente impiegate, risultato lievemente superiore al dato di piano (35,25%), con un incremento di circa 776.000 ore, rispetto ai 18.836.000 di ore previste.

Analizzando la distribuzione delle ore tra i singoli processi, si rileva che il maggiore assorbimento di risorse si è registrato per "Accertare l'imposta non dichiarata", come evidenziato nella tabella seguente.

Tabella 1

Processi	Piano 2014	Consuntivo al 31/12/14	Scost. % Consuntivo – piano 2014
Accertare l'imposta non dichiarata	15.901.000	16.304.000	2,53%
Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.696.000	1.843.000	8,67%
Recuperare il credito erariale	1.239.000	1.465.000	18,24%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.234.000	1.294.000	4,86%
Totale attività di controllo	20.070.000	20.906.000	4,17%
Difendere gli atti impugnati	4.499.000	4.518.000	0,42%
Totale Area Controlli	24.569.000	25.424.000	3,48%
Totale Agenzia	56.942.000	57.903.000	1,69%
Percentuale risorse controlli	43,15%	43,91%	

Investimenti

Gli interventi realizzati sono stati orientati ad adeguare il sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo e ad attuare una strategia innovativa finalizzata all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione e all'instaurazione di un nuovo rapporto tra Stato e cittadino che agevoli l'adempimento spontaneo agli impegni fissati dalla legge (*tax compliance*).

In tale ambito sono stati effettuati interventi per potenziare gli strumenti di Business intelligence per il monitoraggio e l'analisi aggregata delle informazioni e l'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli.

A seguito dell'aggiornamento degli studi di settore sono stati coerentemente adeguati i prodotti software ad uso dei contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati relativi agli studi di settore da allegare alle dichiarazioni annuali e le procedure software di ausilio agli uffici dell'Agenzia per le attività di controllo sulla posizione del contribuente.

In merito alle attività di analisi e selezione sono state aggiornate e migliorate le procedure software di ausilio all'analisi del rischio per prevenire fenomeni evasivi e contrastare le frodi IVA e per la selezione dei soggetti

da sottoporre a controllo documentale integrandole con il canale telematico CIVIS e con il Nuovo Sistema Documentale.

Per arricchire il patrimonio informativo oltre ad aggiornare alcune banche dati e costituirne di nuove, sono state migliorate le procedure software per l'acquisizione dei dati da comunicare all'Anagrafe tributaria in base ai provvedimenti emanati dall'Agenzia.

In merito alle attività di controllo sono state adeguate al provvedimento della "Voluntary disclosure" le applicazioni software per la verifica sulle comunicazioni dei contribuenti e per la gestione degli inviti e questionari.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale sono stati realizzati interventi sulle procedure informatiche di scambio dati per adempimenti connessi a provvedimenti normativi, come ad esempio il Mini One Stop Shop, per il quale è stato realizzato uno "sportello telematico" per la semplificazione degli obblighi IVA degli operatori europei.

Nell'ambito del contenzioso tributario sono state implementate le procedure informatiche di supporto alla gestione dell'iter delle controversie con particolare riferimento all'istituto della mediazione.

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica Controlli con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Tabella 2

DESCRIZIONE PROGETTO AS1	BUDGET 2014	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Controlli fiscali	4.070	3.077	76%	98%
Affari legali e contenzioso	2.580	2.584	100%	100%
Riscossione	910	784	86%	86%
Analisi	6.400	6.113	96%	96%
Studi di settore	3.150	2.891	92%	99%
Internazionale – Grandi contribuenti	1.130	1.014	90%	90%
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	14.500	12.401	86%	86%
Attività straordinarie catastali	530	447	84%	87%
Catasto censuario	400	322	81%	81%
Riforma del catasto urbano	4.700	0	0%	0%
TOTALE	38.370	29.633	77%	

AREA STRATEGICA SERVIZI

Relativamente all'Area Strategica Servizi, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2014-2016:

- presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici;
- migliore comunicazione e cooperazione con il contribuente.

I suddetti obiettivi, e i relativi fattori critici di successo, sono stati declinati nel piano delle attività della Convenzione 2014-2016 come di seguito rappresentati:

Tabella 1

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i> OBIETTIVO INCENTIVATO	2.100.000	2.398.324	114,2%	2.252.235
	Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM e dai mini <i>call center</i> OBIETTIVO INCENTIVATO	90.000	103.710	115,2%	104.646
	Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	85%	87,9%	103,4%	86%
	Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	>88%	91,3%	103,8%	90,8%
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	98,8%	109,7%	97,6%
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	4,85	-	5,1
	Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sulle azioni di miglioramento intraprese nel 2013 a seguito delle indagini di customer sui servizi fruibili via internet: - F24 telematico - Bollo auto - Unico web	relazione	Realizzazione delle indagini	-	-

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2013-2015 sui seguenti servizi fruibili via internet: <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità; - Assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento; - Servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai <i>mini call center</i>. 	Relazione	Le azioni pianificate sono state realizzate secondo quanto previsto nei piani di miglioramento	-	-
	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	90%	99,7% (753.331/ 755.855)	110,7% (99,67%/ 90%)	99,2%
	Incremento dell'utilizzo del canale Civis da parte degli intermediari	Relazione	Incremento di richieste dei servizi Civis di circa il 20%	-	-
	Redazione della nuova Carta dei servizi	Entro il 31 dicembre	Carta dei servizi approvata	-	-
	Classificazione omogenea dei servizi fruibili dai contribuenti nei diversi canali di contatto (tassonomia servizi) ¹²	Entro il 31 dicembre	Realizzata la tassonomia omogenea. Definito il programma di estensione agli U.T.e di adeguamento del CUP	-	-
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225 ¹³	1.243	101,5%	1.835
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36- <i>bis</i> del D.P.R. n. 600/73 e 54- <i>bis</i> del D.P.R. n. 633/72 <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	1.000.000	1.416.985	141,7%	1.427.809

¹² Obiettivo dell'indicatore è quello di uniformare e riclassificare i servizi fruibili attraverso i diversi canali di contatto: allo sportello, per gli Uffici territoriali; tramite i canali di assistenza telematico CIVIS e telefonica (848.800.444), tramite sito Internet per la prenotazione di appuntamenti (CUP). I benefici attesi sono una maggiore fruibilità per i contribuenti e il miglioramento della significatività dei dati sull'offerta e l'andamento dei servizi in modo da effettuare analisi comparative nelle diverse realtà.

¹³ La materia è in evoluzione poiché è stato sviluppato un applicativo (WebANT) che dovrebbe consentire, a regime, l'accertamento di tutte le irregolarità rilevate a sistema; l'utilizzo di tale applicativo sarà esteso nel 2014 a tutte le strutture regionali, si prevede, pertanto, una diminuzione del numero di accessi per favorire lo svolgimento degli interventi WebANT

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
	Istruire i rimborsi Imposte Dirette ¹⁴ OBIETTIVO INCENTIVATO	80%	77,1% (1.161.226/ 1.506.160)	96,4%	-
	Istruire i rimborsi IVA	85% fino a.i. 2012 35% a.i. 2013	110,6% (49.011/ 44.309) 54,7% (31.077/ 56.792)	130,1% (110,6%/ 85%) 156,3% (54,7%/ 35%)	-
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini ¹⁵ OBIETTIVO INCENTIVATO	100%	100%	100%	100%
FCS 4 Promuovere la diffusione della legalità fiscale	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400	1609	114,9%	1.607
FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi ¹⁶ OBIETTIVO INCENTIVATO	95%	98,8%	104,0%	98,9%
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati ¹⁷ OBIETTIVO INCENTIVATO	93%	98,4%	105,8%	97,6%

¹⁴ Il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso.

Modalità di calcolo: **DENOMINATORE** - tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2013 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data. **NUMERATORE** - tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2013 lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014.

¹⁵ Il risultato atteso 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.

¹⁶ Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi comprende:

- atti di aggiornamento geometrico registrati sul totale degli atti di aggiornamento accettati (PreGeo);
- numero di istanze di correzione e/o rettifica evase sul totale delle istanze di correzione e/o rettifica accettate;
- numero di domande di voltura presentate allo sportello registrate sul totale delle domande di voltura accettate allo sportello;
- immobili recuperati o registrati senza annotazioni sul totale delle UI elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente.

¹⁷ Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati comprende:

- numero di giorni in cui la repertoriatura è eseguita in giornata sul totale delle giornate da repertoriare;
- domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
FCS 6 Assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.500	96.339	114,0%	101.348

I risultati conseguiti dall'Agenzia sono in linea con gli obiettivi pianificati in Convenzione.

2.1 OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO

L'obiettivo strategico è declinato nei seguenti indicatori:

- Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini *call center*;
- Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM e dai mini *call center*;
- Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico;
- Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico;
- Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.

2.1.1. Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini *call center*

Nel corso dell'esercizio 2014 le risposte telefoniche sono state 2.398.324, comprensive delle telefonate in entrata, delle telefonate a seguito di prenotazione di richiamata (*call back*) e delle richiamate a seguito di richieste complesse che dal primo livello sono state passate al *back office*.

Oltre il 90% delle telefonate è stato erogato dai 7 Centri di Assistenza Multicanale (CAM); l'insieme dei Mini Call Center ha contribuito per l'8% delle telefonate, la quota residua deriva dall'attività del Centro Operativo di Pescara.

Il risultato conseguito è superiore del 14,21% rispetto al risultato atteso per l'esercizio 2014 (2.100.000) e rispetto al 2013 risulta in crescita del 6,49%.

La sottostante tabella mette a confronto, per singolo centro di produzione e per tipologia di assistenza telefonica, il risultato dell'esercizio 2014 confrontato con quello dell'anno precedente.

Tabella 2

SITO	ANNO 2013				ANNO 2014				Δ% 2014/2013
	Risposte telefoniche	Call back e richiamate	Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	Numero risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini CAM	Risposte telefoniche	Call back e richiamate	Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	Numero risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini CAM	
CAM	1.784.245	232.032		2.016.277	1.915.831	253.852		2.169.683	7,61%
Mini CAM			189.544	189.544			184.995	184.995	-2,40%
C.O. Pescara	46.414			46.414	43.646			43.646	-5,96%
TOTALE	1.830.659	232.032	189.544	2.252.235	1.959.477	253.852	184.995	2.398.324	6,49%

L'incremento registrato è conseguente al raggiungimento della piena operatività del personale assunto a fine 2012, nonché alla mancata attribuzione ai CAM di controlli preventivi sulle comunicazioni di irregolarità.

Il servizio di assistenza si è svolto regolarmente. Le indagini di *customer satisfaction* e le valutazioni di "Mettiamoci la faccia" hanno evidenziato una elevata soddisfazione degli utenti del servizio: le faccine verdi (valutazione positiva) sono state il 74%, quelle gialle (neutra) l'8% e quelle rosse (valutazione negativa) il 18%.

2.1.2. Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM

Nel corso del 2014 sono state fornite dai servizi di assistenza 103.710 risposte in forma scritta ai quesiti inviati via web-mail, via SMS e a quelli via email o PEC.

Il risultato conseguito è superiore del 15,23% rispetto al valore atteso (90.000) e sostanzialmente in linea con quanto consuntivato nel 2013, sia pure con un lieve decremento dello 0,89%.

La successiva tabella 3 mette a confronto, per tipologia di canale, il risultato dell'esercizio 2014 con quello dell'anno precedente.

Tabella 3

TIPOLOGIA CANALE	ANNO 2013	ANNO 2014	Δ% 2014/2013
CANALE SMS	16.649	19.348	16,21%
CANALE WEB-MAIL	87.287	83.901	-3,88%
EMAIL E PEC	710	461	-35,07%
TOTALE RIPOSTE	104.646	103.710	-0,89%

Anche per questo servizio le valutazioni di “Mettiamoci la faccia” hanno evidenziato una elevata soddisfazione degli utenti: le faccine verdi (valutazione positiva) sono state il 76%, quelle gialle (neutra) il 7% e quelle rosse (valutazione negativa) il 17%.

Per quanto riguarda i Centri di Assistenza Multicanale, l'attività svolta viene riepilogata, articolata per servizi resi, nella tabella seguente con i relativi *trend*:

Tabella 4

	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012	2014	% scostamento 2013-2014
Telefonate Pervenute	1.597.120	-0,50%	1.830.659	14,62%	1.959.477	7,04%
Risposte scritte	81.528	14,72%	104.646	28,36%	103.710	-0,89%
Call back e richiamate	226.099	5,10%	232.032	2,62%	253.852	9,40%
Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	178.388	0,83%	189.544	6,25%	184.995	-2,40%
TOTALE	2.083.135	0,72%	2.356.881	13,14%	2.502.034	6,16%

Tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi negli uffici

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi è pari a circa 25 minuti a fronte dei 27 minuti registrati nel 2013.

Tabella 5

MACRO AREE	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.165.677	3.560.401	22	7
DICHIARAZIONI	2.929.218	3.200.590	23	14
REGISTRO	3.641.126	4.056.066	29	13
TOTALE	9.736.021	10.817.057	25	11

Nella tabella sottostante sono riportate le distribuzioni regionali degli accessi, del numero di servizi erogati, del tempo medio di attesa e del tempo medio di erogazione del servizio. Dall'analisi delle distribuzioni emerge che le regioni con i più elevati tempi di attesa sono: Sicilia, Lazio e Campania; le regioni con il maggior numero di accessi e servizi erogati sono: Lombardia, Lazio e Piemonte. In particolare la Lombardia, che ha gestito il maggior numero di accessi, presenta un tempo medio di attesa pari a 20 minuti, inferiore al valore della media nazionale.

Accessi, servizi e tempi medi di attesa regionali dall' 1/1 al 31/12 del 2014

Tabella 6

REGIONE	MACRO AREE	Numero Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
ABRUZZO	TOTALE	268.493	291.141	20	10
BASILICATA	TOTALE	101.046	108.544	18	12
BOLZANO	TOTALE	87.571	91.806	29	12
CALABRIA	TOTALE	289.469	308.394	25	9
CAMPANIA	TOTALE	663.102	747.756	32	11
EMILIA ROMAGNA	TOTALE	734.969	845.821	19	10
FRIULI VENEZIA GIULIA	TOTALE	291.379	307.470	21	10
LAZIO	TOTALE	960.700	1.040.909	35	11
LIGURIA	TOTALE	398.280	427.534	21	12
LOMBARDIA	TOTALE	1.453.615	1.586.934	20	12
MARCHE	TOTALE	261.122	311.170	17	11
MOLISE	TOTALE	51.766	57.885	23	9
PIEMONTE	TOTALE	854.540	963.664	21	11
PUGLIA	TOTALE	432.678	491.188	31	11
SARDEGNA	TOTALE	302.985	325.637	27	11
SICILIA	TOTALE	820.733	893.862	38	11
TOSCANA	TOTALE	661.948	735.220	21	12
TRENTO	TOTALE	116.247	143.334	17	13
UMBRIA	TOTALE	166.178	188.455	21	14
VALLE D'AOSTA	TOTALE	33.236	36.325	11	12
VENETO	TOTALE	785.964	914.002	19	13

Tipologia dei servizi

L'Agenzia ha effettuato il monitoraggio degli accessi e dei tempi medi di attesa per i tre servizi: "identificazione contribuente", "dichiarazioni" e "registro" distinti per prodotti come rappresentati nella seguente tabella.

Accessi, servizi e tempi medi di attesa distinti per prodotti dal 1/1 al 31/12 del 2014

Tabella 7

SERVIZI	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
ABILITAZIONE AI SERVIZI TELEMATICI	219.306	272.122	21	8
RICEZIONE DOCUMENTI	1.363.205	1.555.035	20	6
RICHIESTA, RILASCIO CERTIFICAZIONI E AUTOCERTIFICAZIONI	98.065	113.806	23	9
RICHIESTA, RILASCIO PARTITA IVA	138.751	152.111	23	9
RILASCIO, VARIAZIONE, DUPLICATO CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	1.346.350	1.467.327	25	7
Totale - IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.165.677	3.560.401	22	7
ACCERTAMENTI PARZIALI AUTOMATIZZATI	55.406	57.311	28	15
ASSISTENZA 36 TER	154.173	161.258	29	14
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	835.667	933.269	22	11
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	25.062	28.931	19	10
CARTELLE RELATIVE ALLA LIQUIDAZIONE DELLE DICHIARAZIONI	247.526	268.775	23	17
COMPILAZIONE E INVIO TELEMATICO DELLE DICHIARAZIONI	223.324	235.936	20	21
COMUNICAZIONI E PREAVVISI DELLE DICHIARAZIONI IRREGOLARI	1.142.455	1.255.761	24	16
INFORMAZIONE REGIME FISCALE SEMPLIFICATO PER I CONTRIBUENTI MINIMI	7.125	7.785	20	15
INFORMAZIONI SULLE AGEVOLAZIONI ED ESENZIONI PER I DISABILI	19.096	20.408	18	14
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	176.115	185.100	20	10
RIMBORSI IVA	20.685	21.250	15	11
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI	12.614	13.579	19	10
TUTORAGGIO DEI CONTRIBUENTI ASSISTITI	9.970	11.227	32	11
Totale - DICHIARAZIONI	2.929.218	3.200.590	23	14
ASSISTENZA BOLLO AUTO (REGIONI A STATUTO SPECIALE)	160.037	168.825	31	10
ASSISTENZA TELEFONIA MOBILE	5.084	5.571	20	13
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	42.228	45.786	14	7
REGISTRAZIONE ATTI GIUDIZIARI	85.831	93.378	16	10
REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI (LOCAZIONI, COMODATI, PRELIMINARI, SCRITTURE PRIVATE, ETC)	2.620.707	2.951.669	30	12
REGISTRAZIONE ATTI PUBBLICI	56.155	65.735	19	11
SUCCESSIONI E DONAZIONI	652.504	704.433	24	14
TRIBUTI MINORI (IMPOSTA DI BOLLO, CAMBIALI, VAGLIA NON IN REGOLA)	18.580	20.489	24	11
Totale - REGISTRO	3.641.126	4.056.066	29	13

Si rileva che i prodotti con tempi di attesa più elevati rispetto alla media nazionale – 25 minuti - sono i seguenti:

- Tutoraggio dei contribuenti assistiti: 32 minuti.
- Assistenza bollo auto: 31 minuti.
- Registrazione atti privati (locazioni, preliminari, comodati, etc.): 30 minuti.
- Assistenza per controlli *ex art. 36 ter* DPR 600/73: 29 minuti.
- Accertamenti Parziali Automatizzati: 28 minuti.

Il principale strumento di ausilio nella gestione dei tempi di attesa è costituito dal *totem* eliminacode, presente nella quasi totalità degli uffici territoriali, che consente, tra l'altro, di modulare le priorità da assegnare ai servizi in relazione all'andamento dei tempi di attesa.

Nel 2014 è stata avviata, in alcuni uffici territoriali, la sperimentazione della nuova classificazione dei servizi in Argo, adottando un *set* a 10 tasti del Totem Orfeo. Questa nuova classificazione verrà estesa progressivamente in tutti gli uffici territoriali nel corso dell'anno 2015. Il nuovo *set* dovrebbe portare ad una maggiore polifunzionalità degli addetti e quindi a tempi medi d'attesa inferiori con particolare riferimento all'area "Identificazione del contribuente".

2.1.3. Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico

Il risultato ottenuto, pari al 103,2% dell'obiettivo, evidenzia un consolidamento dell'utilizzo del canale telematico rispetto alla modalità di richiesta di visura allo sportello che risulta in diminuzione anche grazie ad un'estensione della platea di soggetti abilitati alla consultazione telematica attraverso il servizio "Consultazione personale", reso disponibile dall'Agenzia ai privati a decorrere dal 31 marzo 2014.

2.1.4. Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico

La percentuale di ispezioni ipotecarie realizzate mediante il canale telematico è stato pari a 91,3% con il conseguimento dell'obiettivo (88%) nella misura del 103,8%, registrando un lieve incremento rispetto all'esercizio precedente.

2.1.5. Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare

Il risultato conseguito (98,8%) pari al 109,7% del programmato, è in linea con i risultati degli esercizi precedenti. Occorre precisare che il mantenimento dei livelli di servizio comporta sempre un adeguato presidio da parte di personale dell'Agenzia, al fine di contemperare l'esigenza di assicurare la tempestività nell'erogazione di un servizio con la qualità delle informazioni che vengono inserite nelle banche dati.

Il Barometro è composto da sei indicatori, quattro relativi alle attività catastali e cartografiche e i restanti due alle attività di pubblicità immobiliare.

Tabella 8

Indicatore	Risultato
% atti PREGEO approvati in <i>front office</i> (inclusi i telematici)	99,44%
Tempi di registrazione del DOCFA telematico	99,23%
Tempi di registrazione volture	99,31%
% istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 gg.	98,11%

Gli indicatori di Pubblicità immobiliare che compongono il Barometro della qualità del servizio sono i “Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di “conferma”)” e i “Tempi di rilascio dei certificati ipotecari”.

Per ciò che concerne le domande di annotazione il risultato conseguito è pari al 98,69% mentre per il rilascio dei certificati ipotecari lavorati si attesta al 97,75%.

Si evidenzia che sono proseguite le attività propedeutiche all'avvio della Riforma del catasto per realizzare il passaggio ad un catasto patrimoniale e reddituale, al fine di assicurare un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita.

I servizi telematici

Dall'analisi delle statistiche presenti sul sito dell'Agenzia alla pagina “Servizi telematici” risulta la seguente serie storica di invii effettuati e documenti pervenuti mediante i due canali Fisconline ed Entratel.

Tipologia di utente	Utenti abilitati						
	2011	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012	2014	% scostamento 2014-2013
Fisconline	2.533.502	2.605.121	2,83%	2.933.952	12,62%	3.343.849	13,97%
Entratel	219.863	238.831	8,63%	250.620	4,94%	268.305	7,06%
TOTALE	2.753.365	2.843.952	3,29%	3.184.572	11,98%	3.612.154	13,43%

Tipologia di utente	Invii						
	2011	2012	% scostamento 2012/2011	2013	% scostamento 2013/2012	2014	% scostamento 2014-2013
Fisconline	2.674.826	2.797.108	4,57%	2.663.687	-4,77%	2.824.166	6,02%
Entratel	18.425.616	21.588.191	17,16%	20.669.265	-4,26%	24.254.662	17,35%
TOTALE	21.100.442	24.385.299	15,57%	23.332.952	-4,32%	27.078.828	16,05%

Tipologia di utente	Documenti pervenuti						
	2011	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012	2014	% scostamento 2014-2013
Fisconline	2.621.566	2.750.406	4,91%	2.628.086	-4,45%	2.786.820	6,04%
Entratel	84.652.533	91.631.909	8,24%	88.242.808	-3,70%	98.019.915	11,08%
TOTALE	87.274.099	94.382.315	8,14%	90.870.894	-3,72%	100.806.735	10,93%

I dati esposti nelle tabelle evidenziano un incremento del numero di utenti abilitati a riprova della diffusione dell'impiego del canale telematico. Il numero degli invii effettuati e dei documenti pervenuti evidenzia un esteso ricorso agli intermediari che, utilizzando il canale Entratel, rappresentano il punto di "contatto virtuale" tra Amministrazione e contribuente.

Focalizzando l'attenzione sulle trasmissioni telematiche dei modelli di dichiarazione UNICO PF, si riportano, nella tabella seguente, i dati relativi agli invii di tali documenti in relazione alla tipologia di soggetto che ha effettuato la trasmissione.

	Risultato conseguito al 31/12/2010	Risultato conseguito al 31/12/2011	Risultato conseguito al 31/12/2012	Risultato conseguito al 31/12/2013	Risultato conseguito al 31/12/2014	Confronto risultato 2014 / risultato 2013
Dichiarazioni Unico PF trasmesse dal contribuente	348.337	422.192	361.421	359.271	335.261	-6,7 %
Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite ufficio	452.319	365.057	364.856	323.231	354.151	9,6%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da intermediari	10.379.873	10.733.013	10.871.827	10.662.146	10.655.238	- 0,1%
TOTALE	11.180.529	11.520.262	11.598.104	11.344.648	11.344.650	0

Nel corso degli anni si osservano le seguenti incidenze in ordine alle diverse modalità di presentazione delle dichiarazioni UNICO PF (direttamente dal contribuente, tramite ufficio, tramite intermediario).

Area	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
da contribuente	2,68%	3,05%	3,12%	3,66%	3,12%	3,17%	2,96%
da ufficio	5,71%	4,55%	4,05%	3,17%	3,15%	2,85%	3,12%
da intermediari	88,11%	92,40%	92,84%	93,17%	93,74%	93,98%	93,92

Gli esiti della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni sono stati comunicati ai contribuenti con le tempistiche riportate nella tabella di seguito esposta.

Considerando come finalità di tali indicatori il monitoraggio dello stato di avanzamento della liquidazione su modelli di particolare impatto e diffusione, per il calcolo dell'indicatore si è fatto riferimento al rapporto tra dichiarazioni trattate (liquidate) e dichiarazioni da trattare per i modelli Unico Persone fisiche.

Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2014 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2012 (Persone fisiche) pervenute	Dichiarazioni da trattare:	11.113.273
	Dichiarazioni trattate:	7.162.345
	Percentuale	64,45%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2014 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2012 pervenute	Dichiarazioni da trattare:	11.277.260
	Dichiarazioni trattate:	10.947.029
	Percentuale	97,07%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2014 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2013	Dichiarazioni da trattare:	10.488.000
	Dichiarazioni trattate:	1.838.706
	Percentuale*	17,53%

2.2. FCS 1: VALUTARE IL SERVIZIO OFFERTO

2.2.1. Risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sui servizi fruibili via internet:

- assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità;
- assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento.

La *customer satisfaction* è stata realizzata dal 14 novembre al 4 dicembre 2014, in collaborazione con la società EURISKO.

I risultati hanno evidenziato un livello di soddisfazione dell'utenza positivo, mostrando al contempo alcuni aspetti su cui è possibile avviare azioni di miglioramento. Per una migliore interpretazione dei risultati, si precisa che i punteggi della scala (da 1 a 6) sono stati accorpati in tre classi con grado di soddisfazione crescente: classe 1-2 "giudizio negativo", classe 3-4 "giudizio sufficiente" e classe 5-6 "giudizio positivo".

Su un totale di 1.942 utenti tra cittadini e professionisti, il 71% ha espresso un giudizio complessivo finale positivo. L'indice di soddisfazione complessiva è corrispondente ad un giudizio pari a 4,85.

Il potenziamento di alcune funzionalità del canale CIVIS, realizzato nell'ambito delle azioni di miglioramento a valle dell'indagine effettuata nel 2013, ha determinato il consolidamento degli aspetti di soddisfazione connessi alla chiarezza e completezza dell'esito del servizio che costituisce oggi un punto di forza da mantenere.

2.2.2. Realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* sulle azioni di miglioramento intraprese nel 2013 a seguito delle indagini di customer sui servizi fruibili via internet: F24 telematico, bollo auto e Unico web

Le indagini di *customer satisfaction* sono state realizzate attraverso la somministrazione di un questionario *online* utilizzando il modello "CS in Profondità" sviluppato dall'Università degli Studi Roma Tre in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il questionario presenta una struttura articolata in 4 sezioni:

1. Profilazione: indaga gli aspetti socio-demografici dell'intervistato (età, sesso, etc.);
2. Soddisfazione: indaga la soddisfazione overall iniziale (giudizio istintivo) e finale (giudizio ragionato) e propone una serie di domande (item) relative ai vari aspetti di soddisfazione raggruppati in dimensioni semanticamente omogenee;
3. Importanza: indaga il giudizio di importanza rispetto alle dimensioni in cui sono raggruppati gli item del questionario;
4. Suggerimenti: una domanda aperta con uno spazio libero in cui l'intervistato può esprimere i propri commenti.

E' costituito da un set di *item* e dimensioni omogenee (Accessibilità, Adeguatezza delle Informazioni, Capacità di risposta e Design del sito) a cui si riferiscono gli items stessi.

È utilizzata la scala Likert da 1 a 6 (dove 1 = completamente in disaccordo e 6 = completamente d'accordo).

Nel corso dell'esercizio 2014, per indagare in modo più dettagliato le specifiche inerenti il giudizio dell'utente, sono state apportate alcune modifiche allo strumento di raccolta dati.

Nella successiva tabella è riportato un riepilogo delle indagini CS *online*, con riferimento al periodo, al numero delle interviste e alla soddisfazione *overall* finale:

Tabella 1

Servizio	Periodo di indagine	Numero di interviste	Overall finale
Unico web	ottobre 2014	1.087	5,301
Calcolo del Bollo auto	settembre - ottobre 2014	4.288	5,173
F24 web	novembre 2014	1.693	4,621

(Fonte: Piattaforma CS Survey dell'Università Roma Tre)

L'esito è risultato positivo in quanto i valori sono collocati nella fasce di giudizio media e alta.

Con riferimento al servizio F24 web, confrontando i risultati descrittivi delle indagini svolte nel 2012 e nel 2014, è stata rilevata una diminuzione dei giudizi di soddisfazione dei rispondenti sia in termini di giudizio medio che di distribuzione percentuale delle frequenze. Tale diminuzione potrebbe essere attribuita all'incremento di utenti che hanno utilizzato il servizio F24 web per la prima volta. A tal proposito l'università Roma Tre evidenzia la necessità di monitorare ed eventualmente agire al fine di incrementare il giudizio di soddisfazione del servizio F24 web.

Per quanto riguarda il servizio "calcolo del bollo auto web", dal confronto con i risultati dell'analoga indagine svolta nel 2011, non emergono scostamenti significativi in termini di soddisfazione e importanza.

Si rileva, infatti, una sostanziale omogeneità tra il 2011 e il 2014 in merito alle criticità rilevate che risultano essere prevalentemente legate alle dimensioni e ai relativi item "adeguatezza delle informazioni" e "design del sito".

Quanto all'indagine sul servizio UNICO web dal confronto con i risultati dall'analoga indagine svolta nel 2012 sullo stesso, non emergono scostamenti significativi in termini di soddisfazione e importanza.

2.2.3. Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle *customer satisfaction* previste nella Convenzione 2013-2015 sui servizi fruibili via internet:

Assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità;

Assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento;

Servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini call center.

Sulla base delle evidenze dell'indagine di *customer* sono state realizzate le seguenti azioni di miglioramento:

- a) è stata introdotta una funzionalità che consente all'utente di visualizzare in CIVIS la comunicazione, in formato PDF, aggiornata a seguito della lavorazione da parte dell'ufficio, incluso il modello di pagamento F24 predeterminato, nell'ipotesi di regolarizzazione parziale. Il contribuente o l'intermediario dispone di tutte le informazioni per pagare in acquiescenza, senza attendere di ricevere la comunicazione aggiornata da parte dell'operatore CIVIS;

- b) per migliorare la qualità e la chiarezza delle informazioni di ritorno fornite all'utente sono state riesaminate e variate le motivazioni utilizzate per la chiusura delle pratiche CIVIS;
- c) è stato progettato e realizzato un sistema di avvisi tramite sms/email che informa l'utente della chiusura delle pratiche CIVIS, invitandolo alla consultazione della pagina dedicata dei servizi telematici. Il sistema è attivato a partire dal febbraio 2015.

2.2.4. Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 8 giorni

Il risultato conseguito del 99,67% rappresenta il raggiungimento del 110,74% dell'obiettivo.

Al 31 dicembre 2014 le richieste di assistenza pervenute tramite il canale CIVIS sono state 755.855, di cui 753.331 lavorate entro 8 giorni. Nella sottostante tabella 2 il calcolo dell'indicatore è distinto per tipologia di pratica, (comunicazioni o cartelle) ed è riportato anche il valore dell'esercizio precedente:

Tabella 2

Tipo pratica istanza Civis	Istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni (a)	Istanze pervenute nel 2014 e rese disponibili per la lavorazione (b)	% percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni (a/b*100)
	Il valore racchiuso tra parentesi rappresenta il dato dell'esercizio 2013		
COMUNICAZIONI	705.621 (560.415)	707.607 (564.014)	99,72% (99,36%)
CARTELLE	47.710 (51.752)	48.248 (53.198)	98,88% (97,28%)
Totale	753.331 (612.167)	755.855 (617.212)	99,67% (99,18%)

La successiva tabella 3 rappresenta, invece, la distribuzione delle richieste pervenute e chiuse nell'ultimo quadriennio ed evidenzia la crescita quantitativa del servizio offerto tramite il canale CIVIS e il contributo lavorativo assicurato rispettivamente da DP-UT, dai CAM e dai Centri Operativi di Venezia e Cagliari. Si precisa che nella tabella sono ricomprese le istanze CIVIS chiuse nell'anno di riferimento indipendentemente dall'anno di acquisizione.

Tabella 3

Richieste di assistenza effettuate tramite il canale CIVIS					
	2011	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
ISTANZE CHIUSE	413.687	449.000	617.769	756.153	+ 22,40%
<i>Chiuse da DP-UT</i>	407.797	418.603	560.302	525.883	- 6,14%
<i>Chiuse da CAM</i>	3.472	30.295	57.379	218.006	+ 279,94%
<i>Chiuse da Centro Operativo</i>	2.418	102	88	12.264	+ 13.836,36%

2.2.5. Incremento dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari

La percentuale di incremento dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari rispetto all'anno precedente è pari a oltre il 20%. Tale risultato è dovuto principalmente alla progressiva stipula dei protocolli di intesa regionali che impegnano gli ordini e le associazioni di categoria a utilizzare i servizi telematici nonché alla maggiore qualità dei servizi CIVIS erogati dall'Agenzia.

Le richieste di assistenza pervenute nel 2014 tramite CIVIS sono state 756.466, di cui 724.433 provenienti da utenti Entratel. Nell'anno precedente erano state 617.613, di cui 592.707 provenienti da utenti Entratel (tabella 4).

Tabella 4

ANNO	Istanze pervenute tramite CIVIS	Provenienti da utenti ENTRATEL
2014	756.466	724.433
2013	617.613	592.707
Incremento in valori assoluti	138.853	131.726
Incremento in percentuale	22,48%	22,22%

Per quanto riguarda la presentazione via CIVIS dei documenti richiesti a seguito di controllo formale ex art. 36-ter, nel 2014 il numero di comunicazioni interessate almeno da un invio telematico sono state 80.312; gli utenti Entratel ne hanno inviate 68.312, pari a oltre l'85%.

Come si evince dalla successiva tabella, l'incremento percentuale degli invii da parte degli utenti Entratel è stato di oltre il 16%.

Tabella 5

ANNO	Numero comunicazioni 36 ter interessate da almeno un invio telematico	Provenienti da utenti ENTRATEL
2014	80.312	68.312
2013	68.362	58.578
Incremento in valori assoluti	11.950	9.734
Incremento in percentuale	17,48%	16,61%

Si evidenzia, infine, che la media complessiva degli incrementi delle istanze pervenute tramite CIVIS dagli utenti Entratel, che comprendono le richieste di assistenza per comunicazioni e cartelle (22,22%) e il numero di comunicazioni 36-ter interessate almeno da un invio telematico (16,61%), è pari a circa il 20%.

2.2.6. Redazione della nuova Carta dei servizi

La Carta dei servizi dell'Agenzia delle Entrate è uno strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini, con cui l'Agenzia dichiara il proprio impegno a mantenere elevati *standard* di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

Nella Carta sono divulgati i principali servizi offerti e gli impegni di qualità più significativi. Essa è stata progettata tenendo conto degli obblighi fiscali e normativi più ricorrenti che il cittadino è tenuto a rispettare e dei servizi messi a disposizione dall'Agenzia per agevolarne l'adempimento.

E' valida a livello nazionale, descrive la strategia in materia di servizi, fornisce informazioni sui servizi erogati nei diversi canali e contiene ulteriori informazioni utili a facilitare la relazione con gli utenti. Essa è un documento "dinamico", riflesso di un'ampia offerta di servizi in costante evoluzione, oggetto di revisioni periodiche, progressivamente arricchito con l'introduzione di nuovi servizi. e si integra con le altre informazioni contenute sul sito www.agenziaentrate.it

La Carta dei servizi si ispira ai principi e ai metodi descritti nelle Linee guida contenute nelle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 dell' Associazione Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.).

Il documento è strutturato in più livelli:

- una parte generale che contiene le informazioni relative all'assetto organizzativo, ai principi che sono alla base della relazione con il contribuente, ai valori che indirizzano la gestione dei servizi, al funzionamento del sistema di ascolto dei cittadini (*customer satisfaction* e gestione delle segnalazioni), al sistema di monitoraggio (esclusivamente tramite sistemi automatizzati) degli indicatori e degli *standard* e, infine, alle regole di pubblicazione delle informazioni sul sito. Le informazioni inserite sono state selezionate ed esposte in modo tale da minimizzare le differenze che ancora permangono tra l'organizzazione e la gestione dei servizi fiscali e quella dei servizi ipotecari e catastali.
- le schede servizio raggruppate per area omogenea e articolate in tre sezioni:
 - una breve premessa con la descrizione del servizio;
 - una parte centrale con l'indicazione di chi può richiederlo e con quali modalità;
 - una parte finale contenente gli indicatori e, se già stabiliti, i valori programmati.

In considerazione del fatto che non è ancora concluso il processo di riorganizzazione delle strutture territoriali (Area Entrate e Area Territorio) dell'Agenzia, prima della pubblicazione, la Carta sarà oggetto di ulteriori revisioni e aggiornamenti.

2.2.7. Classificazione omogenea dei servizi fruibili dai contribuenti nei diversi canali di contatto (Tassonomia servizi)

La definizione di una tassonomia dei servizi omogenea nei diversi canali di contatto (allo sportello, per gli Uffici territoriali; sul web, per le richieste di assistenza telematiche CIVIS e per la prenotazione internet degli appuntamenti-CUP) è stata definita entro il 31 dicembre 2014 e avrà attuazione nel 2015.

I benefici attesi prevedono una maggiore fruibilità per i contribuenti e il miglioramento della significatività dei dati per effettuare analisi comparative nelle diverse realtà.

La classificazione e la descrizione univoca dei servizi offerti, per ogni canale di contatto, rappresentano un passaggio importante per semplificare il rapporto tra fisco e contribuente; permettono infatti al cittadino di abituarsi ad uno stesso linguaggio e rendere più intuitiva la scelta del servizio.

Questo intervento, oltre a perseguire finalità di semplificazione e standardizzazione, contribuisce a realizzare una più efficiente organizzazione della *front-line* degli uffici territoriali e, sotto il profilo del monitoraggio dell'andamento delle attività, una maggiore omogeneità dei dati, preconditione per effettuare analisi comparative affidabili e significative.

Nel corso del 2014 è stata condotta in alcuni uffici territoriali una sperimentazione del nuovo *set* in ARGO (sistema eliminacode); ciò ha consentito di definire il percorso di estensione a tutti gli uffici territoriali.

La nuova tassonomia dei servizi garantisce infine una corretta consuntivazione delle attività per "prodotto", grazie all'integrazione con Profilo Utente e il passaggio dei dati alla piattaforma di monitoraggio di *Business Intelligence*.

2.3. FCS 2: MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI E DI EROGAZIONE DEI RIMBORSI

2.3.1. Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel

Sono stati consuntivati complessivamente 1.243 accessi nei confronti di intermediari Entratel (CAF ed altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni), pari al 101% circa rispetto all'obiettivo in Convenzione (1.225 interventi).

Nel corso dell'attività di audit mediante accesso diretto presso gli intermediari sono state accertate, complessivamente, 52.228 irregolarità di cui circa 28.600 relative a dichiarazioni tardive od omesse.

Sono stati eseguiti 472 interventi di vigilanza verso i CAF, rilevando complessivamente 20.626 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità) con un indice di proficuità degli interventi di controllo pari al 49,15%.

Sono stati eseguiti 771 accessi presso altri intermediari Entratel, effettuando 228 controlli sul corretto svolgimento dell'attività di assistenza fiscale e 419 controlli sul rispetto della normativa a tutela della *privacy*, rilevando diverse tipologie di irregolarità (tra cui l'assenza dei requisiti soggettivi necessari per essere abilitati al canale Entratel, irregolarità nell'attività di assistenza alla presentazione delle dichiarazioni e nell'apposizione del visto di conformità, inosservanza della normativa sulla *privacy*, mancato rilascio dell'impegno a trasmettere). In tale contesto sono state rilevate complessivamente 31.602 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità), con un indice di proficuità degli interventi di controllo pari al 94,85%.

2.3.2. Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità

Si evidenzia, preliminarmente, che a partire dall'esercizio 2014 non sono state assegnate posizioni da sottoporre a controllo preventivo ai CAM in quanto si è scelto di indirizzare la capacità operativa dei CAM,

oltre che all'ordinario servizio di assistenza telefonica e scritta, anche al potenziamento del canale telematico Civis. In conseguenza di ciò ai Centri Operativi di Cagliari e Venezia è stato affidato un maggior onere in materia di controlli preventivi e nel corso del 2014 hanno lavorato 1.416.985 posizioni.

La sottostante tabella mette a confronto, per tipologia di centro di produzione, il risultato dell'esercizio 2014 confrontato con il consuntivo del 2013:

Tabella 1

CENTRO DI PRODUZIONE	ANNO 2013	ANNO 2014	Δ% 2014/2013
CENTRI OPERATIVI	876.015	1.055.233	20,46%
CAM	171.855	-	-100,00%
DP/UT	379.650	360.587	-5,02%
DC SERVIZI AI CONTRIBUENTI	289	1.165	303,11%
TOTALE CONTROLLI	1.427.809	1.416.985	-0,76%

Il dato conseguito al 31 dicembre 2014 è superiore del 41,70% rispetto al risultato atteso; il motivo di tale scostamento rispetto all'obiettivo pianificato in quanto sono state sottoposte a controllo un numero crescente di dichiarazioni riferite a specifiche tipologie.

In particolare, con riferimento all'anno d'imposta 2011, oggetto di controllo preventivo, si rileva:

- un cospicuo numero di dichiarazioni interessate dalla proroga dei termini ordinari di presentazione e di versamento delle imposte stabilita per i soggetti residenti nei territori colpiti dall'evento sismico del 20 e 29 maggio 2012 (c.d. sisma Emilia), che ha reso necessaria una specifica attività di liquidazione;
- l'introduzione della norma della c.d. cedolare secca che, nel primo anno di applicazione, ha richiesto anche in questo caso una specifica attività di liquidazione;
- la presentazione di un numero elevato di dichiarazioni integrative .

Nel corso dell'anno è stato, infine, effettuato il controllo preventivo delle dichiarazioni relative all'anno d'imposta 2012 e in particolare dei modelli 730 e Unico Persone fisiche, per garantire la fornitura dei dati necessari al controllo delle dichiarazioni relative all'anno d'imposta successivo, funzionali alla predisposizione della dichiarazione precompilata per l'anno d'imposta 2014.

2.3.3. Istruire i rimborsi Imposte Dirette

Al 31 dicembre 2014 la percentuale di lavorazioni è stata del 77,1% a fronte dell'80% pianificato, con un livello di conseguimento del 96,4%. Sono state effettuate 1.161.226 lavorazioni rispetto allo stock, pari a 1.506.160 rimborsi

Lo stock è costituito da tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella banca dati al 31 dicembre 2013 e non lavorati alla stessa data nonché dai rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data.

Nel conteggio delle posizioni consuntivate rientrano i rimborsi convalidati (da sistema o da ufficio) o bloccati (per rigetto o per pagamento manuale) nel corso del 2014.

2.3.4. Istruire i rimborsi IVA

Relativamente a tale tipologia di rimborsi, si distingue tra:

- ✓ Rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2012: al 31 dicembre 2014 sono state effettuate 49.011 lavorazioni rispetto allo stock di inizio anno pari a 44.309 rimborsi con un risultato del 110,61%.

Nel numero dei rimborsi istruiti rientrano anche quelli che risultavano lavorati al 31 dicembre 2013 (non inclusi quindi nello stock) ma per i quali, successivamente, è stata riaperta l'istruttoria amministrativa, ad esempio a seguito di documentazione presentata dai contribuenti o di sentenze definitive, e che quindi sono stati oggetto di una nuova lavorazione nel corso del 2014.

- ✓ Rimborsi IVA anno d'imposta 2013: al 31 dicembre 2014 sono state effettuate 31.077 lavorazioni rispetto allo stock pari a 56.792 rimborsi, calcolato al 31 dicembre 2014.

È stato raggiunto un risultato pari al 54,72%;

I risultati ottenuti nello svolgimento di tali attività sono dovuti all'impegno profuso, a partire dal 2013, nell'erogazione di tale tipologia di rimborsi e al nuovo strumento di analisi del rischio, introdotto nel 2014, che ha consentito l'accelerazione dell'iter amministrativo nei casi di rischio medio-basso.

2.4. FCS 3: PRESIDARE E QUALIFICARE L'ATTIVITÀ DI INTERPRETAZIONE DELLE NORME TRIBUTARIE

2.4.1. Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini

L'indicatore si riferisce alle attività svolte dalle competenti strutture dell'Agenzia connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario, CFC, antielusivo e disapplicativo.

Le istanze di interpello presentate presso l'Agenzia nel periodo gennaio–dicembre 2014 sono pari a 18.358, di cui:

- 8.223 interPELLI ordinari presentati ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 212 del 2000;
- 127 interPELLI CFC presentati ai sensi degli articoli 167 e 168 del TUIR;
- 145 interPELLI antielusivi presentati ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 413 del 1991;
- 9.863 interPELLI disapplicativi presentati ai sensi dell'articolo 37*bis*, comma 8, del D.P.R. n. 600 del 1973.

L'Agenzia ha fornito risposta nei termini a tutti gli interPELLI presentati con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo nella misura del 100%.

2.5. FCS 4: PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DELLA LEGALITÀ FISCALE

2.5.1 Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo

I risultati raggiunti al 31 dicembre 2014 superano gli obiettivi programmati. A fronte delle 1.400 iniziative fissate in Convenzione, infatti, sono stati realizzati 1.609 eventi con le scuole. La percentuale di conseguimento dell'obiettivo, pertanto, risulta pari a circa il 115%. Gli uffici dell'Amministrazione finanziaria, attraverso l'adozione di protocolli di intesa con gli istituti scolastici, hanno continuato a promuovere sul territorio le attività, organizzando visite guidate agli uffici, incontri con i funzionari, seminari e specifici percorsi di formazione.

L'aumento del numero di iniziative organizzate nel 2014 è dovuto anche agli incontri, destinati agli studenti degli istituti tecnici superiori, promossi in alcune regioni dagli uffici territoriali sulle tematiche catastali e cartografiche.

Le attività si sono svolte seguendo le linee guida indicate dal protocollo di intesa firmato dall'Agenzia delle Entrate e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, rinnovato nell'ottobre 2013.

2.6. FCS 5: GARANTIRE LA TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEGLI ATTI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI IMMOBILIARI

2.6.1. Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi

Il risultato conseguito è stato pari al 98,8%, con il conseguimento dell'obiettivo programmato nella misura del 104%.

2.6.2. Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati

Il risultato al 31 dicembre 2014 è pari al 98,4%, con il conseguimento dell'obiettivo (93%) nella misura del 105,8%.

2.7. FCS 6: ASSICURARE LA TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO

2.7.1. Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)

Le attività rappresentano un processo di rilevazione sul mercato delle compravendite e dei canoni di locazione delle unità residenziali, degli uffici e dei negozi.

Il risultato al 31 dicembre 2014 è stato di 96.339 schede di rilevazione acquisite, pari al 114% dell'obiettivo (84.500 schede).

La composizione dell'attività è riportata nella tabella seguente.

Tabella 1

	Consuntivo 2014		Convenzione 2014	Consuntivo / Risultato atteso
Totale	96.339	100%	84.500	114,0%
di cui schede locazione	17.755	18%		
di cui schede compravendite residenziali	70.876	74%		
di cui schede compravendite altre tipologie	7.708	8%		

Il risultato positivo ottenuto nel processo di rilevazione assume grande importanza considerato che, nel 2014, tutti gli Uffici provinciali sono stati impegnati nella revisione delle zonizzazioni comunali.

Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le ore persona utilizzate per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 25.282.000, con un lieve aumento (0,3%) rispetto alla previsione (25.205.000).

Tabella 1

Processi	Piano 2014	Consuntivo al 31/12/14	Scost. % Consuntivo - piano 2014
Identificare i contribuenti	926.000	956.000	3,24%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.549.000	6.411.000	- 2,11%
Liquidare le imposte	9.676.000	10.001.000	3,36%
Censire i beni immobili	3.612.000	3.692.000	2,21%
Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.515.000	1.371.000	-9,50%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	546.000	482.000	-11,72%
Rimborsare il credito	2.381.000	2.369.000	- 0,50%
Totale Area Servizi	25.205.000	25.282.000	0,31%
Totale Agenzia	56.942.000	57.903.000	1,69%
Percentuale risorse servizi	44,26%	43,66%	

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'area strategica Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Tabella 2

DESCRIZIONE PROGETTO AS2	BUDGET 2014	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Attività straordinarie catastali	1.070	1.011	94%	94%
Catasto censuario	1.300	1.007	77%	79%
Servizi all'utenza	2.440	2.165	89%	90%
Gestione dichiarazioni ed atti	4.150	3.821	92%	92%

Normativa	420	418	99%	99%
Rimborsi	670	669	100%	100%
Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.440	2.383	98%	98%
Pubblicità immobiliare e contenzioso	1.390	1.195	86%	86%
Servizi telematici	2.370	2.031	86%	87%
Servizi per comuni e per altri enti	960	806	84%	84%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.610	1.146	71%	77%
Anagrafe dei titolari	1.000	648	65%	65%
Dichiarazione 730 precompilata	2.100	52	2%	51%
Servizi telematici territorio	1.090	932	86%	86%
Cartografia	3.100	2.073	67%	72%
Archivio anagrafico	1.890	1.895	100%	100%
Servizio di cassa	740	513	69%	69%
Servizi convenzionali per enti esterni	810	566	70%	70%
TOTALE	29.550	23.331	79%	

Con riferimento al progetto "Dichiarazione 730 precompilata", il divario tra la percentuale di Stato Avanzamento Lavori e Stato Avanzamento Costi è dovuta all'effetto delle modalità di riconoscimento dei corrispettivi adottate nel contratto con il fornitore (Sogei), infatti è stata prevista la maturazione del corrispettivo per ciascun elemento del piano solo a completamento di tutte le relative attività.

In particolare, al 31 dicembre 2014 era previsto il completamento di un solo elemento contrattuale che incide, in termini economici, per il 2% del SAC del piano complessivo. Gli altri elementi contrattuali sono stati pianificati con conclusione nel 2015 e, quindi, al 31 dicembre 2014, pur essendo state svolte attività tali da determinare la percentuale di SAL del 52%, non hanno tuttavia dato luogo al riconoscimento di corrispettivi economici.

AREA STRATEGICA SUPPORTO

Relativamente all'Area Strategica Supporto, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2014-2016:

- ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dell'efficienza delle rispettive attività, anche attraverso il perfezionamento dei processi di incorporazione di cui al decreto-legge 95/2012;
- sviluppo della formazione del personale.

I suddetti obiettivi, e i relativi fattori critici di successo, sono stati declinati nel piano delle attività della Convenzione 2014-2016 come di seguito rappresentati:

Tabella 1

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Numero di edizioni di corsi in cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	30	30	100,0%	30
FCS 1 Consolidare il modello manageriale	Definire un Sistema di gestione per la qualità per gli uffici periferici dell'Agenzia, relativamente alle attività di servizio all'utenza, e ottenere la relativa certificazione di conformità da parte di un ente abilitato	Definizione delle linee attuative del progetto e della documentazione di riferimento	Relazione	-	-
FCS 2 Assicurare la correttezza e la tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate OBIETTIVO INCENTIVATO	1,7%	0,25%	-	0,16%
FCS 3 Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza	Numero interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche ¹⁸ OBIETTIVO INCENTIVATO	1.900	1.961	103,2%	2.092
	Adeguamento del Sistema di Controllo Interno ²⁴	92%	98,5%	107,1%	-

¹⁸ di cui: 1.350 Area *audit* Entrate, 350 Area *audit* Territorio, 200 verifiche di Sicurezza. Rispetto al 2012 sono intervenute modifiche nella valorizzazione dei prodotti della Sicurezza; le 200 verifiche di Sicurezza programmate nel 2013 equivalgono a 800 analoghi prodotti del 2012.

²⁴ L'indicatore è calcolato dal rapporto tra il numero delle idonee azioni correttive poste in essere e il numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno - Fonte dei dati: SAI – MAIAS.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2014	Confronto Risultato al 31/12/2014 Vs. Risultato atteso 2014	Risultato al 31/12/2013
		(a)	(b)	(b/a)	
FCS 4 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche alla sicurezza	Attività di investimento realizzate	Relazione	Relazione	-	-

I risultati conseguiti dall'Agenda sono in linea con gli obiettivi pianificati in Convenzione.

3.1. OBIETTIVO STRATEGICO: GARANTIRE LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E IL CONSOLIDAMENTO DEL MODELLO MANAGERIALE

3.1.1. Numero di edizioni di corsi a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione

Nell'anno 2014 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato applicato a 7 edizioni del corso in materia di semplificazione del linguaggio amministrativo – livello base, a 7 edizioni del corso in materia di gestione rapporto con l'utenza – livello base, a 8 edizioni del corso in materia di tutela del credito erariale e a 8 edizioni del corso in materia di applicazioni informatiche di ausilio alla attività di contenzioso, per un totale di 30 edizioni. I partecipanti hanno compilato, come previsto dal modello, i piani di azioni e i questionari di gradimento.

A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono stati somministrati, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative, sulla base dei quali sarà redatto il report annuale.

Nel prospetto seguente sono riportati il numero di ore di formazione erogate per l'area prevenzione e contrasto all'evasione rispetto al totale di ore erogate.

Numero di ore di formazione erogate per l'area prevenzione e contrasto all'evasione	12.490
Numero di ore di formazione erogate in totale	26.522

3.2. FCS 1: CONSOLIDARE IL MODELLO MANAGERIALE

3.2.1. Definire un Sistema di gestione per la qualità per gli uffici periferici dell’Agenzia, relativamente alle attività di servizio all’utenza, e ottenere la relativa certificazione di conformità da parte di un ente abilitato

Nel corso del 2014 la Direzione Centrale del Personale - Settore Organizzazione e Processi ha organizzato una serie di incontri con esperti del settore, che hanno illustrato i diversi Sistemi di gestione applicati dalle pubbliche amministrazioni e dalle aziende italiane e internazionali: CMMI, Sei Sigma, ISO 9000. Dopo un’attenta analisi dei diversi sistemi, si è ritenuto che quello più rispondente alle caratteristiche dell’Agenzia delle Entrate sia il sistema basato sui principi standard internazionali fissati dalla norma ISO 9001¹⁹, che del resto è quello più utilizzato in organizzazioni simili all’Agenzia.

Considerato che l’Agenzia sta attraversando una fase di cambiamento organizzativo, conseguente all’integrazione con l’ex Agenzia del Territorio che coinvolge anche le strutture operative, comprese quelle che erogano servizi all’utenza è stato previsto che l’introduzione del sistema avvenga in due fasi:

- a) nella prima fase vanno definite le regole e i meccanismi di funzionamento del nuovo modello organizzativo degli uffici, in una logica aderente ai principi della norma ISO 9001;
- b) nella seconda fase si procederà alla concreta applicazione del Sistema di gestione per la qualità alle strutture periferiche dell’Agenzia.

La definizione del nuovo modello organizzativo di ufficio periferico è stata affidata dal Direttore dell’Agenzia a un’apposita Commissione tecnica per l’integrazione operativa delle strutture provinciali. Alla fine del 2014 la Commissione non aveva ancora concluso i suoi lavori e il termine è stato prorogato al 31 marzo 2015. La proposta andrà poi sottoposta al Direttore dell’Agenzia. È presumibile che a partire dal secondo semestre del 2015 possa avvenire l’implementazione sul campo del nuovo modello.

In attesa che si concluda questo momento di transizione, i principi ispiratori del sistema saranno adottati come linea guida per la definizione di un Manuale Operativo delle nuove strutture. Il Manuale rappresenterà così il primo nucleo della documentazione di sistema, assumendo la veste di quello che la norma ISO 9001 definisce Manuale per la Qualità.

Sempre in questa fase, verranno messe a punto le procedure operative necessarie a descrivere le modalità di erogazione dei servizi che saranno oggetto di certificazione. Si tratta di processi già noti, che non dovrebbero subire sostanziali modifiche nel nuovo contesto organizzativo. Tuttavia, la descrizione potrà risultare molto utile per assicurare la necessaria uniformità di comportamento tra gli uffici dell’Agenzia.

Quanto alla fase dell’applicazione del Sistema di gestione per la qualità si prevede di individuare un nucleo ristretto di strutture-pilota nelle quali avviare il Sistema di gestione. In queste strutture dovrà essere svolta una serie di attività (alcune delle quali richieste esplicitamente dalla norma ISO 9001) propedeutiche alla formulazione della candidatura alla certificazione.

Perché l’applicazione di un Sistema di gestione per la qualità dia i risultati attesi, è essenziale un forte coinvolgimento della dirigenza di vertice. A tal fine l’Agenzia ritiene che possa essere utile istituire un

¹⁹⁾ La norma attualmente in vigore è quella pubblicata nel 2008 (versione italiana UNI-EN ISO 9001:2008). È prevista l’emanazione di una nuova versione della norma per il secondo semestre del 2015.

Comitato Guida composto da figure, individuate dal Direttore dell'Agenzia, in grado di definire gli obiettivi strategici del progetto, indicare le priorità di intervento e assicurare il necessario supporto alla fase operativa, garantendo la validazione degli strumenti e delle procedure necessarie al funzionamento del Sistema.

Per la gestione operativa l'Agenzia ipotizza la costituzione di un team centrale per la qualità presso la Direzione Centrale del Personale - Settore Organizzazione e Processi.

3.3. FCS 2: ASSICURARE LA CORRETTEZZA E LA TEMPESTIVITÀ DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO IN RAGIONE DELL'ELEVATO NUMERO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE

3.3.1. Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate

Nel corso del 2014 sono stati effettuati complessivamente 76.902 pagamenti e sono pervenute da parte dei fornitori 192 richieste di notizie/solleciti di pagamento, tutte evase senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il valore dell'indicatore è pari a 0,25% [(numero reclami/numero dei pagamento)x100].

3.4. FCS 3: IDENTIFICARE E PREVENIRE I RISCHI RELATIVI AI PROCESSI DI MISSIONE ED ALLA SICUREZZA

3.4.1. Numero interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche

Sono stati consuntivati complessivamente 1.961 prodotti, pari al 103% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.368 interventi di audit area entrate, 348 interventi di audit area territorio e 245 verifiche di sicurezza. Di seguito, vengono descritti i risultati dell'attività svolta dai singoli comparti.

Interventi di Audit area entrate

Le strutture regionali di audit hanno realizzato quattro tipi di interventi di audit interno: 976 Audit di Conformità (AdC), 69 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa (MRA), 317 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione (MRC) e 6 Analisi di Contesto Locale (ACL) per un totale di 1.368 incarichi. Tali interventi hanno consentito di intercettare 1.458 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli e 6.203 irregolarità amministrative.

A fronte delle suddette criticità, i team di audit hanno fornito adeguate raccomandazioni e monitorato l'adozione delle necessarie misure correttive. Gli obiettivi formulati in sede di programmazione sono stati, pertanto, pienamente raggiunti.

Interventi di Audit area territorio

Occorre preliminarmente evidenziare che il provvedimento direttoriale n. 67482 del 15/5/2014 ha comportato - con decorrenza 1° giugno 2014 - il riassetto delle Direzioni Regionali e, per la Direzione Centrale Audit e Sicurezza, la soppressione delle Aree Audit territoriali e delle rispettive Sezioni distaccate, con conseguente attribuzione delle relative competenze ai Settori/Uffici Audit e Sicurezza delle Direzioni Regionali.

La necessaria costituzione dei "team territorio" all'interno delle strutture regionali di audit non si è conclusa nei tempi preventivati.

Per l'Area Territorio sono stati effettuati 348 interventi di audit sulle strutture periferiche, costituiti da: Audit di Conformità (AdC), Monitoraggio Regolarità Amministrativa (MRA), Monitoraggio Rischio Corruzione (MRC) e verifiche amministrativo-contabili.

E' opportuno sottolineare che nel 2014 è proseguito il percorso di unificazione delle metodologie adottate nell'effettuazione delle analisi di rischio sui processi e dei sistemi di controllo nel loro complesso, resosi necessario a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate.

Verifiche di Sicurezza

Le attività di verifica dello stato della sicurezza hanno riguardato quattro tematiche: sicurezza informatica, sicurezza del patrimonio aziendale, protezione dei dati personali, e sicurezza sul luogo di lavoro.

Nel corso del 2014, sia la qualità che la quantità dei prodotti derivanti dalle attività di verifica hanno sostanzialmente raggiunto i risultati attesi.

3.4.2. Adeguamento del Sistema di Controllo Interno

Il nuovo indicatore è dato dal rapporto tra il numero delle idonee azioni correttive poste in essere e il numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno (dati SAI-MAIAS).

Il risultato al 31 dicembre 2014 è pari al 98,5% (risultato atteso 92%), con il conseguimento dell'obiettivo nella misura del 107%.

Al riguardo sono state fornite alle strutture regionali indicazioni tese a misurare l'efficacia, anche in termini di tempestività, delle azioni correttive poste in essere a fronte delle criticità rilevate nell'ambito degli interventi di audit.

Maggiori dettagli sulla metodologia di audit interno adottata e sulle risultanze degli interventi effettuati saranno evidenziati nella Relazione annuale sugli esiti dell'attività vigilanza per il 2014.

3.5. FCS 4: QUALIFICARE LE INFRASTRUTTURE IMMOBILIARI E IL PATRIMONIO DELLE APPLICAZIONI INFORMATICHE ALLA SICUREZZA

Attività di investimento realizzate

Le attività di investimento ICT dell'Agenzia sono orientate allo sviluppo di nuove procedure e all'evoluzione di quelle esistenti, nonché all'adeguamento dell'infrastruttura hardware e software dell'Agenzia, in base alle necessità operative ed organizzative ed alle modifiche normative intervenute.

Tali attività sono svolte attraverso:

- lo sviluppo/evoluzione delle Soluzioni Operative, quali componenti del Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia, nell'ambito del contratto stipulato con la Sogei S.p.A.;
- la realizzazione dei nuovi Studi di Settore e l'adeguamento di quelli esistenti nell'ambito del contratto stipulato con la So.Se. S.p.A.;
- gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di hardware e software utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) ed il sistema delle Convenzioni Consip.

Un primo elemento di valutazione degli investimenti ICT è rappresentato dal SAL ponderato dell'intero portafoglio progetti che si attesta al 73%, come evidenziato nella Tabella 1 (la ponderazione è ottenuta utilizzando per ogni progetto il relativo peso economico rispetto al totale dei progetti).

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

Tabella 1

Progetti di investimento - Stato di Avanzamento Lavori Ponderato (SAL)

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione dichiarazioni ed atti	98%	2%
		Affari legali e contenzioso	100%	3%
		Anagrafe dei titolari	65%	1%
		Analisi	96%	6%
		Archivio anagrafico	100%	2%
		Attività straordinarie catastali	92%	2%
		Audit	93%	1%
		Cartografia	72%	3%
		Catasto Censuario	79%	2%
		Compliance	99%	0%
		Comunicazione	100%	1%
		Contabilità	83%	1%
		Controlli fiscali	98%	4%
		Dematerializzazione documentale	100%	1%
		Dichiarazione 730 precompilata	51%	2%
		Formazione e comunicazione	87%	1%
		Gestione dichiarazioni ed atti	92%	4%
		Governo ICT	97%	3%
		Internazionale – Grandi contribuenti	90%	1%
		Logistica	22%	15%
		Normativa	99%	0%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	77%	2%
		Personale	98%	3%
		Pianificazione e controllo	100%	2%
		Pubblicità immobiliare e contenzioso	86%	1%
		Riforma del Catasto Urbano	0%	5%
		Rimborsi	100%	1%
		Riscossione	86%	1%
		Servizi all'utenza	90%	2%
	Servizi convenzionali per enti esterni	70%	1%	
	Servizi di cassa	69%	1%	
	Servizi per i comuni e per altri enti	84%	1%	
	Servizi telematici	87%	2%	
Servizi telematici territorio	86%	1%		
Sicurezza	99%	2%		
Studi di settore	99%	3%		
Studi di settore	Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	86%	14%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti hardware e software	5%	3%	
Totale			73%	100%

Dal punto di vista economico, la tabella 2 presenta lo stato di avanzamento dei costi al 31 dicembre 2014, confrontato con le previsioni di budget (a seguito della sua revisione durante l'esercizio). La percentuale di avanzamento rispetto al budget è pari al 70%.

Tabella 2 Progetti di investimento - Consuntivazione economica (SAC) valori in €/000

Descrizione Progetto		Budget 2014	Consuntivo		
			€/Migliaia	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.440	2.383	98%
		Affari legali e contenzioso	2.580	2.584	100%
		Anagrafe dei titolari	1.000	648	65%
		Analisi	6.400	6.113	96%
		Archivio anagrafico	1.890	1.895	100%
		Attività straordinarie catastali	1.600	1.457	91%
		Audit	700	652	93%
		Cartografia	3.100	2.073	67%
		Catasto Censuario	1.700	1.330	78%
		Compliance	200	198	99%
		Comunicazione	1.070	1.068	100%
		Contabilità	1.440	1.058	73%
		Controlli fiscali	4.070	3.077	76%
		Dematerializzazione documentale	1.430	1.427	100%
		Dichiarazione 730 precompilata	2.100	52	2%
		Formazione e comunicazione	1.200	1.043	87%
		Gestione dichiarazioni ed atti	4.150	3.821	92%
		Governo ICT	2.680	2.596	97%
		Internazionale – Grandi contribuenti	1.130	1.014	90%
		Logistica	15.310	3.342	22%
		Normativa	420	418	99%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.610	1.146	71%
		Personale	3.240	3.185	98%
		Pianificazione e controllo	1.670	1.671	100%
		Pubblicità immobiliare e contenzioso	1.390	1.195	86%
		Riforma del Catasto Urbano	4.700	-	0%
		Rimborsi	670	669	100%
		Riscossione	910	784	86%
	Servizi all'utenza	2.440	2.165	89%	
	Servizi convenzionali per enti esterni	810	566	70%	
Servizi di cassa	740	513	69%		
Servizi per i comuni e per altri enti	960	806	84%		
Servizi telematici	2.370	2.031	86%		
Servizi telematici territorio	1.090	932	86%		
Sicurezza	1.840	1.831	99%		
Studi di settore	3.150	2.891	92%		
Studi di settore	Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	14.500	12.401	86%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti hardware e software	2.800	130	5%	
Totale		101.500	71.167	70%	

Nel complesso si evidenzia che:

- alcune delle attività previste, per un valore economico di circa 7,5 milioni di euro, con particolare riferimento al progetto “Dichiarazione 730 precompilata” per circa 2 milioni di euro e agli acquisti di hardware previsti nel progetto “Logistica” per circa 4 milioni, sono in corso a fine anno e saranno consuntivati nel 2015;
- nell’ambito del progetto “Logistica” non si sono concretizzati acquisti per circa 7 milioni di euro relativamente a licenze software per la gestione dei posti di lavoro e per apparecchiature di rete;
- non sono state svolte attività per il progetto “Riforma del Catasto Urbano” a seguito della mancata approvazione delle necessarie disposizioni normative.

Il dettaglio delle attività svolte nell’ambito del Contratto Esecutivo Sogei è riportato nel documento “Rapporto attività Contratto Sogei – 2014” trasmesso all’Agenzia per l’Italia Digitale e al Dipartimento Finanze con nota prot. n. 53496 del 17/04/2015, che costituisce il rapporto sullo stato di avanzamento delle attività concernenti i contratti di grande rilievo, in conformità a quanto previsto dalla circolare 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR/38. Di seguito si evidenziano sinteticamente le attività più rilevanti svolte nel corso del 2014 suddivise per area strategica.

Area strategica “Controlli”

Gli interventi realizzati sono stati orientati ad adeguare il sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo e ad attuare una strategia innovativa finalizzata all’individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione e all’instaurazione di un nuovo rapporto tra Stato e cittadino che agevoli l’adempimento spontaneo agli impegni fissati dalla legge (c.d. tax compliance).

In tale ambito sono stati effettuati interventi per potenziare gli strumenti di Business intelligence per il monitoraggio e l’analisi aggregata delle informazioni e l’individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli.

A seguito dell’aggiornamento degli studi di settore sono stati coerentemente adeguati i prodotti software ad uso dei contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati relativi agli studi di settore da allegare alle dichiarazioni annuali e le procedure software di ausilio agli uffici dell’Agenzia per le attività di controllo sulla posizione del contribuente.

In merito alle attività di analisi e selezione sono state aggiornate e migliorate le procedure software di ausilio all’analisi del rischio per prevenire fenomeni evasivi e contrastare le frodi IVA e per la selezione dei soggetti da sottoporre a controllo documentale integrandole con il canale telematico CIVIS e con il Nuovo Sistema Documentale.

Per arricchire il patrimonio informativo oltre ad aggiornare alcune banche dati e costituirne di nuove, sono state migliorate le procedure software per l’acquisizione dei dati da comunicare all’Anagrafe tributaria in base ai provvedimenti emanati dall’Agenzia.

In merito alle attività di controllo sono state adeguate al provvedimento della "Voluntary disclosure" le applicazioni software per la verifica sulle comunicazioni dei contribuenti e per la gestione degli inviti e questionari.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale sono stati realizzati interventi sulle procedure informatiche di scambio dati per adempimenti connessi a provvedimenti normativi, come ad esempio il Mini One Stop Shop, per il quale è stato realizzato uno "sportello telematico" per la semplificazione degli obblighi IVA degli operatori europei.

Nell'ambito del contenzioso tributario sono state implementate le procedure informatiche di supporto alla gestione dell'iter delle controversie con particolare riferimento all'istituto della mediazione.

Area strategica "Servizi"

Il raggiungimento degli obiettivi dell'area è stato perseguito tramite la realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della loro trattazione da parte degli uffici, nonché della fornitura di servizi erogati principalmente attraverso il canale telematico.

Nel corso del 2014 si evidenzia l'avvio della realizzazione delle procedure informatiche necessarie per dare attuazione alle recenti disposizioni in materia di semplificazioni fiscali (articolo 7 della delega di cui alla legge n. 23 dell'11 marzo 2014) che prevedono l'introduzione della dichiarazione dei redditi precompilata per lavoratori dipendenti e pensionati e numerose misure di semplificazione e snellimento di adempimenti relativi alle persone fisiche, alle società e ai rimborsi fiscali.

Oltre all'aggiornamento delle procedure software per la gestione delle dichiarazioni ai nuovi modelli, si è proceduto al miglioramento dei servizi informatici erogati mediante "Cassetto fiscale" e "Sister", all'ampliamento dei canali telematici attraverso i quali raggiungere gli utenti/contribuenti, al miglioramento dell'usabilità degli strumenti software per consentire agli utenti/contribuenti di reperire le informazioni di interesse. Per attuare le disposizioni del DL 16/2012 sono stati resi disponibili servizi telematici gratuiti in ambito Fisconline al fine di mettere a disposizione dei contribuenti l'ispezione ipotecaria e la visura catastale relativamente ai beni su cui vantano diritti reali di godimento.

In merito alle attività di cooperazione informatica con le altre Pubbliche Amministrazioni si è provveduto al miglioramento della piattaforma di gestione delle convenzioni e dei servizi di cooperazione già erogati.

Per quanto riguarda l'Osservatorio del Mercato immobiliare, sono proseguite le attività di evoluzione e miglioramento degli strumenti software di monitoraggio e controllo delle attività di zonizzazione e aggiornamento quotazioni immobiliari.

In merito alla qualità delle banche dati si evidenziano le attività per la razionalizzazione della struttura degli archivi che contengono informazioni di natura fiscale inerenti il medesimo contribuente, finalizzate alla realizzazione di servizi informatici di consultazione integrata (Vista Unica del Contribuente).

Si segnalano, infine, gli interventi in corso per la realizzazione di una nuova piattaforma tecnologica per la gestione del Catasto, denominata SIT (Sistema Integrato del Territorio), tesa al miglioramento della completezza e qualità dei dati in ambito catastale e del loro livello di integrazione. La piattaforma tecnologica rappresenta inoltre l'infrastruttura su cui potranno essere sviluppati gli strumenti informatici di supporto al processo di riforma previsto dalla Legge 11 marzo 2014, n. 23, "Art. 2. - Revisione del catasto dei fabbricati".

Area strategica "Supporto"

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

L'aggiornamento dell'infrastruttura hardware e software ha comportato gli acquisti di PC desktop e portatili, di stampanti, di smartcard "CNS/badge" adottati come dispositivi di accesso unico agli uffici e alla rete informatica ed il potenziamento dei servizi di rete.

In tale ambito si collocano anche alcuni interventi, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), finalizzati ad una gestione elettronica dei documenti nelle fasi di emissione, trasmissione, conservazione ed archiviazione ed in particolare:

- le attività relative al "Sistema di Interscambio (SDI)", del quale l'Agenzia è il gestore, finalizzato alla raccolta ed alla trasmissione delle fatture elettroniche verso la P.A., obbligatoria dal 6 giugno 2014 verso la PA centrale;
- le attività relative al "Nuovo Sistema Documentale (NSD)" per la gestione dei documenti analogici ed elettronici in un unico repository a disposizione delle strutture operative dell'Agenzia.

Nell'ambito delle attività per l'incorporazione dell'ex-Agenzia del Territorio sono state unificate le procedure per la consuntivazione delle risorse umane, per il controllo delle attività di audit, per la gestione delle informazioni anagrafico/giuridiche ed economiche e per la formazione del personale.

Relativamente alle applicazioni di supporto alle attività di controllo di gestione si segnala la costituzione di un archivio contenente i dati relativi alle principali variabili economiche, sociali finanziarie e demografiche, ritenute utili alla caratterizzazione del contesto della realtà territoriale amministrata da ciascuna Direzione Provinciale (DBGEO).

Relativamente alle attività di audit si segnalano gli interventi per migliorare gli strumenti informatici di controllo delle attività degli intermediari relativamente alla trasmissione delle dichiarazioni fiscali.

Per quanto concerne la sicurezza informatica, oltre al miglioramento degli strumenti informatici in uso, si segnala la progressiva adozione della modalità di accesso alle applicazioni tramite CNS.

Sono inoltre state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro e di gestione delle politiche del personale, di gestione della contabilità e di ripartizione, monitoraggio e rendicontazione del gettito riscosso tramite modello F24.

Studi di settore

Le spese sostenute nell'ambito del contratto con SOSE sono sostanzialmente in linea con le previsioni ed hanno riguardato in particolare l'elaborazione di 68 studi di settore.

Acquisti ICT

La spesa per acquisti diretti è notevolmente inferiore alle previsioni a seguito della impossibilità di procedere all'acquisizione delle apparecchiature di telefonia VoIP in assenza della necessaria convenzione Consip.

Piano triennale dei lavori

Con delibera n. 1 del 30/01/2013, il Comitato di Gestione ha approvato, ai sensi dell'art. 128 del D. Lgs 163/2006, il Programma Triennale dei Lavori (PTL) 2014-2016, per una spesa complessiva pari ad € 44.110.489,37 IVA compresa.

L'approvazione del PTL con così largo anticipo, si è resa necessaria per adempiere all'obbligo di comunicazione all'Agenzia del Demanio, entro il 31 gennaio 2013, previsto dalle Linee Guida predisposte dalla predetta Agenzia ai sensi del D.L. 06/07/2011 n. 98 che ha assegnato all'Agenzia del Demanio, a partire dal 2013, il ruolo di "Manutentore Unico".

Secondo le citate Linee Guida, l'Agenzia del Demanio, a valle dei sopralluoghi effettuati dai Provveditorati interregionali OO.PP., comunica alle Pubbliche Amministrazioni il "Piano Generale degli Interventi" di competenza del Manutentore Unico. Per l'esercizio 2014 tale Piano è stato reso noto il 28 aprile 2014.

L'Agenzia ha individuato gli interventi di priorità massima e, con Delibera n. 34 del 29 ottobre 2014, ha approvato il Piano Annuale dei Lavori 2014 per una spesa complessiva pari ad € 22.441.047 IVA inclusa, di cui € 12.112.223 per interventi a carico dell'Agenzia e € 10.328.824 per interventi a carico del Manutentore Unico. A fine esercizio 2014, tali interventi non sono stati realizzati, mentre sono stati consuntivati i lavori di manutenzione straordinaria sugli immobili in uso all'Agenzia per circa € 3.700.000 relativi a lavori inseriti nei Piani Annuali precedenti al 2014 e non ancora completati.

Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le ore persona complessivamente utilizzate per i processi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, pari a 7.198.000, risultano in diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (7.784.000).

Tabella 1

Processi	Piano 2014	Consuntivo al 31/12/14	Scost. % Consuntivo - piano 2014
Gestire le politiche del personale	574.000	579.000	0,87%
Amministrare il rapporto di lavoro	2.196.000	2.265.000	3,14%
Amministrare i beni aziendali	1.188.000	1.135.000	-4,46%
Amministrare la contabilità	566.000	574.000	1,41%
Amministrare Information Technology	830.000	855.000	3,01%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.473.000	1.462.000	-0,75%
Gestire le relazioni esterne	341.000	328.000	-3,81%
Totale Area Supporto	7.168.000	7.198.000	0,42%
Totale Agenzia	56.942.000	57.903.000	1,69%
Percentuale risorse supporto	12,59%	12,43%	

Investimenti

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

Tabella 2

DESCRIZIONE PROGETTO AS3	BUDGET 2014	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Logistica	15.310	3.342	22%	22%
Comunicazione	1.070	1.068	100%	100%
Governo ICT	2.680	2.596	97%	97%
Audit	700	652	93%	93%
Personale	3.240	3.185	98%	98%
Contabilità	1.440	1.058	73%	83%
Dematerializzazione documentale	1.430	1.427	100%	100%
Pianificazione e controllo	1.670	1.671	100%	100%
Sicurezza	1.840	1.831	99%	99%
Formazione e comunicazione	1.200	1.043	87%	87%
Acquisti diretti hardware e software	2.800	130	5%	5%
Compliance	200	198	99%	99%
TOTALE	33.580	18.201	54%	

Relazione in ordine alle attività realizzate con riguardo al processo di incorporazione previsto dall'articolo 23-quater del D.L. n. 95/2012

In base alle disposizioni contenute nell'art. 23-quater del decreto-legge 95/2012, il 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio, assumendone le funzioni. L'operazione si inquadra in una più ampia manovra di revisione degli apparati amministrativi, finalizzata a ridurre la spesa pubblica ma anche ad accrescere l'efficienza delle strutture.

Il processo di integrazione persegue questi obiettivi:

- migliorare i servizi all'utenza e sviluppare la *tax compliance* (un solo accesso in ufficio e un solo punto di riferimento per tutte le problematiche legate alla fiscalità immobiliare);
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione (gestione integrata delle banche dati delle proprietà immobiliari);
- realizzare economie di scala nelle attività indirette e di gestione (personale, amministrazione, ICT, audit e sicurezza, comunicazione, governo strategico e pianificazione).

Come previsto dalla relazione che il sig. Ministro pro tempore ha presentato in Parlamento ai sensi dell'art. 23-quater, comma 1, del decreto-legge 95/2012, l'integrazione dei processi *no core* è avvenuta entro il 2013 mentre quella dei processi *core* dovrà avvenire entro il 2015.

Di seguito vengono descritte le misure organizzative fin qui adottate:

1. Per assicurare il regolare funzionamento dell'Agenzia nelle fasi immediatamente successive all'incorporazione, con delibera del Comitato di gestione n. 47 del 30 novembre 2012 sono state apportate talune modifiche al Regolamento di amministrazione²⁰:

- come previsto dalla legge sono stati istituiti, nei limiti della dotazione organica della dirigenza di prima fascia, due posti di vicedirettore;
- sono state inserite tra le strutture di vertice centrali le tre Direzioni Centrali "di linea" dell'ex Agenzia del Territorio: Catasto e Cartografia, Pubblicità Immobiliare e Affari Legali, Osservatorio del Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi; le Direzioni Centrali in questione hanno mantenuto le precedenti attribuzioni;
- le altre quattro Direzioni Centrali già appartenenti all'Agenzia del Territorio (Audit, Risorse Umane e Organizzazione, Sistemi Informativi, Pianificazione, Controllo e Amministrazione) sono confluite – mantenendo provvisoriamente la loro configurazione organizzativa – nelle analoghe Direzioni Centrali dell'Agenzia delle Entrate; le posizioni di direttore centrale sono state soppresse;
- sono stati provvisoriamente confermati l'assetto organizzativo e i compiti delle Direzioni regionali e degli uffici provinciali già appartenenti all'Agenzia del Territorio.

2. Con successivo atto del Direttore dell'Agenzia n. 51911 del 30 aprile 2013 è stato definito il nuovo assetto delle strutture *no core* centrali e regionali, anche al fine di eliminare sovrapposizioni e duplicazioni. In dettaglio:

- è stato ridisegnato l'assetto interno della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo, della Direzione Centrale Audit e Sicurezza, della Direzione Centrale del Personale e del settore Comunicazione;

²⁰ Il quadro organizzativo delineato dalle modifiche regolamentari è stato successivamente completato con l'atto del Direttore dell'Agenzia n. 176133, sempre del 30 novembre 2012, che ha definito ulteriori misure organizzative di natura transitoria.

- nell'ambito delle tre Direzioni Centrali *core* dell'incorporata Agenzia del Territorio (Catasto e Cartografia, Pubblicità Immobiliare e Affari Legali, Osservatorio del Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi) sono state previste nuove strutture per lo svolgimento di talune funzioni che non erano presenti nel precedente assetto;
- sono state definite le strutture di supporto ai vicedirettori;
- nell'ambito delle Direzioni regionali-Territorio sono state soppresse le strutture adibite alle attività *no core*, che sono state attribuite alle competenti articolazioni delle Direzioni regionali "area Entrate";
- sono state razionalizzate le strutture preposte a funzioni *no core* nelle Direzioni regionali "area Entrate"; gli interventi più significativi riguardano il riordino delle funzioni di staff al direttore regionale e la riclassificazione a livello non dirigenziale delle posizioni di audit manager;
- sono state soppresse le posizioni dirigenziali di staff presenti negli uffici provinciali-Territorio di maggiori dimensioni, al fine di omogeneizzare l'assetto di tali uffici con quello delle direzioni provinciali delle Entrate, la cui area di staff non è dirigenziale.

3. A livello centrale il riassetto è operativo dal 29 luglio 2013 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 91276 del 25 luglio 2013). A livello regionale, invece, il riassetto è operativo dal 13 gennaio 2014 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 151670 del 18 dicembre 2013): dal 13 gennaio 2014, perciò, tutte le funzioni indirette già svolte dalle Direzioni regionali Territorio sono passate alle Direzioni regionali. A seguito delle misure descritte, il numero delle posizioni dirigenziali si è ridotto di 179 unità: 33 al centro, 139 nelle regioni (23 nell'area Territorio e 116 nell'area Entrate) e 7 negli uffici operativi.

4. Le Direzioni regionali Territorio sono state definitivamente soppresse con un'ulteriore modifica regolamentare che ha contestualmente istituito, nelle sette regioni in cui le predette strutture erano di livello dirigenziale generale, una posizione di direttore regionale aggiunto di analogo livello (delibera del Comitato di gestione n. 9 del 28 marzo 2014); la stessa delibera ha previsto misure specifiche per le realtà particolari di Aosta, Trento e Bolzano, i cui uffici provinciali-Territorio sono stati inquadrati come articolazioni interne della rispettiva Direzione regionale o provinciale: questa soluzione risponde a esigenze di razionalità organizzativa (si tratta di realtà caratterizzate da un unico ufficio provinciale) ed è analoga a quella adottata in occasione della sostituzione degli uffici locali con le direzioni provinciali.

5. Con atto del Direttore dell'Agenzia n. 67482 del 15 maggio 2014 la decorrenza delle modifiche regolamentari sopra descritte è stata fissata al 1° giugno 2014; dalla stessa data è stata istituita la figura del direttore regionale aggiunto non di vertice nelle regioni nelle quali la posizione di direttore regionale Territorio era di analogo livello (il Direttore aggiunto non è stato previsto nelle regioni che non erano sede di Direzione regionale Territorio: Umbria, Basilicata, Molise, Valle d'Aosta e province di Trento e Bolzano). Infine, nelle Direzioni regionali è stato previsto un nuovo ufficio dedicato alla trattazione delle funzioni operative già svolte dalle soppresse Direzioni regionali-Territorio. E' stato anche rivisto l'assetto dell'audit regionale, per rendere il modello "Territorio" omogeneo al modello "Entrate".

6. Ulteriori misure organizzative, non direttamente correlate al processo di integrazione, hanno comportato la riduzione di altre 17 posizioni dirigenziali:

- a) tredici posizioni sono state ridotte nelle Direzioni regionali con l'atto direttoriale n. 55948 del 17 aprile 2014; la riduzione discende dall'accorpamento degli uffici Fiscalità nelle nove DR grandi, dall'accorpamento dell'attività di accertamento in Basilicata e Calabria e dalla riclassificazione come posizione organizzativa speciale dell'ufficio legale in Basilicata e Valle d'Aosta; con l'atto direttoriale n. 123059 del 26 settembre 2014 la decorrenza dell'intervento sulla Basilicata è stata fissata al 1° ottobre

2014, mentre per le altre regioni l'atto direttoriale n. 162948 del 19 dicembre 2014 ha fissato la decorrenza al 1° febbraio 2015;

b) quattro posizioni sono state ridotte al centro con l'atto direttoriale n. 163502 del 22 dicembre 2014, che ha apportato alcune modifiche alle strutture di staff del direttore dell'Agenzia (soppressione del settore Comunicazione con istituzione di un ufficio Stampa e razionalizzazione degli uffici a supporto della vicedirezione); queste misure decorrono dal 1° gennaio 2015.

7. Il riassetto delle strutture core avverrà, come detto, entro il 31 dicembre 2015. Una apposita Commissione, i cui lavori si sono conclusi a febbraio 2015, ha definito un progetto per l'integrazione degli uffici operativi. La relazione finale verrà presentata al direttore dell'Agenzia entro il mese di marzo.

8. Nell'ambito del riassetto delle strutture preposte ai processi *core*, nel 2015 saranno tagliate ulteriori 167 posizioni dirigenziali, al fine di completare la riduzione del numero di uffici e della relativa dotazione organica prevista dal decreto-legge 95/2012 (a regime il numero degli uffici dirigenziali di seconda fascia non potrà essere superiore a 1.095).

9. Riduzione del numero degli uffici territoriali.

L'Agenzia ha predisposto un piano che prevede la chiusura, entro il 2015, di 58 uffici territoriali di minori dimensioni. Al 31 dicembre 2014 ne erano stati chiusi 46 (di cui 20 nel 2014). Tutti gli uffici destinati alla chiusura sono ubicati in località diverse dal capoluogo di provincia e sono di livello non dirigenziale.

Anche il disegno di riorganizzazione delle strutture territoriali trae origine dalle disposizioni di revisione e riduzione della spesa pubblica contenute nel decreto-legge 95/2012. Per la riduzione degli uffici il legislatore ha indicato tre criteri, non esclusivi e non necessariamente concorrenti tra loro:

- il numero di abitanti della provincia;
- il numero di dipendenti;
- la situazione di locazione passiva.

L'Agenzia ha tenuto conto anche di altri importanti elementi di valutazione, quali la consistenza dei carichi di lavoro e la distanza e la facilità di collegamento con gli uffici territoriali limitrofi: ciò in quanto la chiusura degli uffici, se da un lato risponde a esigenze di carattere economico (risparmio sui costi da sostenere per le locazioni e gli altri oneri di gestione degli immobili), si prefigge d'altra parte di realizzare anche una più razionale distribuzione del personale in funzione della effettiva richiesta di servizi da parte dell'utenza. In altre parole, l'economia di spesa che consegue alla soppressione degli uffici territoriali non riguarda esclusivamente i costi connessi alla locazione e alla manutenzione degli immobili ove gli uffici stessi hanno sede, bensì va estesa anche – e soprattutto – alla possibilità di ovviare alle diseconomie di scala conseguenti ad un'eccessiva dispersione di personale sul territorio, specie in quelle regioni dove il personale in servizio è inferiore al fabbisogno.

In tale scenario si è inteso inoltre ottimizzare l'utilizzo degli immobili detenuti a titolo di proprietà o utilizzati con la formula del comodato d'uso, nonché di quelli demaniali; si è altresì tenuto conto del fatto che, sulla base dei vincoli contrattuali, l'Agenzia è in linea di massima tenuta a utilizzare a titolo oneroso fino al 2022 gli edifici di proprietà del Fondo Immobili Pubblici (cosiddetti immobili FIP). Gli uffici ubicati in questi immobili non sono stati perciò inseriti tra quelli da chiudere, anche quando la chiusura sarebbe stata giustificata da altri parametri.

La chiusura di uffici con carichi di lavoro ridotti e scarso afflusso di utenza non comporta particolari disagi per i contribuenti; e comunque, la gran parte dei servizi offerti dagli uffici territoriali oggi è fruibile anche on-line

attraverso i sistemi informatizzati messi a disposizione dei contribuenti, con notevole vantaggio anche per questi ultimi che non si vedono costretti a recarsi fisicamente in ufficio.

Risorse umane e organizzazione

Nel corso del 2014 sono state assunte le seguenti unità di personale:

- 39 funzionari tecnici (32 vincitori + 7 idonei) della procedura selettiva per l'assunzione a tempo indeterminato di 32 funzionari tecnici, appartenenti alla terza area funzionale, fascia retributiva F1 (32 unità mediante utilizzo dei risparmi per cessazioni avvenute nell'anno 2011, autorizzato con DPCM del 17 dicembre 2013, e 7 unità mediante utilizzo, senza necessità di autorizzazione, delle risorse finanziarie di cui all'art. 1, comma 345, della legge 244/2007).
- 1.039 funzionari amministrativo-tributari (855 vincitori + 184 idonei) a seguito della procedura selettiva per l'assunzione a tempo indeterminato di 855 funzionari per attività amministrativo-tributaria, appartenenti alla terza area funzionale, fascia retributiva F1. In particolare, 775 unità sono state assunte mediante utilizzo dei risparmi per cessazioni avvenute negli anni 2009 (autorizzato con DPCM del 15 luglio 2010), 2010 e 2011 (autorizzato con DPCM del 17 dicembre 2013), e 176 unità mediante utilizzo dei risparmi per cessazioni del personale dell'ex Agenzia del Territorio avvenute negli anni 2009 (autorizzato con DPCM del 10 marzo 2011), 2010 (autorizzato con DPCM del 7 luglio 2011) e 2011 (autorizzato con DPCM del 29 luglio 2014). Le restanti 88 unità sono state assunte mediante utilizzo, senza necessità di autorizzazione, delle risorse finanziarie di cui all'art. 1, comma 345, della legge 244/2007.
- 16 dirigenti di seconda fascia vincitori del corso concorso della Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione, ora SNA - Scuola Nazionale dell'Amministrazione, assunti mediante utilizzo dei risparmi per cessazioni del personale dell'ex Agenzia del Territorio avvenute nell'anno 2011, autorizzato con DPCM del 29 luglio 2014.
- 31 unità di personale diversamente abile di cui:
 - 8 nella prima area, fascia retributiva F1;
 - 16 nella seconda area, fascia retributiva F1;
 - 7 nella seconda area, fascia retributiva F3.

Impiego risorse umane per aree e macroprocessi al 31/12/2014

Consuntivo Risorse Umane		Convenzione 2014		Consuntivo 2014	
Area Strategica	Processo	V.a. (migliaia h/uomo)	% Macroprocesso sul totale	V.a. (migliaia h/uomo)	% Macroprocesso sul totale
Controlli	Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	1.696	3,0%	1.843	3,2%
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.901	27,9%	16.304	28,2%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.234	2,2%	1.294	2,2%
	Recuperare il credito erariale	1.239	2,2%	1.465	2,5%
	Difendere gli atti impugnati	4.499	7,9%	4.518	7,8%
Servizi	Identificare i contribuenti	926	1,6%	956	1,7%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.549	11,5%	6.411	11,1%
	Liquidare le imposte	9.676	17,0%	10.001	17,3%
	Censire i beni immobili	3.612	6,3%	3.692	6,4%
	Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.515	2,7%	1.371	2,4%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	546	1,0%	482	0,8%
	Rimborsare il credito	2.381	4,2%	2.369	4,1%
Supporto	Gestire le politiche del personale	574	1,0%	579	1,0%
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.196	3,9%	2.265	3,9%
	Amministrare i beni aziendali	1.188	2,1%	1.135	2,0%
	Amministrare la contabilità	566	1,0%	574	1,0%
	Amministrare Information Technology	830	1,5%	855	1,5%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.473	2,6%	1.462	2,5%
	Gestire le relazioni esterne	341	0,6%	328	0,6%
TOTALE		56.942	100,0%	57.903	100,0%

L'incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate è pari a circa il 12,5%.

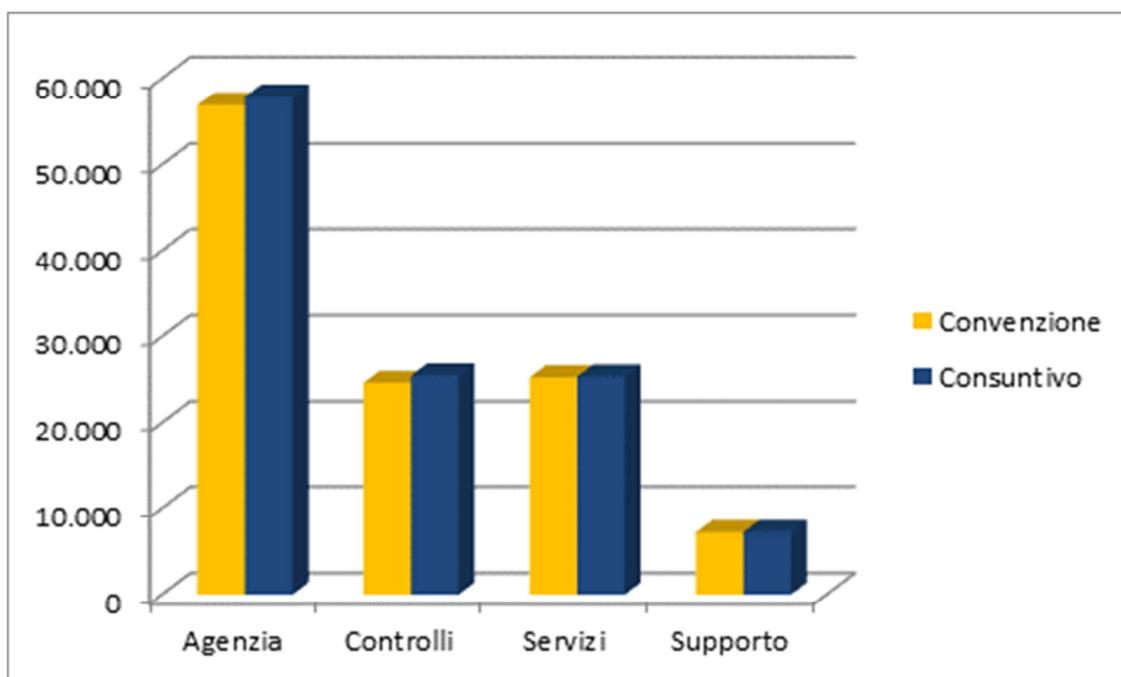
Consistenza del personale distinta per aree professionali – Turn over personale 2014

MOVIMENTAZIONE DI PERSONALE AL 31 DICEMBRE 2014													
	Personale in servizio	ENTRATE		USCITE		PASSAGGI D'AREA		COMANDI / FUORI RUOLO / TRASFERIMENTI /DISTACCHI RIENTRI		Personale in servizio	COMANDI / FUORI RUOLO / DISTACCHI AL 31.12.2014		Personale in organico
	SITUAZIONE al 31.12.2013 dato consolidato									CONSISTENZE Impiegate al 31.12.2014	personale Agenzia	personale di altre PA	Personale in organico al 31.12.2014
	personale in servizio			entrate	uscite	entrate	uscite	entrate	uscite				
<i>Dirigenti</i>	446	16	50	0	0	8	0	420	13	0	433		
<i>Area III</i>	24.035	1.078	407	0	0	106	77	24.735	352	69	25.018		
<i>Area II</i>	15.731	23	402	0	0	71	16	15.407	166	69	15.504		
<i>Area I</i>	131	8	7	0	0	2	1	133	2	2	133		
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		
<i>totali</i>	40.343	1.125	866	0	0	187	94	40.695	533	140	41.088		

Ore lavorabili pro capite 2014

ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2013	Piano 2014	Consuntivo 2014	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.814	1.807	1.807	-7
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
ORE LAVORABILI CONTRATTUALI	1.590	1.583	1.583	-7
Ore di assenza per malattia	62	60	60	-2
Ore di assenza per altri motivi	127	125	123	-4
ORE LAVORABILI ORDINARIE	1.401	1.398	1.400	-1
Ore di straordinario	19	20	20	1
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	1.420	1.418	1.420	0

Il grafico seguente evidenzia la distribuzione delle risorse umane per aree strategiche:



Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2014, articolati a livello centrale e regionale

<i>% di assorbimento ore per processo</i>	AGENZIA	DIREZIONI E UFFICI CENTRALI	DIREZIONI REGIONALI
Identificare i contribuenti	2%	1%	2%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	11%	16%	11%
Liquidare le imposte	17%	6%	18%
Censire i beni immobili	6%	1%	7%
Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	2%	1%	2%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	1%	1%	1%
Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	3%	0%	3%
Accertare l'imposta non dichiarata	28%	21%	29%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2%	1%	2%
Rimborsare il credito	4%	3%	4%
Difendere gli atti impugnati	8%	5%	8%
Recuperare il credito erariale	3%	2%	3%
Gestire le politiche del personale	1%	4%	1%
Amministrare il rapporto di lavoro	4%	9%	4%
Amministrare i beni aziendali	2%	6%	2%
Amministrare la contabilità	1%	5%	1%
Amministrare l'Information Technology	1%	5%	1%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	3%	11%	2%
Gestire le relazioni esterne	1%	3%	0%
<i>TOTALE %</i>	100%	100%	100%

I ricavi commerciali

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D.Lgs n. 300/1999, ammontano a 80.320 €/migliaia, a fronte di 80.799 €/migliaia del 2013.

L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno di avvio dell'Agenzia è indicato nella tabella seguente:

Anni	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI	5.753	6.465	16.468	28.809	38.429	71.588	41.769	118.470	82.437	97.240	80.840	86.193	80.799	80.320

valori in €/migliaia

Obiettivi incentivati

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	3.200	3.241	101,3%	24	24,3
Totale controlli	1.700.000	1.775.961	104,5%	16	16,7
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	700.000	792.248	113,2%	16	17,6
Indice di vittoria numerico	60,00%	67,9%	113,2%	16	17,6
TOTALE				72	76,2

AREA STRATEGICA SERVIZI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center	2.100.000	2.398.324	114,2%	8	8,80
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM	90.000	103.710	115,2%	6	6,60
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	90,00%	99,7%	110,7%	8	8,80
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	1.416.985	141,7%	6	6,60
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	80,00%	77,1%	96,4%	8	7,7
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100,00%	100,00%	100,00%	6	6,00
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	95,00%	98,8%	104%	8	8,3
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	93,00%	98,4%	105,8%	8	8,5
TOTALE				58	61,3

AREA STRATEGICA SUPPORTO

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	1,7%	0,25%	185,3%	4	4,4
Numero interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche	1.900	1.961	103,2%	4	4,1
				8	8,5
TOTALE GENERALE				138	146