



Dipartimento
delle Finanze

Agenzia delle entrate Agenzia delle entrate-Riscossione

Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2023

SOMMARIO

Premessa	5
<i>PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI</i>	6
Informazioni di contesto	7
SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE	8
1. Piano dell’Agenzia e risultati conseguiti	8
1.1 Area Strategica Servizi.....	8
1.2 Area Strategica Prevenzione	11
1.3 Area Strategica Contrasto	13
1.4 Area Strategica Risorse	15
2. Piano degli investimenti 2023.....	17
3. Interventi di audit sulle strutture periferiche	17
4. Autotutela	18
5. Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell’azione dell’agenzia	19
6. Comunicazione istituzionale (Aggiornare)	19
7. Risorse umane	22
8. Gestione economico-finanziaria	23
9. Efficienza complessiva	24
10. Livello di conseguimento degli obiettivi	25
SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	26
1. Piano dell’Agenzia e risultati conseguiti	26
1.1 Area Strategica Servizi.....	26
1.2 Area Strategica Riscossione	28
1.3. Area Strategica Economicità	32

2. Attività di investimento.....	33
3. Sinergie con l’Agenzia delle entrate.....	33
4. Attività di audit e di vigilanza interna	35
5. Risorse umane.....	35
6. Livello di conseguimento degli obiettivi	35
VALUTAZIONE CONCLUSIVA	36
PARTE SECONDA- ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL’AGENZIA DELLE ENTRATE	37
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI	38
OBIETTIVO 1: GARANTIRE AI CONTRIBUENTI LE INFORMAZIONI E IL SUPPORTO NECESSARI PER CONFORMARSI VOLONTARIAMENTE AGLI OBBLIGHI FISCALI AD UN COSTO RAGIONEVOLE	42
OBIETTIVO 2: ASSICURARE LA TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEI RIMBORSI RICHIESTI DAI CONTRIBUENTI.....	51
OBIETTIVO 3: MIGLIORARE IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE.....	55
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE	61
OBIETTIVO 4: PREVENIRE GLI INADEMPIMENTI TRIBUTARI E RAFFORZARE L’ADEMPIMENTO SPONTANEO	64
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO	72
OBIETTIVO 5: POTENZIARE I CONTROLLI FISCALI E PRESIDARE L’EFFICACIA DELL’ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE	75
OBIETTIVO 6: RIDURRE LA CONFLITTUALITÀ CON I CONTRIBUENTI E MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE.....	92
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – RISORSE	112
OBIETTIVO 7: RECLUTARE, QUALIFICARE E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE NECESSARIE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ISTITUZIONALI.....	115
OBIETTIVO 8: QUALIFICARE ED EFFICIENTARE LE RISORSE PATRIMONIALI E MIGLIORARE IL LIVELLO DELLE RISORSE INTANGIBILI.....	117
INTERVENTI DI AUDIT	121
PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	132
VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL’AZIONE DELL’AGENZIA	132
RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL’OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO	134
ATTIVITÀ D’INVESTIMENTO.....	136
RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE.....	145
ANALISI DELLE RISORSE UMANE	146
RICAVI COMMERCIALI	149

COSTI DI FUNZIONAMENTO	149
<u>PARTE TERZA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE</u>	150
<u>AREA STRATEGICA SERVIZI</u>	151
OBIETTIVO 1: GARANTIRE L'EFFICIENZA DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI.....	152
<u>AREA STRATEGICA RISCOSSIONE</u>	157
OBIETTIVO 2: GARANTIRE L'EFFICACIA DELLA RISCOSSIONE	158
<u>AREA STRATEGICA ECONOMICITÀ</u>	176
OBIETTIVO 3: GARANTIRE L'ECONOMICITA' DELLA GESTIONE.....	177
ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI	196
ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO	199
SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE	201
ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT.....	204
ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF	205
PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA	205

Premessa

Il presente Rapporto di verifica evidenzia, con riferimento all'anno 2023, i risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate e dall'Agenzia delle entrate-Riscossione rispetto agli obiettivi fissati con la Convenzione 2023-2025, attuativa degli indirizzi programmatici contenuti nell'Atto triennale di indirizzo del Signor Ministro di cui all'art. 59 del D. Lgs. n. 300/1999 adottato in data 17 maggio 2023.

Ai sensi dell'Allegato 5 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati" della citata Convenzione, il Rapporto è stato elaborato dal Dipartimento delle finanze (da ora "Dipartimento") e condiviso con l'Agenzia delle entrate, ai fini del successivo invio al Signor Ministro e della pubblicazione sul sito istituzionale del Dipartimento.

Il documento – che fornisce anche sintetica evidenza del punteggio ottenuto dall'Agenzia delle entrate ai fini dell'attribuzione della quota incentivante relativa all'anno 2023 – è articolato in tre parti:

- I. valutazione sintetica dei risultati conseguiti dalle due Agenzie;
- II. analisi dei risultati conseguiti dall'**Agenzia delle entrate**, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti;
- III. analisi dei risultati conseguiti dall'**Agenzia delle entrate-Riscossione**, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti.

L'attività di analisi ha riguardato anche i progetti di investimento e il loro stato di avanzamento, nonché i c.d. fattori abilitanti (risorse umane e finanziarie) e le ulteriori informazioni sui fatti gestionali interni.

PARTE PRIMA

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

CONSEGUITI

Informazioni di contesto

L'esercizio 2023 è stato influenzato dalle incertezze connesse al contesto internazionale e, in particolare, dalle conseguenze del conflitto in Ucraina, nonché dalle pressioni inflazionistiche – derivanti in particolare dai prezzi delle materie prime e dell'energia – che hanno determinato un impatto sociale significativo, con ricadute sul costo della vita e, in particolare, sui beni di prima necessità.

Gli indirizzi generali della politica di bilancio e di quella fiscale per il 2023, pertanto, hanno continuato a privilegiare interventi volti ad assicurare il supporto alle famiglie e alle imprese.

In tale contesto, l'azione dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione ha tenuto conto di quanto sancito dal quadro normativo e programmatico vigente, ivi compresi i principi della riforma fiscale, assicurando ogni possibile sforzo per un efficace conseguimento della propria missione istituzionale.

Le linee strategiche di riferimento derivano innanzitutto dalla normativa e dagli indirizzi che pervengono dal Legislatore e dall'Autorità politica, tra i quali l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale nel triennio 2023-2025 (da ora "Atto di indirizzo"), la Convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e l'Agenzia delle entrate 2023-2025 (da ora "Convenzione 2023-2025"), il Documento di Economia e Finanza 2023 (DEF), la Nota di Aggiornamento al DEF 2023 (NADEF), nonché il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Alla luce di questo scenario operativo, l'azione dell'**Agenzia delle entrate** è stata indirizzata al miglioramento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari mediante istituti volti a promuovere l'interlocuzione costante e preventiva con il contribuente; il contrasto dell'evasione e dell'elusione fiscale, attraverso il potenziamento delle attività di controllo e una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento; l'innalzamento della qualità dei servizi di assistenza e il presidio dell'attività interpretativa delle norme tributarie.

L'anno 2023 è stato contraddistinto, per l'**Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR)**, dal completamento della fase di recupero delle attività sospese nel periodo emergenziale e dalla ripresa delle attività ordinarie, caratterizzate da un consistente impegno derivante dalle rilevanti modifiche normative introdotte dal legislatore, sia con riferimento al nuovo intervento di annullamento dei carichi iscritti a ruolo (limitato ai carichi residui di importo fino a euro 1.000 affidati fino al 2015), sia per la nuova definizione agevolata (c.d. Rottamazione-*quater*) offerta dalla Legge n. 197 del 29 dicembre 2022 (Legge di bilancio per il 2023).

Di seguito sono sinteticamente descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione delle due Agenzie nell'esercizio 2023, come individuati nella Convenzione 2023-2025.

SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE

1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI

Analogamente allo scorso esercizio, anche il Piano 2023-2025 dell'Agenzia delle entrate si compone di **quattro Aree Strategiche**:

1. Servizi;
2. Prevenzione;
3. Contrasto;
4. Risorse.

Le quattro Aree Strategiche individuano le principali aree di risultato definite sulla base delle priorità politiche perseguite dall'Agenzia, al cui interno sono evidenziati gli obiettivi prefissati e le azioni da porre in atto per raggiungerli. Al fine di misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi, è stata predisposta una serie di indicatori istituzionali contraddistinti da specifici risultati attesi. Sono presenti degli indicatori di impatto, volti a monitorare, nel medio periodo, gli effetti delle attività svolte dall'Agenzia sul comportamento dei contribuenti e, più in generale, sul benessere economico-sociale.

Di seguito sono descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione dell'Agenzia nell'esercizio 2023, come individuati nella Convenzione 2023-2025.

1.1 AREA STRATEGICA SERVIZI

In questa Area sono inserite le attività che l'Agenzia svolge quale erogatrice di servizi alla generalità degli utenti in materia fiscale, catastale, cartografica e di pubblicità immobiliare, nonché con riguardo alle stime immobiliari e all'osservatorio del mercato immobiliare.

Essa comprende **tre obiettivi**: *“Garantire ai contribuenti le informazioni e il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole”, “Assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti” e “Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare”.*

I risultati ottenuti hanno quasi sempre superato quelli prefissati, confermando l'efficacia dell'azione realizzata dall'Agenzia in termini di semplificazione amministrativa, potenziamento dei servizi telematici, misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati e miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di lavorazione dei rimborsi.

Il **primo obiettivo**, *“Garantire ai contribuenti le informazioni e il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole”*, prevede, quattro azioni:

- *Adozione tempestiva dei documenti di prassi;*
- *Diffusione della dichiarazione precompilata;*
- *Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza “a distanza”;*
- *Tempestività nell'erogazione dei servizi.*

Alla **prima azione** è correlato l'indicatore *“Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse”* che consegue un risultato del 100% a fronte di un valore atteso del 92%, con 29 atti di prassi (di cui 25 circolari e 4 risoluzioni).

Nella **seconda azione** si collocano gli indicatori relativi alla dichiarazione precompilata. Con riferimento alla dichiarazione precompilata per le **persone fisiche**, l'indicatore istituzionale *“Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati”* raggiunge un risultato dell'87% a fronte di un valore atteso compreso tra 85% e 90%, mentre il correlato indicatore d'impatto *“Numero di dichiarazioni precompilate trasmesse dal contribuente (730 e PF)”*, con un risultato di 4,8 milioni, supera il dato atteso di 4,1 milioni. È stata resa disponibile la **dichiarazione IVA precompilata**, corredata dalle bozze dei registri IVA precompilati e dalle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA (LI.PE) precompilate. Gli interessati possono accedere al portale *internet* per convalidare o modificare i dati delle bozze dei documenti precompilati entro il mese successivo al trimestre di riferimento. Tale operazione fa venir meno l'obbligo di tenuta dei registri delle fatture emesse e degli acquisti da parte del soggetto passivo; i contribuenti che convalidano i registri per tutti i trimestri dell'anno in corso trovano, nell'anno successivo, nella propria area riservata la bozza della dichiarazione annuale IVA già predisposta. Al riguardo, i risultati dei relativi indicatori istituzionali, *“Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA”* (2.476.759) e *“Dichiarazioni IVA precompilate messe a disposizione degli operatori per l'esercizio fiscale precedente”* (2.404.637) determinano il conseguimento dell'obiettivo medesimo. In particolare, quest'ultimo indicatore, previsto nel PNRR con un *target* di 2.300.000 dichiarazioni da predisporre per i contribuenti nel 2023, è stato ampiamente realizzato.

In merito agli indicatori di impatto *“Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati”* e *“Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alla Dichiarazione IVA precompilata”* sono state fornite due relazioni illustrative dalle quali si evince l'accesso di 67.800 utenti alle bozze dei registri IVA (totale di circa 983.400 accessi), mentre con

riferimento alla dichiarazione IVA precompilata 2023 si sono registrati 1.733.200 accessi da parte di 218.320 soggetti IVA.

Per valutare i servizi forniti in modalità digitale e il modello di assistenza “a distanza” (terza azione) sono presenti tre indicatori, uno istituzionale e due di impatto. Il primo, finalizzato a misurare l’incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2022, appare ampiamente conseguito, con un risultato di 18 servizi rispetto ai 10 programmati. L’impatto di tale azione è rilevato con l’indicatore diretto a rilevare la “*Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall’Agenzia*”, che ha conseguito un risultato pari a 85,88%, lievemente inferiore a quello atteso (89%). Su tale dato, in calo rispetto al 2022, ha inciso il progressivo venir meno delle restrizioni imposte dalla normativa anti-pandemica, che hanno portato l’Agenzia ad aumentare l’offerta di servizi in presenza, consolidando il modello di assistenza programmata (su appuntamento). Conseguentemente gli accessi in ufficio sono risaliti, pur senza raggiungere i livelli pre-pandemici (nel 2019 la % di utilizzo del canale telematico risultava pari al 65,15%). In tale ambito, l’altro indicatore di impatto, “*Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti*”, ha registrato un consuntivo del 91,36% a fronte di un obiettivo assegnato pari a 87%.

Sul fronte della tempestività nell’erogazione dei servizi, il Barometro della qualità, che fornisce - attraverso un dato di sintesi - un’indicazione in merito alla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, ha registrato un risultato pari al 99,75%, ampiamente superiore al valore atteso (95%).

Anche l’indicatore sulla “*Percentuale degli atti di intestazione catastali evasi*”, volto a presidiare l’aggiornamento delle intestazioni catastali, fornendo l’incidenza degli atti trattati nell’esercizio di riferimento rispetto a quelli pervenuti, ha realizzato il 98,68%, con un risultato superiore a quello atteso (95%) e in linea con il dato dell’esercizio 2022.

Risulta raggiunto anche il **secondo obiettivo** “**Assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti**” con il raggiungimento dei *target* attesi per i relativi indicatori: la “*Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino*” è stata pari al 96,12%, superando la soglia assegnata in sede di programmazione (91%). Analogo risultato positivo è stato ottenuto nella *lavorazione dei rimborsi IVA prioritari/magazzino*, che registra un consuntivo di 97,93% a fronte di un risultato atteso del 93%. Per l’indicatore di impatto “*Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni*” sono stati consuntivati 71 giorni, migliorando i tempi previsti in fase di programmazione (76 gg.).

Medesimo impegno è stato profuso dall’Agenzia per garantire una rapida lavorazione dei *rimborsi relativi alle imposte dirette*: l’indicatore è stato ampiamente conseguito (consuntivato 97,23% a fronte di un preventivato pari a 92%). Con riguardo all’indicatore di impatto “*Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente sconosciuti nell’anno di competenza*”, per il quale è stato realizzato un report di dati a consuntivo, il risultato ottenuto è stato pari a 935,63 €/mln.

Relativamente al **terzo obiettivo** *“Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare”*, sono previste due azioni: *“Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche”* e *“Presidio efficace del territorio”*.

Con riferimento alla prima azione, il livello raggiunto dai tre indicatori istituzionali, che rilevano la *“Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali”* (95,45%), la *“Congruenza geometrica tra mappe contigue”* (42,39%) e il *“Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare”* (70,7%), è in linea con quanto programmato. Analogo risultato positivo (105%) si registra per l'indicatore di impatto relativo al *“Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS”* (Web Map Service), che consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA con riferimento alla consultazione delle banche dati per quanto attiene alla componente cartografica. In merito alla *“Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria”* il risultato conseguito (50,91%) è superiore a quanto programmato (38%).

Relativamente all'azione di presidio efficace del territorio, per l'indicatore istituzionale *“Tasso di copertura degli immobili da controllare”* il risultato è stato pari al 34,49%, a fronte di un dato atteso del 32%. Per l'indicatore d'impatto *Incremento percentuale annuo della base imponibile immobiliare*, il dato consuntivato è 0,23%, in linea con lo 0,20% preventivato. Tale ultimo *target* è stato rivisto al ribasso già in sede di pianificazione, in considerazione del fatto che è stata osservata una maggiore *compliance* da parte dei dichiaranti, con una percentuale minore di rettifiche delle rendite catastali proposte.

1.2 AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Nell'Area strategica Prevenzione sono comprese tutte le attività finalizzate a promuovere un incremento dell'adempimento spontaneo mediante specifici regimi o istituti individuati per le diverse tipologie di contribuenti (grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche) e un'interlocuzione costante e preventiva tra gli stessi e l'Agenzia.

All'interno di tale Area strategica è previsto un **unico obiettivo (obiettivo 4 della Convenzione)**, ossia *“Prevenire gli inadempimenti tributari e rafforzare l'adempimento spontaneo”*.

Per realizzarlo l'Agenzia ha previsto una serie di azioni dirette a migliorare la competitività delle imprese italiane e ad accrescere l'attrattività degli investimenti di imprese estere, assicurando un approccio coerente e unitario del sistema fiscale italiano. Fra le misure fiscali si segnala l'adempimento collaborativo, istituto che richiede l'adesione volontaria del contribuente in possesso di determinati requisiti soggettivi e oggettivi e che mira a instaurare un rapporto di fiducia tra amministrazione e contribuente, aumentando il livello di certezza del diritto in ordine alle questioni fiscali di maggior rilievo. L'indicatore previsto – relativo alla percentuale di istanze di adesione a tale regime lavorate nell'anno 2023 rispetto a quelle presentate dal 01/09

dell'anno 2022 al 31/08 del 2023 – ha fatto registrare una percentuale che si è attestata all'81%, superando nettamente il target previsto (61%). Anche i due indicatori di impatto correlati - ossia *l'ammontare degli imponibili oggetto di controllo a seguito dell'accesso al regime di adempimento collaborativo e la percentuale di accesso al citato regime da parte dei grandi contribuenti rispetto alla platea di riferimento* fanno registrare risultati positivi (24 miliardi di euro rispetto a un risultato atteso di 19 miliardi nel primo caso; 16% a fronte del valore atteso 12% nel secondo caso).

Con riferimento alle *procedure di accordo preventivo* (unilaterali e bilaterali), l'Agenzia ha concluso il 67% delle procedure rispetto alle istanze presentate nell'anno 2018, conseguendo il 112% del *target* fissato in Convenzione (60%); inoltre, relativamente alla *percentuale di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse* (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020, si registra il risultato del 466%, di gran lunga superiore alle attese (*target* 40%).

Per quanto riguarda la percentuale di conclusione delle *istanze di patent box*, l'indicatore raggiunge i valori del 99,70% per le istanze presentate nel 2018 e del 59,74% per quelle presentate nel 2019, con *performance* in linea con i *target* preventivati in sede di stipula convenzionale (rispettivamente 100% e 40%). L'indicatore d'impatto correlato misura il tempo medio di lavorazione di tali istanze concluse con un accordo, facendo registrare un risultato di 33 mesi rispetto ai 35 mesi fissati in Convenzione.

Positivi sono anche i risultati degli indicatori che riguardano l'istituto *dell'interpello*. La percentuale di risposta agli interpelli sui *nuovi investimenti* entro 115 giorni registra un risultato del 100% a fronte del target pianificato del 75%.¹ Per quanto riguarda la percentuale di risposta agli *interpelli ordinari* entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, al 31/12 il valore registrato del 96% risulta superiore alle attese (78%).

Con riferimento all'azione relativa alla "Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali al fine di assicurare la certezza del diritto agli operatori" l'indicatore istituzionale volto a misurare la *"Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione"* raggiunge un valore del 44%, di poco superiore al risultato auspicato (40%). Il tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1, è di 12 mesi pari al 100% del risultato atteso.

Di rilievo è anche l'azione diretta ad assicurare l'"Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo". In tale contesto, l'indicatore relativo al *"Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (cc.dd. lettere di compliance)"*, previsto anche nel PNRR, ha avuto una performance al di sopra delle aspettative. L'Agenzia, infatti, ha inviato ai contribuenti 3.225.893 lettere, superando ampiamente il dato preventivato in Convenzione (2.600.000). Inoltre, l'indicatore riferito alla *"Percentuale di falsi*

¹ Articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016.

positivi rispetto al numero di comunicazioni inviate nell'anno" ha raggiunto il valore dell'1%, mantenendosi in linea con il *target* in Convenzione (non superiore al 5%). Infine, il correlato indicatore di impatto, che misura i versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle lettere di *compliance*, ha ottenuto un risultato ampiamente soddisfacente. Lo stesso ha infatti registrato un dato di 4,2 €/mld, conseguendo, in termini di performance, un risultato del 150% rispetto al *target* preventivato (2,8 €/mld).

In tema di aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), finalizzati a favorire una maggiore osservanza degli obblighi dichiarativi delle piccole e medie imprese e dei professionisti, l'Agazia ha aggiornato 88 indici di affidabilità fiscale, raggiungendo così il 100% del *target*. La *"Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco 2007"* risulta pari al 91%, tale da raggiungere pienamente il *target* assegnato.

1.3 AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nell'Area strategica Contrasto le attività sono prevalentemente rivolte alla riduzione del *tax gap* attraverso il potenziamento delle attività di controllo, aumentandone l'efficacia anche mediante una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento.

All'interno di tale Area strategica sono previsti due obiettivi ossia **"Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione"**, nonché **"Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale"**.

Per quanto riguarda l'obiettivo **"Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione"** (obiettivo 5 della Convenzione), nel 2023 le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agazia delle entrate hanno dato luogo a incassi da versamenti diretti pari a 12,4 miliardi di euro a fronte dei 10,25 miliardi attesi.

Nell'indicatore *"Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)"* non sono comprese le riscossioni da ruolo di competenza di Agazia delle Entrate-Riscossione. I risultati complessivamente conseguiti nell'esercizio in termini di riscossioni derivanti da attività di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata) hanno dato luogo a incassi per lo Stato pari a **20,5 miliardi di euro**, di cui **12,4 miliardi derivano dai già menzionati versamenti diretti e 8,1 miliardi di euro per riscossioni tramite ruolo** da parte di Agazia delle entrate-Riscossione.

Ai fini del raggiungimento del risultato complessivo hanno concorso le riscossioni derivanti dalle attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ai sensi dell'articolo 36-ter decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso e ai ruoli. Il risultato annuale conseguito è pari a 6,6 miliardi

di euro, di cui la componente dei versamenti diretti ammonta a 5 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro.

Le riscossioni a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e articolo 54-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), nonché le somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, e quelle derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto, sono state pari a 13,9 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7,4 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 6,5 miliardi di euro.

Al conseguimento dell'obiettivo hanno concorso diversi indicatori istituzionali. In particolare, 9 *indicatori di rischio* sono stati *individuati e resi operativi* nella procedura di sospensione delle deleghe F24 rispetto agli 8 previsti, mentre nella procedura di *sospensione dei crediti da bonus edilizi* sono stati individuati e resi operativi 6 indicatori di rischio rispetto ai 3 previsti.

Inoltre, è stato *analizzato e verificato preventivamente dall'Agenzia* l'82,81% (a fronte di un risultato atteso del 70%) del *valore delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura* trasmesse nell'anno dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni.

Con riferimento alle azioni dirette a ottimizzare i controlli in materia tributaria, nell'ambito delle iniziative svolte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata, sono stati *sottoposti ad analisi congiunta*, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.003 soggetti (risultato atteso 60.000 soggetti).

Sono poi stati effettuati 371.983 *controlli sostanziali* (controlli ordinari II.DD., IVA e IRAP, controlli parziali automatizzati, controlli sostanziali registro e controlli crediti d'imposta/contributi fondo perduto) a fronte di un obiettivo previsto di 320.000 controlli.

Inoltre, sono stati effettuati 3.382 *verifiche e controlli mirati* (nei confronti di soggetti di grandi, medie e piccole dimensioni e professionisti), registrando un incremento del 9% rispetto al 2022 (3.097).

Con riferimento all'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting*, sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, 4.274 posizioni raggiungendo quindi il risultato del 100% (risultato atteso 90%).

Per il secondo obiettivo "**Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale**" (obiettivo 6 della Convenzione) l'indicatore istituzionale in materia di contenzioso, denominato "*Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti*", ha conseguito un risultato del 99,5%, di molto superiore al

target prefissato del 80%. In riferimento al correlato indicatore di impatto *“Maggiore imposta definita relativa agli atti di accertamento (accertamenti ordinari + controlli parziali automatizzati) definiti per: ravvedimento totale (solo per gli inviti al contraddittorio degli accertamenti ordinari), adesione, acquiescenza, mediazione e conciliazione giudiziale”*, i dati forniti a consuntivo dall’Agenzia evidenziano che sono stati definiti mediante il **ricorso agli istituti deflattivi del contenzioso** 131.852 accertamenti, con oltre 3,4 miliardi di euro di maggiore imposta. Di questi, in particolare, 2.233 milioni di euro derivano da *Adesione ordinaria e speciale* (32.548 controlli), 387 milioni da *Acquiescenza ordinaria e speciale* (81.657 controlli), 679 milioni da *Ravvedimento totale ordinario e speciale* (14.838 controlli), 2 milioni da *Mediazione* (428 controlli), 196 milioni da *conciliazione giudiziale* (2.381 controlli).

Relativamente all’azione diretta alla difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso, con riferimento agli indicatori che rilevano la percentuale delle *costituzioni in giudizio nelle CGT di 1° e 2° grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell’esercizio e la partecipazione alle pubbliche udienze in CGT di 1° e 2° grado dell’esercizio di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile*, l’Agenzia raggiunge risultati in linea con le attese, conseguendo per il primo un valore del 99,6% e per il secondo un valore del 99,3% rispetto ai target fissati in Convenzione pari al 96%.

Se si considerano gli indicatori di impatto, la *percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all’Agenzia* - si attesta al 79,2%, superando il target prefissato del 72%, mentre la *“Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all’Agenzia”* è pari al 75,7%, maggiore rispetto al target prestabilito (69%).

In relazione, infine, all’indicatore d’impatto relativo alla percentuale degli *importi decisi in via definitiva a favore dell’Agenzia*, nei vari gradi di giudizio, il risultato conseguito a fine esercizio è del 78,5%, superiore al target prefissato del 74%.

1.4 AREA STRATEGICA RISORSE

In tale Area viene valutata l’Agenzia con riferimento non solo alla capacità di utilizzo e sviluppo del personale, ma anche relativamente all’attitudine a efficientare e migliorare il livello delle risorse patrimoniali e intangibili a disposizione.

Nell’Area Risorse sono previsti **due obiettivi** di medio termine, ossia *“Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali”* (obiettivo 7 della Convenzione) e *“Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili”* (obiettivo 8 della Convenzione). I risultati conseguiti dall’Agenzia hanno raggiunto nella quasi totalità dei casi i target stabiliti in Convenzione, registrando, in alcuni casi, *performance* superiori al 100%.

In riferimento al **primo obiettivo**, si segnalano principalmente gli indicatori volti al potenziamento delle risorse umane a disposizione, oggetto anche degli obiettivi previsti nel PNRR (aumentare il personale dell'Agenzia di 4.113 unità entro giugno 2024).

In particolare, riguardo ai *“Posti messi a bando per il reclutamento di personale da assumere a tempo indeterminato”* nel 2023, il risultato conseguito dall'Agenzia è stato di 4.500 unità, superando ampiamente il dato programmato in sede di Convenzione (4.100). In riferimento alla *“Percentuale di completamento delle procedure concorsuali”*, la stessa si è invece attestata al 75%, superando di dieci punti percentuale il *target* stabilito in Convenzione (65%).

Il correlato indicatore d'impatto costituito dal *“Numero di assunzioni effettuate”*, ha avuto una *performance* leggermente al di sotto del *target* previsto (3.100), conseguendo il risultato di 3.011 assunzioni (% di conseguimento: 97% del *target*).

Risultano in linea con quanto pianificato gli indicatori diretti a monitorare le innovazioni introdotte con riferimento alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa, tra cui il c.d. lavoro agile, nonché quello introdotto per misurare la realizzazione di piani di sviluppo personalizzati indirizzati a particolari categorie di dipendenti, quali i titolari di incarichi dirigenziali e di posizioni organizzative di elevata responsabilità, nonché capi area servizi di pubblicità immobiliare. Relativamente all'azione di attuazione e sviluppo del lavoro agile, gli indicatori di riferimento *“Postazioni lavorative virtualizzate”* e *“Percentuale di personale dotato di pc portatile per lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile”* hanno pienamente raggiunto i *target* preventivati con risultati, rispettivamente, del 31% e del 73% (conseguendo rispettivamente il 123% e il 104% dei *target* stabiliti in sede di programmazione).

In ordine, invece, all'azione di rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia, l'indicatore istituzionale *“Realizzazione di iniziative formative e di sviluppo per rafforzare specifiche competenze, rivolte al personale dirigente e a particolari categorie di funzionari”* prevedeva, quali *target* stabiliti in sede convenzionale, l'avvio di almeno una iniziativa formativa per la categoria dei dirigenti e l'avvio di iniziative formative per i capi area servizi di pubblicità immobiliari in almeno tre regioni. Tali obiettivi sono stati raggiunti in sede di consuntivo. Anche il correlato indicatore d'impatto *“Efficacia della formazione”* ha raggiunto il *target* atteso, avendo l'Agenzia applicato il modello di valutazione della efficacia della formazione a 7 iniziative formative, pari al 10% dei corsi di carattere tributario (100% del *target* fissato in Convenzione).

Il **secondo obiettivo** viene perseguito attraverso l'attuazione del Piano pluriennale degli investimenti, il quale contiene la rappresentazione degli investimenti corrispondenti alle attività progettuali e di evoluzione di servizi digitali dell'Agenzia nel triennio considerato, nonché attraverso gli importi complessivamente aggiudicati con procedure di gara per gli investimenti immobiliari gestiti direttamente dall'Agenzia.

Con riferimento *agli investimenti ICT*, la percentuale contabilizzata rispetto agli impegni programmati è pari al 65%, nettamente superiore all'obiettivo pianificato (40%).

Quanto agli *investimenti immobiliari* gestiti direttamente dall’Agenzia, gli importi complessivamente aggiudicati con procedure di gara rispetto agli impegni immobiliari programmati con il piano degli investimenti 2023-2025, compresi gli impegni pregressi, si sono attestati al 12%, superando di due punti percentuali il *target* programmato (10%).

Riguardo all’*attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall’Agid*, l’Agenzia ha pienamente conseguito il risultato atteso, avendo realizzato 24 misure di sicurezza di livello standard e 9 misure di livello avanzato, così come stabilito in Convenzione. Infine, anche il correlato indicatore d’impatto sui *risparmi di spesa derivanti dal rilascio di immobili condotti in locazione passiva* ha registrato un dato superiore alle aspettative. L’Agenzia, infatti, ha realizzato un risparmio di 5,9 milioni di euro a fronte dei 4 milioni auspicati in Convenzione, con una percentuale di conseguimento pari a oltre il 148%.

2. PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2023

Nel corso dell’esercizio 2023 e in continuità con gli ultimi anni, le attività ICT (*Information and Communication Technologies*) sono state orientate all’evoluzione delle procedure esistenti, in considerazione delle necessità operative e organizzative dell’Agenzia, delle modifiche normative intervenute e dello sviluppo di nuove procedure.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 74,7%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 64,8% (circa 71 milioni di euro a fronte dei 110 milioni di euro pianificati).

Con particolare riferimento alla categoria degli investimenti immobiliari, il valore contabilizzato nell’esercizio 2023 è di circa 2,2 milioni di euro.

3. INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività di studio per la revisione del modello di gestione del rischio adottato dall’Agenzia e sono stati altresì svolti - a cura dell’Ufficio Analisi del rischio e pianificazione della Direzione Centrale Audit - degli interventi di analisi dei rischi presso le Direzioni Centrali finalizzati all’individuazione delle attività maggiormente esposte al rischio di corruzione e alla definizione dei presidi più idonei a mitigare i rischi individuati.

Si evidenzia altresì la rilevanza del Provvedimento del Direttore dell’Agenzia n. 224146 del 20 giugno 2023, avente ad oggetto “Effettuazione dei controlli di regolarità amministrativo-contabile sull’operato degli Agenti contabili e sulla gestione dei Direttori Provinciali” in merito alle somme introitate ed accertate per i servizi resi dagli Uffici Provinciali-Territorio, che ha apportato modifiche sostanziali ai controlli sull’operato e la gestione dell’Agente Contabile.

Nel 2023 sono stati effettuati, da parte delle strutture regionali, 106 interventi di audit interno, 112 riscontri amministrativo-contabili, 247 interventi di audit esterno, 90 interventi di audit *compliance* e 315 verifiche di cassa.

4. AUTOTUTELA

L'analisi delle autotutele realizzate nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo delle dichiarazioni effettuato ai sensi degli articoli 36-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973 e 54-*bis* del d.P.R. n. 633 del 1972 è incentrato sugli anni d'imposta 2019 e 2020, in considerazione del fatto che le attività connesse al controllo delle due annualità si sono concluse nel corso dell'anno solare 2023.

Rispetto al totale delle comunicazioni prodotte a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni, la percentuale di quelle annullate dall'Agenzia sul totale delle comunicazioni è del 7,19% per anno d'imposta 2019 e dell'8,73% per l'anno d'imposta 2020.

Con riferimento al controllo automatizzato delle "Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA" la percentuale di quelle annullate sul totale delle comunicazioni è dell'1,18% per l'anno d'imposta 2019 e del 2,46% per l'anno d'imposta 2020.

Dall'analisi degli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, *ex art.* 36-*ter* del D.P.R. n. 600 del 1973, si rileva che la percentuale di annullamento in autotutela è del 3,08% nel 2019 e del 2,84% nel 2020.

Con riferimento agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2023 rappresentano il 1,96% del totale complessivo, in diminuzione del 16% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente.

I provvedimenti di autotutela parziale che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,95% degli accertamenti notificati nel 2023.

Gli accertamenti parziali, ai fini delle imposte dirette, eseguiti su segnalazioni centralizzate basate su incroci dei dati presenti in anagrafe tributaria (*ex art.* 41-*bis* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600) presentano un'incidenza di atti annullati del 3,48%, in diminuzione di 0,49 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2022.

Con riguardo al settore Registro, si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari all'11,37%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di 5 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2022. Con riferimento all'imposta di registro, la percentuale più rilevante di istanze accolte sugli avvisi emessi riguarda le locazioni, con un valore dell'8,06%.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto a oggetto, per il 2023, il procedimento "Accertamento con adesione" riguardante gli avvisi di accertamento attivati nel 2021 oggetto di istanza di adesione o invito al contraddittorio. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 111 e gli atti esaminati 4.886².

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia si è attestata all'86% e i valori di conformità di ogni singolo principio sono stati: il 94,23% per l'imparzialità, l'82,17% per la trasparenza e il 69,55% per la correttezza.

6. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nel corso del 2023 la comunicazione esterna dell'Agenzia delle Entrate ha veicolato informazioni di servizio per cittadini e operatori economici, con particolare riguardo alle misure agevolative, ai servizi *on-line* e più in generale alle novità fiscali di maggiore interesse attraverso comunicati stampa e iniziative di comunicazione integrata, anche congiunte con altri enti. Si segnala, a settembre 2023, l'avvio del nuovo canale *WhatsApp* come ulteriore strumento di informazione in tempo reale per cittadini, giornalisti e addetti ai lavori, che solo nei primi due mesi dal lancio ha fatto registrare più di 500 mila iscritti.

Come sempre, la comunicazione dell'Agenzia delle Entrate è stata curata con un approccio integrato, basato cioè su un mix di strumenti coordinati (*media relation*, campagne informative, eventi, prodotti editoriali, post e news sui social, sulla rivista *on-line* FiscoOggi.it e sul sito istituzionale), attivati in piena sinergia per garantire una copertura coerente ed efficace nei confronti dei diversi target di riferimento.

Con specifico riguardo alla *media relation*, l'Agenzia ha risposto alle richieste dei giornalisti di testate generaliste e specializzate e redatto comunicati stampa e altra documentazione di supporto su argomenti di attualità fiscale, sia a livello nazionale, sia a livello regionale. Solo in ambito nazionale, nel 2023 sono stati diffusi 59 comunicati stampa, rilanciati 5.542 volte da parte di: agenzie di stampa, testate cartacee e *on-line*, radio e tv (837 lanci di agenzia; 768 articoli sulla carta stampata e 3.741 su testate *on-line*; 196 servizi radiotelevisivi).

In ordine ai contenuti, le attività di comunicazione hanno riguardato novità normative, come le misure di "tregua fiscale" introdotte dalla Legge di Bilancio n. 197/2022 per supportare famiglie e imprese, la *flat tax* sostitutiva dell'IRPEF e altri temi di attualità fiscale oggetto di documenti di prassi e provvedimenti. Inoltre, sono state veicolate informazioni sui servizi – con particolare riguardo alle nuove soluzioni *on-line* (dichiarazione 730 e Iva precompilata, registrazione via

² Sulla base del numero di atti il campione teorico avrebbe dovuto essere di 4.899 atti, ridotto a 4.886 in quanto 13 atti sono stati scartati perché non compilabili.

web dei preliminari di compravendita, richiesta unica di delega per l'accesso ai servizi di Agenzia delle Entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione) - e dati sui risultati raggiunti nelle attività core come controlli, compliance e rimborsi.

I comunicati stampa hanno inoltre garantito copertura da parte dei media su modulistica, scadenze, agevolazioni fiscali, 5 per mille. È stata inoltre data diffusione ai dati dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI).

A livello regionale, le attività di media relation sono state svolte con il supporto della struttura centrale per assicurare coerenza strategica e uniformità di contenuti.

Sul fronte dell'educazione alla legalità fiscale, nel 2023 sono proseguite le attività dei progetti "Fisco e Scuola" e "Fisco e scuola per seminare legalità" (quest'ultimo realizzato insieme ad Agenzia delle entrate-Riscossione). Le iniziative hanno riguardato le scuole di ogni ordine e grado con incontri presso gli istituti e visite degli studenti presso gli uffici. Nel 2023 gli incontri sono stati 887.

In ambito internazionale, l'Agenzia ha continuato a partecipare al *Project group to support the Digital Tax Education pilot project* promosso dall'Unione Europea. In particolare, ha aggiornato i contenuti del portale Taxedu, pubblicando news sulle attività promosse in Italia nell'ambito di "Fisco e Scuola" e ha preso parte alle riunioni del gruppo di lavoro, assumendo a fine anno il ruolo di *chair* per la guida del gruppo di lavoro nel 2024. Inoltre, è proseguito l'impegno nelle attività promosse da *Iota (Intra-European Organization of Tax Administration)* sugli argomenti legati all'attività di comunicazione, attraverso la partecipazione ai *meeting* e ai *workshop* dell'organizzazione europea.

Per quanto riguarda il sito web istituzionale www.agenziaentrate.gov.it, nel periodo di riferimento sono state pubblicate 1.065 news. Nel corso dell'anno sono state create tre nuove aree tematiche: Tregua fiscale, per informare i cittadini delle nuove possibilità introdotte dalla Legge di Bilancio, *Phishing*, per aumentare la consapevolezza dei cittadini sulle campagne di comunicazioni false e malevole che sfruttano in modo fraudolento il nome dell'Agenzia, diventate negli ultimi tempi sempre più frequenti, Certificati, per raccogliere tutti i modelli utili per i contribuenti. Parallelamente, sono state curate e aggiornate le aree tematiche di interesse costante per gli utenti, come quella sulla casa; create e aggiornate anche le schede informative sulle misure fiscali di interesse attuale, con la progressiva introduzione della data di aggiornamento ben visibile on-line a vantaggio dell'utenza. Contestualmente al piano dei contenuti, è stato posto l'accento anche su quello della relazione con l'utenza, lavorando per un adeguamento sempre più puntuale del portale ai criteri di accessibilità dettati dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), attraverso un'attività di analisi condotta tramite il partner tecnologico Sogei S.p.A. Grazie a questo lavoro congiunto condotto negli ultimi anni, in occasione delle verifiche a campione realizzate nell'ambito dell'aggiornamento della dichiarazione di accessibilità 2023, il sito *internet* dell'Agenzia in area libera ha raggiunto una conformità pari al 100% sul fronte delle pagine web. In ottica di miglioramento del sito, affinché possa essere sempre più rispondente alle esigenze degli utenti, e in attuazione del Piano informatico per la

PA, sono stati svolti i test di usabilità sul sito istituzionale, effettuati con la metodologia indicata dal Protocollo eGLU. I risultati sono stati poi comunicati ad AgID tramite l'apposito *form*. Nel mese di dicembre 2023, in linea con la scadenza prevista, sono state rilasciate le procedure dell'Annex II del Regolamento (UE) 2018/1724 e pubblicate le relative schede informative, in lingua italiana e inglese, oltre alla costante attività di aggiornamento dei contenuti del progetto europeo "Single Digital Gateway" tramite il portale *Your Europe*. Per l'Italia il progetto è coordinato dal Dipartimento delle Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei ministri e dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Le nuove procedure permettono ai cittadini e alle imprese europee in possesso di un'identità digitale riconosciuta EIDAS di presentare direttamente *on-line* la dichiarazione dei redditi, sia per le persone fisiche che per le imprese.

Infine, per migliorare l'integrazione delle attività di comunicazione dell'Agenzia, è stata inserita nella fascia social presente nella home page del sito istituzionale una nuova card dedicata ai contenuti della rivista on-line FiscoOggi.

Sulla rivista on-line FiscoOggi sono stati pubblicati circa 2.500 articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali. In particolare, sono stati 432 gli articoli dedicati alla normativa e alla prassi, con 5 dossier di approfondimento relativi alle principali norme emanate (tra cui Bilancio, Milleproroghe, Legge delega di riforma fiscale) e 87 articoli di analisi e commenti alle diverse misure. Sulla rivista sono stati pubblicati, inoltre, notizie e servizi diffusi dai media (pari a 80) sulle attività dell'Agenzia, sugli interventi del vertice e di altri rappresentanti dell'Amministrazione in trasmissioni televisive e radiofoniche, sia nazionali che regionali. Sempre nel 2023, sono stati 7,3 milioni i lettori che hanno sfogliato il giornale on-line, in crescita del 40%, in termini numerici di 2,1 milioni di nuovi visitatori rispetto al 2022. FiscoOggi è letto anche all'estero: nel 2023 si segnalano 640mila visite dagli Stati Uniti, seguite da 266mila da Russia, 151mila dalla Germania, 149mila dalla Francia e 139mila dal Regno Unito. Sono stati oltre 33.000 gli iscritti alla newsletter della rivista FiscoOggi registrati nel 2023.

Riguardo la sfera catastale-cartografica-pubblicità immobiliare, nel mese di dicembre 2023 è stato pubblicato il numero unico dei Quaderni dell'Osservatorio - Appunti di economia immobiliare.

Sul sito nazionale, nella collana "L'Agenzia informa", l'Amministrazione ha pubblicato nel corso dell'anno 31 prodotti editoriali, tra i quali la nuova guida "La dichiarazione precompilata 2023", la Raccolta "Tutti gli sconti in dichiarazione 2023" e 15 aggiornamenti. Oltre a tali prodotti, è stato realizzato l'aggiornamento di due guide in tedesco ("La tessera sanitaria" e "Le agevolazioni fiscali per le persone con disabilità").

Inoltre, l'Agenzia ha promosso e realizzato 8 nuovi dépliant e infografiche e 6 aggiornamenti disponibili anche sul sito istituzionale nella sezione "Dépliant e infografica". In particolare, il dépliant "Codice Fiscale stranieri" è stato tradotto in 16 lingue diverse: albanese, arabo, bengalese, cinese, francese, hindi, inglese, portoghese, rumeno, russo, sloveno, spagnolo, tedesco, tagalog, ucraino, urdu.

Anche nel 2023 l'attività social dell'Agenzia si è focalizzata sulla propria mission istituzionale, così come sulla valorizzazione dei maxiconcorsi per l'assunzione di migliaia di funzionari. Sono stati pubblicizzati i nuovi servizi on-line ma anche le selezioni pubbliche di largo interesse, con campagne web e social dedicate. Con l'avvio della stagione dichiarativa, è stata realizzata la campagna di comunicazione integrata sulla dichiarazione precompilata. Gli attuali presidi istituzionali sulle piattaforme social *Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Instagram e WhatsApp* sono seguiti complessivamente da oltre 1 milione di utenti. Proprio nel 2023 l'Agenzia ha ulteriormente consolidato la propria presenza istituzionale sulle piattaforme social, aprendo un profilo Instagram e un canale WhatsApp con piani editoriali dedicati.

Selezionata da Meta come prima Amministrazione pubblica italiana a sperimentare in anteprima la nuova funzionalità, l'Agenzia alimenta *WhatsApp* tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica. Il canale social, curato in maniera integrata dall'ufficio Comunicazione istituzionale e dall'ufficio Stampa, offre aggiornamenti in diretta sulle notizie fiscali della giornata, ma anche occasioni di approfondimento sulle iniziative nazionali e territoriali di maggiore impatto, con rubriche a tema e a fine anno contava già oltre 662 mila iscritti.

Il canale istituzionale YouTube, *Entrate in Video*, ha registrato oltre 6,3 milioni di visualizzazioni. Anche il servizio di prima informazione dell'Agenzia via *Facebook Messenger*, *#EntrateinContatto*, continua a rappresentare un prezioso canale di dialogo one to one con l'utenza. Attivato nel 2016 per rispondere ai quesiti sul canone TV nella bolletta elettrica, dal 2017 fornisce assistenza di carattere generale anche sulla dichiarazione precompilata. Attraverso il canale i contribuenti possono dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio smartphone, aprendo una conversazione privata con l'Agenzia per formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi in cui il quesito richieda un approfondimento, entro 5 giorni dalla richiesta. Dal lancio del servizio a fine 2023 sono oltre 73 mila i messaggi utente gestiti.

7. RISORSE UMANE

Al 31 dicembre 2023, il personale in servizio presso l'Agenzia è di 29.520 unità (comprese 9 unità in posizione di comando o distacco da altre amministrazioni e 40 dirigenti a tempo determinato). Si registra un aumento di 1.611 unità (+5,8%) rispetto all'esercizio precedente (27.909 unità) ascrivibile a più di 3.000 immissioni a fronte di 1.400 cessazioni. In particolare, sono stati immessi in organico 2.218 funzionari da selezioni bandite nel 2021, 664 tra funzionari e assistenti da selezioni bandite nel 2022 e 18 unità dirigenziali mediante selezioni pubbliche concluse nel 2021 e nel 2023. Non sono compresi nel dato relativo al personale in servizio i dipendenti che, alla fine del 2023, si trovavano in posizione di comando, fuori ruolo, distacco e altre posizioni appartenenti ai ruoli dell'Agenzia (di cui 20 dirigenti). Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2023, sono state consuntivate 42.303.744 ore.

Composizione	Personale in servizio al 31/12/2023
Dirigenti	367
Funzionari	20.866
Assistenti	8.087
Operatori	200
TOTALE	29.520

8. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

La Legge di Bilancio n. 197 del 29 dicembre 2022 e il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 30 dicembre 2022 hanno assegnato all'Agenzia un importo complessivo di 3.157 milioni di euro, di cui 3.078 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 79 milioni di euro a valere sul capitolo 3891 (nell'esercizio 2022 erano stati assegnati 3.068,9 milioni di euro, di cui 2.990,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,2 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

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

- 167,3 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 7 del D. Lgs. n. 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l'integrazione della quota incentivante del personale riferita all'annualità 2022 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2022;
- 62 milioni di euro, per risorse relative al C.C.N.L. personale dell'area del comparto funzioni centrali per il triennio 2019-2021 sottoscritto in data 9 maggio 2022, di cui al D.M.T. 2651 del 9 febbraio 2023, registrato alla Corte dei conti il 27 febbraio 2023 al Foglio 205;
- 39,7 milioni di euro, di cui al D.L. n. 145/2023 (c.d. Decreto Anticipi), per l'anticipazione dell'indennità di vacanza contrattuale;
- 16,8 milioni di euro per risorse destinate al personale per emolumento una tantum, ai sensi dell'art. 1, comma 330 della Legge n. 197 del 29 dicembre 2022;
- 0,8 milioni di euro da Legge di Assestamento (Legge n. 129 del 18 settembre 2023) e Decreto di ripartizione del 26 settembre 2023 per le somme aggiuntive del contributo, a carico del datore di lavoro per la previdenza complementare, spettanti agli aventi diritto, ai sensi dell'art. 32-bis, comma 5, del D.L. n. 104/2020.

Nell'esercizio 2023 sono state rilevate minori risorse (14,6 milioni di euro) riferite agli stanziamenti 2023 da capitolo 3891, non impegnate al 31/12/2023, che costituiscono economie di spesa per il Bilancio dello Stato.

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2022 e riconosciuta nel 2023, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (100,2 milioni di euro nel 2023, contro 98,3 milioni di euro nel 2022) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (16,5 milioni di euro nel 2023, contro 29,4 milioni di euro nel 2022) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del decreto-legge 269/2003.

I ricavi da *Business* complementare, ossia i ricavi per le attività previste dagli articoli 64 e 70, comma 1, lettere b) e c) del D. Lgs. n. 300/1999 ammontano a 50 milioni di euro (52,4 milioni di euro nel 2022).

9. EFFICIENZA COMPLESSIVA

La tabella seguente espone l'efficienza complessiva dell'Agenzia, mettendo a confronto i costi di funzionamento **consuntivati nel 2023 con il totale delle entrate complessivamente riscosse nell'esercizio**. Il Costo totale del riscosso (spese sostenute per riscuotere 100 euro di imposte e diritti) nel 2023 è di **0,51 €**.

		STIMA 2023	CONSUNTIVO 2023
EFFICIENZA COMPLESSIVA	Entrate complessivamente riscosse (€/mld)	529,05	548,6
	Spese di funzionamento dell'Agenzia a carico del bilancio dello Stato (€/mld) *	3,4	2,8
	Costo totale del riscosso (spese sostenute per riscuotere 100 euro di imposte e diritti) **	0,64	0,51

*Somma dei capitoli 3890/3891 da LB+ stima 1 annualità integrativa ex D.lgs n. 157/2015;

** (Spese di funzionamento dell'Agenzia consuntivate nel 2023/Entrate complessivamente riscosse al 31.12.2023) * 100.

10. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo degli obiettivi incentivati e il relativo livello di conseguimento in applicazione del sistema di incentivazione.

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall’Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall’Allegato 3 della Convenzione 2023-2025, risulta che quest’ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l’erogazione del 100% della quota incentivante.

AREA STRATEGICHE	OBIETTIVI INCENTIVATI		Punteggio obiettivo	LIVELLO DI PERFORMANCE
AREA STRATEGICA SERVIZI	OBIETTIVO 1	Garantire ai contribuenti le informazioni ed il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole	108,5	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 2	Assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti	105,7	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 3	Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	103,2	Oltre le attese (Livello A)
AREA STRATEGICA PREVENZIONE	OBIETTIVO 4	Prevenire gli inadempimenti tributari e rafforzare l’adempimento spontaneo	117,3	Oltre le attese (Livello A)
AREA STRATEGICA CONTRASTO	OBIETTIVO 5	Potenziare i controlli fiscali e presidiare l’efficacia dell’attività di riscossione	118,9	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 6	Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	108,6	Oltre le attese (Livello A)
AREA STRATEGICA RISORSE	OBIETTIVO 7	Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	107,3	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 8	Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	114,1	Oltre le attese (Livello A)

SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

1. PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI

Analogamente allo scorso esercizio, il Piano 2023-2025 dell'Agazia delle entrate-Riscossione si compone di **tre Aree Strategiche**:

1. Servizi;
2. Riscossione;
3. Economicità.

Rappresentano le principali Aree di risultato definite alla luce delle priorità politiche perseguite dall'Agazia, al cui interno sono individuati gli obiettivi, monitorati mediante specifici indicatori e relativi *target*.

Di seguito sono sinteticamente descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione dell'Agazia nell'esercizio 2023, come individuati nella Convenzione 2023-2025.

1.1 AREA STRATEGICA SERVIZI

Per quanto riguarda l'**Area Strategica Servizi**, l'Agazia, nel corso dell'anno 2023, nell'ottica del costante miglioramento del rapporto con il contribuente e coerentemente con le previsioni contenute nell'Atto di indirizzo, ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati.

In particolare, con riferimento ai servizi per i contribuenti disponibili sul portale dell'Agazia, si segnala il rilascio di una serie di funzionalità dirette alla presentazione e alla gestione delle domande di definizione agevolata. Il sito *internet*, costantemente aggiornato, ha fatto segnare un numero di accessi pari a 27,1 milioni, in crescita del 60% rispetto agli accessi registrati nel corso del 2022. La percentuale di accesso all'area riservata da parte degli utenti è stata pari al 92,25% rispetto al complessivo.

Nello specifico, in relazione all'obiettivo "**Garantire l'efficienza dei servizi ai contribuenti**", l'Agazia ha pienamente conseguito i target pianificati, registrando in alcuni casi livelli superiori al 100%.

Le attività monitorate dagli indicatori relativi agli *accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agazia "per il servizio di rateizzazione"* e *"per il servizio di sospensione della riscossione ai*

sensi della L. 228/2012” hanno conseguito risultati, rispettivamente, del 80,5% e del 95,6% a fronte di un *target* previsto rispettivamente non inferiore al 65% e all’90%. In particolare, relativamente al primo indicatore, a fronte di circa 1,43 milioni di istanze di rateizzazione presentate (1,26 milioni nel 2022), i contribuenti hanno utilizzato i canali remoti resi disponibili dall’Ente (servizio on-line in area riservata del portale, caselle PEC dedicate, ...) per oltre 1,15 milioni di istanze. Tale tendenza al rialzo, ormai costante negli ultimi anni, comprova come sia sensibilmente aumentata la capacità dei contribuenti di usufruire dei servizi da remoto, senza necessità del contatto diretto con gli operatori.

Relativamente al secondo indicatore, a fronte di circa 158 mila istanze di rateizzazione presentate (147 mila nel 2022), i contribuenti hanno utilizzato i canali remoti resi disponibili dall’Ente (Form on-line, caselle PEC dedicate, ...) per quasi 152 mila richieste.

In questo contesto il servizio *on line* è stato utilizzato per oltre il 50% del totale istanze presentate, con una crescita di utilizzo significativa rispetto al 2022 (dove rappresentava il 39,6%), con evidenti benefici per il contribuente, ma anche per l’Agenzia considerata la maggior facilità di gestione.

L’indicatore *“Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa”*, ha conseguito un valore del 96,7% rispetto all’obiettivo annuale assegnato del 92%. Si tratta di un risultato realizzato anche per effetto delle iniziative di trasformazione digitale realizzate nel corso degli anni, dirette a facilitare l’adempimento dei contribuenti.

L’indicatore *“Incrementare la diffusione a livello nazionale dello “sportello on-line” con operatore”* prevedeva come *target* l’estensione del servizio al 100% della popolazione. Il servizio di sportello on-line, dopo la fase sperimentale attuata nella seconda parte dell’anno 2021 su alcune province, faceva registrare al 31.12.2022 una copertura della popolazione pari al 76,3%. Nel corso del 2023 è proseguita l’estensione del servizio di sportello on-line: da luglio, per il Friuli-Venezia Giulia, la Liguria e l’Umbria, e, da novembre, anche per la Campania e la Sicilia, con completo conseguimento dell’obiettivo assegnato.

Nell’ottica dello *sviluppo e del miglioramento della fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari* è stato conseguito il risultato atteso del rilascio o miglioramento di almeno due servizi digitali, a completamento della gamma di servizi digitali a supporto del contribuente nella gestione del proprio piano di pagamento.

Al fine di monitorare la tempestività delle risposte ai Garanti dei contribuenti territoriali è stato inserito l’indicatore *“Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente”* nella formulazione *“percentuale delle risposte entro 20 giorni”* con un *target* maggiore o uguale al 30%, che ha fatto registrare un risultato del 54,30%, nel pieno rispetto, quindi, di quanto preventivato.

Nel corso del 2023 l’Agenzia ha effettuato 2 indagini di *customer satisfaction*, rispettivamente sui servizi *on-line* disponibili nell’Area riservata Cittadini e Intermediari del portale WEB, nonché

sullo Sportello *on-line*, al fine di individuare, sulla scorta delle specifiche risultanze, gli ambiti prioritari di intervento per migliorare la qualità dei servizi offerti sui canali telematici. La media ponderata complessiva dei giudizi positivi rilasciati dagli utenti si è attestata su 4,23, con un avanzamento dell'84,6% rispetto al valore massimo di 5, ben al di sopra rispetto all'obiettivo di 3,5 (che prevedeva un avanzamento del 70%).

1.2 AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

In tale area strategica sono ricomprese le linee di intervento orientate ad assicurare il raggiungimento dei volumi di gettito attesi, garantendo, allo stesso tempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

A partire dal mese di settembre 2021, nel rispetto dei termini previsti e sfruttando tutta la gradualità possibile offerta dal Legislatore, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha provveduto ad avviare l'*iter* di notifica sia delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli consegnati dagli enti in prossimità dell'inizio della sospensione per la pandemia da Covid-19 sia nel corso della stessa, nonché delle nuove cartelle di pagamento relative ai ruoli che gli enti creditori le hanno affidato. Alle cartelle sono stati aggiunti gli ulteriori atti della riscossione, come, ad esempio, gli avvisi di intimazione, interruttivi dei termini di prescrizione a salvaguardia dei crediti pregressi.

Considerando lo smaltimento dei volumi arretrati, nonché la crescita dei carichi affidati dagli enti erariali, anche l'anno 2023, al pari del 2022, è stato contraddistinto dalla notifica di un volume di atti (principalmente cartelle di pagamento) superiore rispetto a quello ordinario. A ciò si aggiunge, come sopra accennato, la nuova definizione agevolata dei carichi iscritti a ruolo (c.d. *rottamazione-quater*) che ha concentrato nello stesso 2023 lo sviluppo della fase informativa e di presentazione delle domande, nonché la comunicazione delle somme dovute e la gestione dei pagamenti delle prime due rate.

In tale Area è previsto un solo obiettivo, "**Garantire l'efficacia della riscossione**", pienamente conseguito dall'Agenzia, registrando in alcuni casi livelli superiori al 100%.

L'indicatore istituzionale diretto a monitorare i "Volumi di riscossioni ruoli complessivi" per l'anno 2023 stimava un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore a 9,903 miliardi di euro, da conseguire anche attraverso le possibili forme di rateizzazione dei pagamenti delle somme dovute e gli istituti normativamente previsti per la regolarizzazione in modalità agevolata dei debiti risultanti dai ruoli. Alla data del 31 dicembre 2023 sono stati consuntivati circa **14,829** miliardi di euro (in aumento del 37% rispetto al valore del 2022) con un avanzamento del 149,7% sull'obiettivo annuale.

Al 31 dicembre 2023 il valore della componente ordinaria della riscossione (ovvero quella non derivante dagli istituti di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione) risulta pari a **circa 7,6 miliardi di euro** (in media circa 0,633 miliardi di euro al mese), leggermente in calo rispetto al 2022 (9,2 mld/€).

Con riferimento alla riscossione derivante dagli istituti di definizione agevolata, il livello consuntivato al 31 dicembre 2023 è pari a **7,2 miliardi di euro**, in netto aumento rispetto al 2022 (1,6 miliardi di euro). Il risultato è influenzato grazie al beneficio degli incassi conseguenti al nuovo provvedimento di Definizione Agevolata stabilito dalla Legge n. 197/2022.

Dall'esame dei dati della riscossione per fasce di debito si rileva che è aumentata – rispetto al 2022 - la percentuale del riscosso con riferimento a posizioni con debiti da 10.001 a 50.000 (18,2% rispetto a 17,7%) e alla fascia di debito fino a 100.000 euro (11,4% rispetto al 10,6%), mentre risulta in diminuzione la quota relativa al riscosso per posizioni con debiti superiori ai 100 mila euro (57,5% nel 2023 rispetto al 58,5% del 2022).

Nel 2022 il *tasso di riscossione volontaria* (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella di pagamento o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella) risulta pari al 16,82%, in diminuzione rispetto all'anno precedente (23,68% nel 2022, 14,05% nel 2021, 17,26% nel 2020).

Se il tempo di riscossione viene definito come la differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2023, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2023 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2023 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione degli importi registrato nel 2023 risulta pari a circa 5,1 anni, in linea con il dato calcolato nel 2022 e in diminuzione rispetto ai 6 anni del medesimo rilevato nel 2021.

L'andamento dei **carichi affidati all'Agente della riscossione** risulta in netta ripresa rispetto a quanto consuntivato nel 2022, soprattutto con riferimento all'Agenzia delle Entrate, con una crescita del 43% rispetto all'anno 2022 (69.357 affidati nel 2023, 48.413 nel 2022) derivante dal recupero delle iscrizioni a ruolo relative alle annualità che hanno beneficiato delle proroghe dei termini disposte durante il periodo pandemico. Per gli Enti Previdenziali e quelli non statali, invece, avendo già consolidato il recupero nel corso dell'anno 2022, i volumi sono tornati in linea con quanto registrato nel 2019, anno precedente l'emergenza sanitaria. L'esame della ripartizione dei carichi per tipologie di credito illustra una netta prevalenza del peso dei carichi relativa all'IRPEF (32,9%), seguiti dall'IVA (27,4%).

Il **carico contabile residuo** dei ruoli affidati dai diversi enti creditori, prima a Equitalia e poi all'Agenzia delle entrate-Riscossione, nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2023, **ammonta a 1.207 miliardi di euro** (in aumento rispetto ai circa 1.153 miliardi di euro del 2022), e ricomprende anche quelli relativi agli ambiti provinciali della regione Sicilia affidati fino al 30 settembre 2021 a Riscossione Sicilia Spa.

Secondo quanto rappresentato dall'Agenzia, circa il 40% (nel 2022 circa il 43% corrispondenti a 489,7 miliardi di euro) di tali somme appare di difficile recuperabilità, in quanto dovute da contribuenti soggetti a procedure concorsuali (151,7 miliardi di euro), da persone decedute e imprese cessate (195 miliardi di euro), da soggetti che risultano nullatenenti in base ai dati presenti nell'Anagrafe tributaria (136,5 miliardi di euro).

Per ulteriori 100,4 miliardi di euro l'attività di riscossione, alla data del 31 dicembre 2023, è sospesa per effetto di specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero. Si tratta in particolare di sospensioni disposte a seguito di adesione alla c.d. Rottamazione-*quater*, prevista dall'art. 1, commi da 231 a 252, della Legge n. 197/2022 e provvedimenti emessi in autotutela dagli enti creditori o dall'autorità giudiziaria.

Residuano 623 mld di euro, di cui l'81% (pari a 502,5 mld di euro) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già svolto, in questi anni, azioni esecutive e/o cautelari. Al netto delle somme oggetto di rateizzazione (18,8 mld di euro), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 101,7 mld di euro.

Con riguardo alla anomala consistenza del magazzino residuo, si rammenta che già i decreti-legge n. 193 del 2016, n. 148 del 2017, n. 119 del 2018, e n. 18 del 2020 avevano proceduto a ridisegnare la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati dal 2017 al 2021. La Legge di bilancio 2023 (Legge n. 197/2022), anche al fine di adeguare i termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità ai tempi di chiusura della nuova misura di definizione agevolata introdotta dalla medesima Legge, ha completamente rimodulato il calendario delle scadenze di presentazione. A differenza di quanto avvenuto in passato, tale ultimo intervento normativo ha bilanciato gli effetti di un nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità relative ai carichi affidati all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, con una complessiva contrazione del "calendario" delle scadenze previste in precedenza, prevedendo che la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, afferenti ai carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, si esaurisca entro il 31 dicembre 2032, anziché entro il 31 dicembre 2042. Infine, la Legge di bilancio 2023 (Legge n. 197/2022), anche al fine di adeguare i termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità ai tempi di chiusura della nuova misura di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione introdotta dalla medesima Legge, ha completamente rimodulato il calendario delle scadenze di presentazione come meglio riepilogato nella seguente tabella.

Data Consegna Ruoli	Termine di presentazione della comunicazione di inesigibilità
Anni 2000-2005	31/12/2028
Anni 2006-2010	31/12/2029
Anni 2011-2015	31/12/2030
Anni 2016-2020	31/12/2031
Anni 2021-2022	31/12/2032
Dall'anno 2023	<i>Termine triennale ordinario (es. per carichi affidati nel 2023 il termine di presentazione delle comunicazioni è previsto al 31/12/2026)</i>

A differenza di quanto avvenuto in passato, tale ultimo intervento normativo ha bilanciato gli effetti di un nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità

relative ai carichi affidati all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, con una complessiva contrazione del "calendario" delle scadenze previste in precedenza. È stato, infatti, previsto che la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, afferenti ai carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, si esaurisca entro il 31 dicembre 2032, anziché - come stabilito dalle precedenti disposizioni normative - entro il 31 dicembre 2042.

Inoltre, la stessa Legge di Bilancio 2023 ha introdotto la possibilità di presentare anticipatamente all'ente creditore la comunicazione di inesigibilità per il decorso del termine di prescrizione, nonché dei carichi riferiti a categorie di contribuenti non solvibili e per i quali, sulla base delle caratteristiche del debitore (es. falliti) e delle informazioni presenti nelle banche dati accessibili all'Agente della riscossione (es. nullatenenti, debitori con sole possidenze non aggredibili per i limiti imposti dalla legge all'attività dell'agente della riscossione), non sussistono prospettive di riscossione.

Con riferimento all'indicatore *"Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti d'importo fino a € 120.000 concesse entro 10 gg."*, occorre segnalare che, nel corso del 2023, le richieste di rateazione risultano pari a quasi 1,4 milioni. Ciò posto, anche grazie all'automazione offerta dai servizi remoti (portale *web*, *app* Equiclick), la percentuale di evasione delle istanze di rateizzazione entro 10 giorni dalla loro presentazione risulta pari al **97,9%**, con pieno raggiungimento dell'obiettivo assegnato dell'80%.

Anche l'indicatore relativo alla *percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione* - che misura la capacità di avviare, nel rispetto della gradualità consentita dal Legislatore, al termine della sospensione della riscossione connessa alla pandemia di COVID - 19, l'attività di notifica delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli ricevuti dagli enti impositori nel corso del 2020 e del 2021 - fa segnalare un risultato positivo. Al 31 dicembre, rispetto alle circa 28 milioni di cartelle da notificare, l'attività di notifica può considerarsi avviata per la totalità delle cartelle (nel 2022 tale percentuale era del 78,2%).

Gli indicatori relativi al contenzioso relativo alla riscossione segnalano risultati ampiamenti positivi, sia con riferimento alla *"percentuale di ricorsi presentati rispetto agli atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria"* sia per quanto concerne la *"percentuale di costituzioni in giudizio in CGT1°grado e CGT2°grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio"*. Infatti, a fronte dell'emissione, nel periodo di riferimento, di circa 22.738.000 atti della riscossione che contengono principalmente pretese della natura anzidetta, solo lo **0,34%** è stato impugnato innanzi alla magistratura tributaria, risultando ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato pari ad un valore inferiore all'1%. Nonostante il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nella gestione degli ambiti territoriali facenti capo all'ex Riscossione Sicilia SpA è confermato un *trend* percentuale pressoché costante negli anni e, comunque, inferiore all'1%. Infatti, nel 2018 l'indice di interesse era pari allo 0,47%, nel 2019 pari allo 0,34%, nel 2020 pari allo 0,64%, nel 2021 pari allo 0,30%, nel 2022 pari allo 0,53% e nel 2023 pari allo 0,34%.

A sua volta, nel 2023 la percentuale di costituzione nell'ambito del giudizio tributario si attesta all'87,8%, a fronte di un obiettivo assegnato non inferiore al 76%.

Con riferimento all'indicatore diretto a valorizzare la *“percentuale di sentenze definitive totalmente o parzialmente favorevoli all’Agenzia davanti alla magistratura tributaria”*, si registra un indice di vittoria pari al 73,5%, superiore rispetto all'obiettivo assegnato (non inferiore al 66%).

1.3. AREA STRATEGICA ECONOMICITÀ

Anche nel corso del 2023 l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo dell'attività di riscossione sulla collettività. In tale direzione, con l'obiettivo di *“garantire l'economicità della gestione”*, l'indicatore *“Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi”* (inteso come totale costi a conto economico, incluse partite valutative e imposte, e al netto del risultato d'esercizio) ha fatto registrare un valore, al 31 dicembre 2023, pari a **6,0 euro di costo per ogni 100 euro riscossi** (8,7 euro nel 2022) in diminuzione rispetto all'obiettivo assegnato di 9,9 euro.

Coerentemente con l'impegno richiesto dall'Agenzia del Demanio a tutte le Amministrazioni per razionalizzare gli spazi adibiti a ufficio, in applicazione dell'art. 3 comma 9 del d.l. 95/2012, AdeR ha attuato una serie di iniziative immobiliari, alcune condotte in sinergia con l'Agenzia delle entrate, che hanno portato al quasi totale raggiungimento dell'obiettivo prefissato del contenimento in 16 mq del numero di metri quadrati/dipendente, raggiungendo il valore di 16,6 mq. Lo scostamento rispetto all'obiettivo prefissato è essenzialmente dovuto agli immobili dell'ex Riscossione Sicilia, per i quali tale risultato è ancora superiore agli standard AdeR. Sul risultato ha anche inciso la rilevante riduzione del personale AdeR nel corso del 2023 per accesso al trattamento pensionistico di vecchiaia.

Relativamente alla *“tempestività del pagamento delle spese di soccombenza”*, nel 2023 la percentuale di interesse si è attestata al 94,1%, superiore, quindi, al target fissato dell'85%.

In vista del progressivo efficientamento della gestione finanziaria dell'Ente vanno poi considerate le attività dirette alla *“stabilizzazione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa”*. L'attuale modello di remunerazione del servizio di riscossione ha reso costanti i flussi di liquidità, svincolati dalle dinamiche di incasso dei ruoli e ha determinato una liquidità tale rendere inutile l'utilizzo – peraltro già in diminuzione negli ultimi anni - dell'anticipazione di cassa per l'intero esercizio contabile 2023.

Infine, anche gli indicatori sul *“livello di attuazione del Piano pluriennale degli investimenti”* raggiungono risultati positivi, superiori ai valori target per quanto riguarda il piano degli investimenti immateriali - relativo fundamentalmente alle licenze d'uso software, alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva di applicazioni afferenti al sistema informativo gestito da AdeR - il cui livello di attuazione è risultato superiore al valore atteso del 50% per l'esercizio

2023, attestandosi al 69,0% del valore del *budget* approvato. Il *livello di attuazione complessivo del Piano pluriennale degli investimenti materiali* in parola per l'esercizio 2023 risulta pari al 45,3% del valore del budget approvato ed è significativamente superiore rispetto al valore atteso del 30%.

2. ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

Nel corso dell'anno 2023 sono stati effettuati investimenti, prevalentemente in ambito ICT, relativi all'acquisto di hardware, di licenze e di servizi di sviluppi software e manutenzione evolutiva, necessari per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, in un'ottica di miglioramento continuo e di costante adeguamento all'evoluzione della normativa del settore.

Tali investimenti, effettuati nei limiti del Budget approvato, si sono concretizzati nella realizzazione di progetti, le cui attività sono state pianificate e attuate, sia nell'ambito del contratto stipulato con Sogei S.p.A. (partner tecnologico) sia attraverso la stipula di specifici contratti per l'acquisto di beni e servizi ICT, coerentemente con il programma degli investimenti ICT di Agenzia delle entrate-Riscossione, sviluppato nell'ambito della Convenzione Triennale per gli esercizi 2023-2025 stipulata fra AdE e AdeR.

L'Ente, nel corso del 2023, ha contabilizzato investimenti complessivi per oltre 14,1 milioni di euro, a fronte dei circa 21,2 milioni di euro pianificati (nel corso del 2022, oltre 19,3 milioni a fronte dei circa 27,7 milioni di euro pianificati). Lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2023, in coincidenza con lo stato di avanzamento lavori (SAL), è pari complessivamente al 66,9% (69,9%, nel 2022).

Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 69% rispetto alle previsioni (72,3% nel 2022), mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 45,3% di quanto preventivato, collegata a migliorie e adeguamenti apportati (57,5% nel 2022).

3. SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE

In coerenza con l'Atto di indirizzo, l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno operato per realizzare strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche.

Procedure acquisitive

Con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 22 marzo 2022, relativo al triennio 2022-2024, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art.

37, comma 10, e dell'art. 38 del D. Lgs. 50 del 2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per la gestione unitaria delle procedure di affidamento di contratti pubblici di particolare rilevanza. Ciò al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa. In particolare, nel corso dell'anno 2023 è proseguita l'analisi congiunta della programmazione delle due Agenzie, definendo il perimetro di attivazione delle procedure acquisitive congiunte.

Gestione del patrimonio immobiliare

Sempre nell'ambito del citato Protocollo d'intesa, l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno proseguito nella collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché il miglioramento dei servizi ai contribuenti. Il Progetto, attraverso l'analisi del portafoglio immobiliare di AdE e AdeR, si propone di razionalizzare la rete degli sportelli dei due Enti attraverso accorpamenti, trasferimenti e, in generale, condivisione di spazi.

Facendo seguito a quanto previsto dalla legge 122/2022 (che ha modificato la legge 225/2016) che prevede la possibilità di utilizzo da parte di AdeR di tutti gli immobili in uso ad Ade e, quindi, anche degli immobili demaniali e di quelli inseriti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP), sono in corso di valutazione preliminare ulteriori ipotesi di condivisione spazi negli immobili FIP assegnati all'Agenzia delle entrate.

Sono stati, infine, avviati alcuni progetti a medio termine per la condivisione di spazi messi a disposizione dall'Agenzia del demanio, previa loro ristrutturazione, quali Caserme, ex Carceri (Pinerolo, Caserta, Oristano, Cagliari, Imperia etc.), o progetti di nuova realizzazione di "Federal Building" (Grosseto, Pisa).

Compliance fiscale

Ancora sulla base del citato protocollo, che prevede che *"nel comune interesse di garantire la compliance fiscale di Agenzia delle entrate-Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, Agenzia delle entrate metterà a disposizione di Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti, anche per l'operatività della riscossione nazionale. Le richieste di consulenza, formalizzate dall'Ufficio Fiscale e Tributario di Agenzia delle entrate-Riscossione, verranno riscontrate, in base alle rispettive competenze, dalla Divisione Contribuenti ovvero dalla Divisione Servizi dell'Agenzia delle entrate entro 90 giorni dal ricevimento della PEC"*, sono state richieste due consulenze giuridiche relative alla corretta applicazione dell'imposizione indiretta su sentenze e su altri atti.

4. ATTIVITÀ DI AUDIT E DI VIGILANZA INTERNA

È proseguita l'attività connessa all'intervento di audit congiunto della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi accertamento esecutivi. La finalità è quella di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo, tra l'altro, agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie.

Gli aspetti riguardanti potenziali criticità analizzate da parte di Ader sono stati sottoposti alle strutture di audit dell'Agenzia delle entrate che ha avviato la successiva verifica "sul campo", svolta presso le strutture operative. L'attività complessiva risulta ancora in fase di finalizzazione.

5. RISORSE UMANE

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2023 ammonta a 7.486 unità, in diminuzione rispetto al 2022 (7.727 unità) e rispetto all'esercizio 2021 (7.938 unità), ma in aumento rispetto al 2020 (7.474). La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	9	13	39	61
Quadri	533	421	395	1.349
Aree Professionali	2.430	2.862	784	6.076
Totale	2.972	3.296	1.218	7.486

6. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia delle entrate-Riscossione, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi programmati.

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI		PUNTEGGIO OBIETTIVO*
AREA STRATEGICA SERVIZI	OBIETTIVO 1	Garantire l'efficienza dei servizi ai contribuenti	119,6
AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	OBIETTIVO 2	Garantire l'efficacia della riscossione	127,5
AREA STRATEGICA EFFICIENZA	OBIETTIVO 3	Garantire l'economicità della gestione	122,6

*Il punteggio è stato calcolato come media aritmetica della percentuale di conseguimento degli indicatori dei singoli obiettivi.

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

Alla luce di quanto rappresentato, risulta che l’Agenzia delle entrate e l’Agenzia delle entrate-Riscossione hanno ampiamente raggiunto i risultati attesi, per come programmati con la Convenzione 2023-2025.

Roma,

*Il Direttore Generale delle Finanze
Giovanni Spalletta*

(Firmato digitalmente)

*Il Direttore dell’Agenzia delle entrate
Ernesto Maria Ruffini*

(Firmato digitalmente)

PARTE SECONDA

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI

Nell'ambito dei servizi fiscali e della gestione dei tributi, il conseguimento della missione istituzionale dell'Agenzia delle entrate si declina attraverso la piena *governance* del sistema fiscale il quale, ponendo al centro della sua azione il contribuente, deve essere in grado di promuovere la semplificazione degli adempimenti e migliorare i servizi a favore dell'utenza. In continuità con gli esercizi precedenti, gli ambiti qualificanti dell'azione amministrativa hanno riguardato:

- lo sviluppo dei sistemi di precompilazione di dichiarazioni e documenti ai fini delle imposte dirette e dell'imposta sul valore aggiunto;
- l'evoluzione del sistema di assistenza al contribuente, attraverso il potenziamento dell'assistenza a distanza;
- l'incremento e il miglioramento dei servizi telematici;
- il potenziamento delle procedure connesse alla gestione dei tributi.

Relativamente ai rimborsi, l'Agenzia ha operato per favorire l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali richiesti dai cittadini e dalle imprese.

In ambito catastale, nel solco tracciato nel corso degli esercizi pregressi, l'Agenzia ha continuato nell'ottimizzazione della gestione del patrimonio immobiliare attraverso un costante monitoraggio sull'aggiornamento dell'Anagrafe immobiliare integrata, al fine di garantire una piena interazione con i sistemi informativi di altri enti e l'utilizzo di più moderni strumenti di mappatura degli immobili. In relazione all'aggiornamento del Catasto Fabbricati, si segnala l'entrata a pieno regime della procedura di registrazione automatica dei DOCFA presentati dai professionisti abilitati.

Relativamente alla pubblicità immobiliare si evidenzia il nuovo servizio per la richiesta in via telematica della digitalizzazione "*on demand*" di note e titoli cartacei. Tale servizio è stato esteso a tutti gli uffici a partire da ottobre 2023 e consente all'utenza convenzionata, attraverso l'ordinario canale telematico, di limitare la necessità di accesso fisico agli uffici per visionare la documentazione altrimenti non disponibile in formato digitale.

L'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) ha prodotto nel corso del 2023 informazioni economico-immobiliari al fine di valorizzare e rendere fruibile il vasto patrimonio informativo a disposizione dell'amministrazione finanziaria. È, inoltre, proseguita l'attività di valutazione immobiliare e tecnico-estimativa richiesta da amministrazioni pubbliche o da altri soggetti indicati da specifiche norme, sulla base di accordi di collaborazione e protocolli d'intesa che prevedono il rimborso dei costi sostenuti dall'Agenzia.

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

AREA SERVIZI - COMPLIANCE VOLONTARIA DEI CONTRIBUENTI									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)
OBIETTIVO 1 - Garantire ai contribuenti le informazioni ed il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	92%	100%	109%				
	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	Compreso tra 85% e 90%	87%	102%	Numero di dichiarazioni precompilate trasmesse dal contribuente (730 e PF)	4.100.000	4.821.645	118%
		Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA	Tra 2.300.000 e 2.500.000	2.476.759	108%	Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati	SI	-	-
		Dichiarazioni IVA precompilate messe a disposizione degli operatori per l'esercizio fiscale precedente	Tra 2.300.000 e 2.500.000	2.404.637	104,5%	Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alla Dichiarazione IVA precompilata	SI	-	-
	Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza "a distanza"	Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2022	10	18	180%	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	89%	85,88%	96%
						Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti	87%	91,36%	105%
	Tempestività nell'erogazione dei servizi	Barometro della qualità dei servizi erogati	95%	99,75%	105%				
OBIETTIVO 2 - Assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti	Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese	% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	91%	96,12%	106%	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	76 gg.	71 gg.	-
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	93%	97,93%	105%	Volume dei rimborsi e crediti d'imposta definitivamente	Report di dati a consuntivo	935,63 milioni di euro	-

		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	92%	97,23%	106%	disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)			
OBIETTIVO 3 - Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	95,5%	95,45%	99,9%				
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	41%	42,39%	103%	Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS	100%	105%	105%
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	70%	70,70%	101%	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	38%	50,91%	134%
	Presidio efficace del territorio	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine	Non valutabile (è stata prevista la sospensione per l'esercizio 2023)	-	-	Indice di efficacia dell'accertamento catastale	Non valutabile (è stata prevista la sospensione per l'esercizio 2023)	-	-
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	32%	34,49%	108%	Incremento percentuale annuo della base imponibile	0,20%	0,23%	115%

OBIETTIVO 1: GARANTIRE AI CONTRIBUENTI LE INFORMAZIONI E IL SUPPORTO NECESSARI PER CONFORMARSI VOLONTARIAMENTE AGLI OBBLIGHI FISCALI AD UN COSTO RAGIONEVOLE

AZIONE: *Adozione tempestiva dei documenti di prassi*

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

L’Agenzia delle entrate ha emanato, nel periodo gennaio-dicembre 2023, 29 atti di prassi di cui 25 circolari e 4 risoluzioni (nel 2022, 26 atti di prassi, di cui 23 circolari e 3 risoluzioni) riguardanti l’interpretazione di norme tributarie di maggior interesse e impatto per i contribuenti, in quanto destinate a produrre i loro effetti in sede di presentazione delle loro ordinarie dichiarazioni fiscali, nonché a permettere l’adesione alle definizioni agevolate introdotte con la legge 29 dicembre 2022, n. 197 (legge di bilancio 2023). I 29 documenti di prassi sono stati tutti adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato del 100%.

Tenuto conto che le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali, la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle suddette dichiarazioni fiscali, oppure, per quanto riguarda le definizioni agevolate introdotte con la legge di bilancio 2023, con riferimento alla data prevista per il perfezionamento delle medesime (tenuto conto anche delle eventuali proroghe).

Nel periodo gennaio – dicembre 2023 sono stati emanati ulteriori 19 atti di prassi (9 circolari e 10 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti:

- norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente;
- norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali e, comunque, diverse da quelle relative alle definizioni agevolate introdotte dalla legge di bilancio 2023.

I documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati “Documentazione economica e finanziaria”, consultabile sul sito internet dell’Agenzia delle entrate (www.agenziaentrate.gov.it) o del Ministero dell’economia e delle finanze (www.finanze.gov.it).

AZIONE: *Diffusione della dichiarazione precompilata*

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

Gli oneri presi in considerazione, come per lo scorso esercizio, sono i seguenti:

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

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

L’indice complessivo, pari all’87% (85,80% nel 2022), è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione (vedi tabella sottostante) e risulta in linea con il risultato atteso (tra 85% e 90%).

PLATEA DENOMINATORE	<i>Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente</i>		
PLATEA NUMERATORE	<i>Dichiarazioni precompilate dall’Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore</i>		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	Dati da prendere in considerazione per il Denominatore	Dati da prendere in considerazione per il Numeratore	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione	
		Con dati inseriti in dichiarazione	Con dati riportati solo nel foglio informativo
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.296.747	2.597.952	415.003
Contributi lavoratori domestici	451.627	431.451	137
Spese funebri	428.579	371.431	7.049

TASSO DI COPERTURA		
<i>L’indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione</i>		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	78,80%	87%
Contributi lavoratori domestici	95,53%	
Spese funebri	86,67%	

Indicatore di *Impatto*: Numero di dichiarazioni precompilate trasmesse dal contribuente (730 e PF)

Il numero di dichiarazioni precompilate trasmesse dal contribuente, sommando i modelli 730 e Redditi PF, supera i 4,8 milioni a fronte di un risultato atteso di 4,1 milioni. Relativamente al solo modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate direttamente dai contribuenti, tramite l’apposita applicazione disponibile sul sito web dell’Agenzia, hanno superato i 4,5 milioni (19% del totale dei 730 ricevuti) contro i circa 4,1 milioni dell’anno precedente.

I CAF, gli intermediari e i sostituti d’imposta hanno trasmesso circa 19,4 milioni di modelli 730, pari all’81% di tutti i 730 ricevuti (23,9 milioni). A tal proposito è opportuno segnalare che

l'attività degli intermediari fiscali è integralmente supportata dall'utilizzo delle informazioni di precompilazione messe a disposizione dall'Agenzia. Infatti, le dichiarazioni precompilate scaricate dagli intermediari, e i cui dati sono stati utilizzati per la compilazione delle dichiarazioni da loro inviate, ammontano per il 2023 a 19,7 milioni.

	2023	2022
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	4.503.933	4.057.966
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	19.418.517	19.149.706
n. 730 ricevuti dall'Agenzia	23.922.450	23.207.672
n. 730 modificati/integrati	3.437.783	2.986.950

Novità relative alla dichiarazione precompilata 2023

La dichiarazione precompilata si è arricchita di ulteriori elementi informativi (sono state inserite oltre 1 miliardo e 300 milioni di informazioni: per la maggior parte relative alle spese sanitarie - circa 1 miliardo e 70 milioni di documenti inviati - ma anche dati delle Certificazioni Uniche, bonifici per ristrutturazioni, spese per ristrutturazioni condominiali, interessi passivi sui mutui, spese universitarie, scolastiche e per asili nido, erogazioni liberali e molte altre). Si è proceduto a integrare le informazioni fornite al contribuente in dichiarazione o nel foglio informativo con i dati relativi alle spese per corsi statali post diploma di Alta formazione e specializzazione artistica e musicale, alle spese per canoni di locazione relativi ad alloggi adibiti ad abitazione principale e per canoni di locazione per studenti universitari fuori sede, nonché alle spese per intermediazione immobiliare per l'acquisto dell'immobile da adibire ad abitazione principale. Sono stati inoltre forniti i dati riferiti al credito d'imposta per le spese relative allo svolgimento di attività fisica adattata e al "Bonus Acqua Potabile".

Dal mese di aprile 2023 ai cittadini è data la possibilità di delegare un familiare o una persona di fiducia a gestire anche la propria dichiarazione precompilata (visualizzarla, accettarla o modificarla, inviarla) e a utilizzare gli altri servizi online nel proprio interesse semplicemente accedendo all'area riservata sul sito dell'Agenzia ed effettuando la delega.

Indicatore Istituzionale: Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA

Tale indicatore misura il numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA; a fronte di un risultato atteso compreso tra 2,3 milioni e 2,5 milioni, i soggetti IVA per i quali sono state predisposte le bozze di registri IVA sono stati pari a **2.476.759**, determinando pertanto il conseguimento dell'obiettivo medesimo.

Indicatore di Impatto: Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati

Relazione illustrativa: “Utilizzo (accesso e convalida) da parte degli operatori IVA dei nuovi strumenti messi a disposizione”

A partire dal 13 settembre 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, l’Agenzia ha reso disponibili a una platea determinata dei soggetti passivi IVA, in un’area web dedicata del sito internet dell’Agenzia, le bozze dei registri IVA precompilati. A partire dal 6 novembre 2021, è stata resa disponibile anche la comunicazione della liquidazione periodica (LIPE) precompilata per tutti i soggetti che si sono avvalsi e hanno validato i registri IVA precompilati del trimestre di riferimento.

Per i soggetti che hanno convalidato, nel caso in cui le informazioni proposte dall’Agenzia siano risultate complete, oppure hanno integrato nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, venendo meno l’obbligo di tenuta degli stessi registri, i registri IVA sono stati protocollati e conservati dall’Agenzia.

Con provvedimento n. 9652 del 12 gennaio 2023 è stata ulteriormente ampliata la platea dei soggetti IVA destinatari dei documenti precompilati IVA, con l’inclusione, a partire dalle operazioni effettuate nell’ultimo trimestre 2022 per quanto riguarda le bozze dei registri IVA e quelle effettuate nell’anno d’imposta 2022 per quanto riguarda l’elaborazione della bozza della dichiarazione annuale IVA, dei soggetti che effettuano la liquidazione trimestrale dell’IVA per legge, ai sensi dell’articolo 74, comma 4, del D.P.R. n. 633 del 1972 e dei soggetti che adottano alcuni particolari regimi IVA, quali quello riferito alle attività agricole. A seguito di tale inclusione, la platea di soggetti passivi per cui sono state predisposte le bozze dei documenti IVA ha raggiunto una quota di 2,4 milioni.

Inoltre, a partire dal 2023 sono state elaborate le comunicazioni delle liquidazioni periodiche precompilate per tutti i soggetti in platea e non solo per i soggetti che hanno provveduto a validare i registri IVA. Tale modifica consente a tutti i soggetti in platea di poter scaricare le LIPE precompilate anche solo per raffrontare i dati con quelli contenuti nei propri gestionali.

Per quanto riguarda i numeri dei documenti IVA precompilati, al 31 dicembre 2023 sono state elaborate le bozze per una platea complessiva di 2.476.759 soggetti (per un totale di 24.425.000 bozze). Di questi hanno acceduto alle bozze dei registri IVA 67.800 utenti per un totale di circa 983.400 accessi.

Per il 2023, sono state invece elaborate circa 8.900.000 bozze delle LIPE per le quali si sono registrati 506.470 accessi da parte di 94.000 soggetti IVA.

L’incremento della platea dei soggetti e delle funzionalità implementate nell’applicativo web offrono ai soggetti titolari di attività economiche complesse e, nello specifico, ai loro intermediari e consulenti professionali uno strumento di confronto e riscontro dei dati contabili utile anche per evitare future attività di accertamento e controllo.

Miglioramenti potranno essere raggiunti sviluppando, in modalità di cooperazione applicativa, l’interazione con i sistemi gestionali dei privati; al riguardo, è in corso di implementazione un

servizio di scarico automatico tramite colloquio tra sistemi informatici dei documenti riepilogativi precompilati (registri, prospetti trimestrali, LIPE e Dichiarazione) per consentire quanto meno un confronto di tali documenti con quelli elaborati con i gestionali contabili.

Indicatore Istituzionale: Dichiarazioni IVA precompilate messe a disposizione degli operatori per l'esercizio fiscale precedente

Tale indicatore misura il numero delle dichiarazioni IVA precompilate messe a disposizione degli operatori per l'esercizio fiscale 2022; a fronte di un risultato atteso compreso tra 2,3 milioni e 2,5 milioni, le dichiarazioni IVA precompilate sono state pari a 2.404.637, determinando pertanto il conseguimento dell'obiettivo medesimo.

Indicatore di Impatto: Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alla Dichiarazione IVA precompilata

Relazione illustrativa: "Fruizione della dichiarazione IVA precompilata: accesso, accettazione, invio della dichiarazione"

A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 l'Agenzia mette a disposizione di tutti i soggetti passivi dell'IVA residenti e stabili in Italia anche la bozza precompilata della dichiarazione annuale. Con i provvedimenti del Direttore dell'Agenzia n. 183994 dell'8 luglio 2021 e n. 9652 del 12 gennaio 2023 sono state disciplinate le modalità di attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 4 del decreto legislativo n. 127 del 2015 ed è stata individuata una platea limitata di soggetti IVA a cui predisporre i documenti IVA precompilati in un periodo sperimentale, attualmente individuato nel 2021-2023. In attuazione dei provvedimenti sopra citati, nel 2023 è stata messa a disposizione di una platea di soggetti IVA pari a 2.404.637 la prima dichiarazione IVA precompilata.

Sono state, altresì, messe a disposizione specifiche funzionalità per consentire, dopo l'invio della dichiarazione IVA annuale, il pagamento dell'IVA eventualmente a debito, sia direttamente tramite addebito in conto corrente sia dietro richiesta del modello F24 per il versamento con le modalità ordinarie, nonché per inviare le eventuali dichiarazioni correttive o integrative. Inoltre, i soggetti IVA che accedono direttamente, o tramite i propri intermediari, all'applicativo web, possono procedere anche solo a scaricare i dati delle dichiarazioni IVA elaborate per poterli importare nei propri applicativi gestionali, al fine di un confronto con i propri data base.

Con riferimento alla dichiarazione IVA precompilata 2023, rispetto alla platea si sono registrati 1.733.200 accessi da parte di 218.320 soggetti IVA. La maggior parte di tali utenti ha effettuato un'attività di consultazione, prediligendo l'invio della dichiarazione attraverso i propri applicativi con modalità tradizionali consolidate nel tempo.

Nell'ottica di incentivare l'utilizzo del servizio offerto dall'Agenzia, sono in corso le attività finalizzate a consentire un'interlocuzione "automatica" tra i sistemi gestionali contabili dei soggetti passivi IVA e l'applicativo web dei documenti precompilati IVA. Ma la vera semplificazione si otterrà attivando un'interazione tra gli applicativi messi a disposizione

dell’Agenzia e i sistemi gestionali e contabili privati, tale da consentire ai soggetti IVA, attraverso uno scambio di dati in via automatica, di ritrasmettere all’Agenzia, dopo averli integrati, i registri IVA in precedenza scaricati in modalità massiva.

AZIONE: *Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza “a distanza”*

Indicatore *Istituzionale*: Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2022

Nell’ambito delle azioni intraprese dall’Agenzia volte alla semplificazione amministrativa e alla promozione dei servizi digitali e al fine di garantire una maggiore usabilità di questi ultimi da parte di cittadini, imprese, enti o professionisti/intermediari fiscali, l’Agenzia ha realizzato 18 implementazioni di servizi telematici nel corso del 2023 (a fronte di un risultato atteso pari a 10) che hanno riguardato:

1. *cassetto fiscale;*
2. *consultazione telematica visure per agenti immobiliari;*
3. *gestione delle deleghe all’accesso alla precompilata conferite ai CAF in modalità digitale;*
4. *notifiche dell’autorizzazione o della revoca di una persona di fiducia;*
5. *Single Digital Gateway (SDG, il punto di accesso unico europeo a informazioni, procedure e servizi erogati dalle PA europee agli utenti transfrontalieri, ossia cittadini ed imprese che operano in più Stati membri): accesso utenti e instradamento ai servizi;*
6. *Visualizzazioni dati delle PEC presenti nel “Registro elettronico degli indirizzi” (REI);*
7. *Attivazione della piattaforma di API Management;*
8. *Servizio di “Registro dei pegni mobiliari non possessori”;*
9. *Servizio di “Consultazione del registro dei pegni mobiliari non possessori”;*
10. *Servizio “Modello Unico Immobiliare” (MUI);*
11. *Registrazione atti privati (preliminare di compravendita);*
12. *Nuovi servizi per gestione bonus e crediti,*
13. *Consultazione massiva degli esiti di validazione delle fatture elettroniche da e verso la Repubblica di San Marino trasmesse per il tramite dell’Ufficio Tributario sammarinese;*
14. *Realizzazione di un template per la generazione delle fatture elettroniche per i soggetti che operano in regime forfettario;*
15. *Aggiornamento del servizio di consultazione puntuale e massiva dei corrispettivi giornalieri risultanti dai documenti commerciali emessi attraverso la procedura “Documento commerciale online”;*
16. *Aggiornamento del servizio per il pagamento dell’imposta di bollo sulle fatture elettroniche (art. 17, co. 1-bis, lettere a) e b), del DL 26 ottobre 2019, n. 124;*
17. *Realizzazione della funzionalità di ricerca e consultazione dei dati dei dispositivi RT/ServerRT associati al contribuente;*
18. *Contributo a Fondo Perduto per interventi edilizi 2023 detraibili al 90%.*

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

L’indicatore mette a confronto l’utilizzo - da parte dei contribuenti - di servizi offerti in modalità telematica con la propensione residuale dell’utenza a rivolgersi in ufficio per richiedere assistenza su servizi analoghi.

Il risultato annuale, pari **all’85,88%**, (87,45% nel 2022) **non pienamente in linea con il risultato atteso (89%)**, risente del maggiore afflusso di contribuenti negli uffici dell’Agenzia rilevato nell’esercizio 2023 a confronto con il 2022. A determinare il non totale conseguimento del risultato atteso è stato esclusivamente l’incremento (31,15%) rispetto allo scorso esercizio degli accessi in ufficio per richieste di assistenza su servizi analoghi a quelli assicurati dal canale telematico CIVIS (comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento e rettifiche modello F24), a fronte dei più contenuti incrementi sui canali telematici rispetto all’esercizio 2022 (locazioni telematiche + 1,48%; istanze CIVIS + 3,75%).

La tabella successiva analizza in dettaglio gli elementi di calcolo dell’indicatore, mettendoli in relazione con i risultati conseguiti negli esercizi precedenti.

CIVIS + RLI							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo canale telematico Criterio di calcolo (C) / (C+F)
	Canale CIVIS A	Locazioni telematiche (RLI) B	Totale utilizzo canale telematico C	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Locazioni registrate in ufficio E	Totale accessi + locazioni registrate in ufficio F	
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	2.329.575	797.711	592.621	1.390.332	62,62%
2019	1.077.577	1.369.342	2.446.919	760.818	547.891	1.308.709	65,15%
2020	640.516	1.434.861	2.075.377	154.610	263.415	418.025	83,23%
2021	1.190.458	1.686.066	2.876.524	184.784	194.492	379.276	88,35%
2022	1.997.750	1.679.380	3.677.130	365.741	161.850	527.591	87,45%
2023	2.072.577	1.704.246	3.776.823	479.669	141.450	621.119	85,88%
Variazione 2023-2022	74.827	24.866	99.693	113.928	-20.400	93.528	-1,58%
Variazione% 2023-2022	3,75%	1,48%	2,71%	31,15%	-12,60%	17,73%	

In proposito, si osserva che gli accessi in ufficio sono stati effettuati, per circa l’86%, da contribuenti persone fisiche, mentre poco più del 14% è riconducibile all’utenza professionale. Tale dato conferma che l’utenza professionale utilizza sistematicamente gli strumenti telematici mentre tra i cittadini, dove minore è la possibilità per l’Agenzia di promozione dell’utilizzo del

canale telematico, si rileva una maggiore propensione a rivolgersi in maniera significativa all'assistenza in ufficio. A partire dall'esercizio 2022, con il progressivo venir meno delle restrizioni imposte dalla normativa emanata per fronteggiare gli effetti della pandemia, l'Agenzia è tornata ad aumentare l'offerta di servizi in presenza, consolidando il modello di assistenza programmata (su appuntamento). Conseguentemente sono risaliti gli accessi in ufficio, pur senza raggiungere i livelli pre-pandemici. In proposito, si osserva che, al 31 dicembre 2019, ultimo esercizio prima della pandemia, il risultato rilevato fu pari al 65,15%, inferiore di ben 20,73 punti percentuali rispetto al risultato del 2023 e gli accessi censiti nel 2019 furono pari a 760.818, ovvero il 36,95% in più rispetto a quelli rilevati nel 2023. In sintesi, la modesta riduzione dell'utilizzo del canale telematico registrata nel biennio 2022-2023 sconta il fisiologico ritorno in ufficio dei contribuenti tecnologicamente meno avveduti, le cui richieste di assistenza in ufficio avevano trovato ostacolo, durante il periodo pandemico, nelle norme in vigore per contenere l'emergenza sanitaria da Covid-19. Peraltro, non tutti gli accessi censiti nel 2023 sono stati serviti in presenza in ufficio, in quanto si è verificato che si è fatto ricorso all'assistenza "a distanza" nel 17% circa delle richieste: tramite telefono in 65.460 casi (14%) o tramite videochiamata in 14.670 casi (3%).

Indicatore di *Impatto*: Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti

L'indicatore mette a confronto gli accessi rilevati negli uffici dotati di eliminacode a seguito di prenotazione tramite CUP o Webticket con il totale degli accessi in ufficio. Rispetto al risultato atteso per l'anno 2023, pari all'87%, il risultato conseguito è stato **oltre il 91%** (91,50% nel 2022).

Nel corso del 2023, l'Agenzia ha proseguito il percorso volto a migliorare il modello di accoglienza dell'utenza presso gli uffici basato sull'accesso programmato, aumentando in tal modo la percentuale di servizi resi su appuntamento (in presenza del contribuente o a distanza, tramite telefono o videochiamata) rispetto al totale dei servizi erogati, pur restando garantita l'accessibilità agli Uffici per gli utenti delle cosiddette "fasce deboli" e nei casi di urgenza.

Analizzando infine i dati, per quanto riguarda l'indicatore specifico della procedura CUP, si osserva che:

- il totale degli appuntamenti prenotati (CUP 2.461.294 + Webticket 375.048) è stato pari a 2.836.342;
- la percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti è stata pari ad oltre il 91%.

Tipologia Ufficio	Prenotazione CUP	Prenotazione Webticket	Nessuna prenotazione	Totale accessi	% Assistenza programmata
	A	B	C		(A+B) / (A+B+C)
Uffici Territoriali	2.217.889	357.968	201.073	2.776.930	92,76%
Uffici APSR	7.701	263	385	8.349	95,39%

Uffici Provinciali - Territorio	235.704	16.817	66.779	319.300	79,09%
Numero accessi	2.461.294	375.048	268.237	3.104.579	91,36%
L'indicatore viene calcolato solo per le attività effettuate in presenza con l'emissione di un biglietto dall'eliminacode (stato biglietto = NORMALE); restano pertanto escluse tutte le attività svolte senza l'emissione di un biglietto dall'eliminacode.					

AZIONE: Tempestività nell'erogazione dei servizi

Indicatore Istituzionale: Barometro della qualità dei servizi erogati

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

Ambito	Indicatore	Risultato atteso
Catasto	Tempi di registrazione del DOCFA telematico non approvato automaticamente	95% entro 3 giorni lavorativi
Catasto	Tempi di evasione delle Istanze	95% entro 20 giorni lavorativi
Cartografia	Tempi di rilascio estratti di mappa digitali per tipo di aggiornamento	80% entro il giorno successivo
Cartografia	Tempi di approvazione degli atti Pregeo (automatizzati e non automatizzati)	80% entro il giorno successivo
Pubblicità Immobiliare	Tempi di rilascio dei certificati ipotecari	95% entro 20 giorni lavorativi
Pubblicità Immobiliare	Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma")	95% entro 10 giorni lavorativi

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2023 (**99,75%**) risulta superiore al valore atteso (95%) e al valore registrato nel 2022 (96,40%). Si segnala, inoltre, che il conseguimento di tali tempistiche, inferiori rispetto ai tempi procedurali, comporta una significativa attenzione, nonché impegno di risorse, da parte di tutti gli uffici provinciali dell'Agenzia.

Indicatore Istituzionale: Percentuale degli atti di intestazione catastali evasi

In considerazione dell'esigenza di garantire l'accuratezza e la qualità delle informazioni presenti in banca dati, è stato definito un apposito indicatore, volto a presidiare l'aggiornamento delle intestazioni catastali, che fornisca l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento,

rispetto a quelli pervenuti. In particolare, tale indicatore monitora le attività connesse alla trattazione delle domande di volture, presentate in modalità tradizionale oppure tramite il canale telematico, nonché la lavorazione degli esiti di voltura automatica, che necessitano di una specifica attività da parte degli uffici. La percentuale di atti di intestazione catastale evasi al 31 dicembre 2023 risulta pari al 98,68%, con un risultato superiore a quello atteso (95%).

OBIETTIVO 2: ASSICURARE LA TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEI RIMBORSI RICHIESTI DAI CONTRIBUENTI

AZIONE: *Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese*

Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/ magazzino

Per l'indicatore relativo ai *rimborsi IVA ordinari* lavorati il risultato raggiunto è pari al 96,12%, a fronte di un obiettivo del 91%. Tale risultato, superiore alle aspettative, conferma anche per l'esercizio 2023 l'efficacia dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio) che, a partire dal mese di marzo 2022, ha consentito di erogare i rimborsi di società cessate in maniera centralizzata dalla Struttura di gestione previa emissione delle disposizioni di pagamento (analogamente a quanto avviene per i contribuenti in attività) e non più tramite ordinativi individuali, liberando gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

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

Il tempo medio di erogazione rilevato per i *rimborsi IVA*, al netto delle sospensioni, è pari a 71 giorni a fronte di un obiettivo di 76 giorni, (in miglioramento anche rispetto ai 75 giorni del 2022) a conferma dei buoni risultati raggiunti per entrambi gli obiettivi relativi ai rimborsi IVA lavorati (prioritari e ordinari).

Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino

Anche questo indicatore relativo ai rimborsi fa registrare un risultato ampiamente superiore rispetto a quanto preventivato. È stato infatti lavorato il 97,93% dei rimborsi IVA prioritari, a fronte di un risultato atteso pari al 93%. Anche in questo caso, si conferma l'efficacia dell'applicativo usato per le lavorazioni, che ha consentito di liberare gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino

Per tale indicatore il risultato conseguito è pari al 97,23% a fronte di un obiettivo pari al 92%. Come per l'esercizio precedente, la Convenzione prevede che concorrano al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 31 luglio dell'anno in

corso e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973, purché utilmente lavorati entro la fine dell'anno. Sono incluse nel suddetto calcolo anche le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'art. 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell'esercizio. Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate nel 2023 dall'Agenzia sono più numerose rispetto a quelle dei due anni precedenti (quasi 2 milioni rispetto ai circa 1,4 milioni del 2021 e ai quasi 1,8 milioni del 2022). Tale incremento è dovuto è stato causato sia da un maggiore utilizzo del modello 730 senza sostituto in generale sia dall'introduzione, a partire da novembre 2022, di una misura di semplificazione che ha consentito l'automazione del processo di lavorazione e di pagamento agli eredi dei rimborsi intestati a contribuenti deceduti, tramite l'utilizzo delle informazioni derivanti dalle dichiarazioni di successione, in base all'articolo 5 del decreto-legge 21 giugno 2022, n. 73 (c.d. decreto "Semplificazioni fiscali").

Indicatore di *Impatto*: Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)

Il risultato raggiunto in relazione a tale indicatore di impatto/efficacia complessiva e valore pubblico generato è pari a 935,63 milioni di euro.

L'indicatore è determinato dalla somma dei rimborsi IVA disconosciuti pari a 228,31 milioni di euro, dagli scarti delle compensazioni IVA pari a 558,49 milioni di euro e da altre tipologie di rimborsi non concessi pari a 148,83 milioni.

Per quanto riguarda i rimborsi IVA denegati si segnala che in caso di adozione di un provvedimento di diniego da parte del competente ufficio dell'Agenzia, il contribuente ha 60 giorni di tempo per presentare ricorso avverso tale atto, mentre nel caso di "silenzio-rifiuto" i tempi per potenziali ricorsi arrivano a 10 anni. Ciò premesso, l'elaborazione è stata effettuata individuando tutte le richieste di rimborso IVA, oggetto di diniego esplicito nell'anno di riferimento, per le quali non risulti alcun contenzioso e per le quali quindi il diniego si intende definitivo. Tale verifica è stata effettuata utilizzando anche le informazioni presenti nella base dati relativa al contenzioso tributario.

Per quanto attiene, invece, agli scarti delle compensazioni IVA, si fa presente che dal 2010 le deleghe di pagamento contenenti compensazioni di crediti IVA, trasmesse tramite i servizi telematici dell'Agenzia, sono sottoposte a controllo con l'utilizzo di una procedura automatizzata al fine di verificare il rispetto dei requisiti di compensabilità previsti dall'art. 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 e dall'art. 10 del Decreto-legge n. 78 del 2009. La procedura determina lo scarto delle compensazioni eseguite in violazione delle disposizioni sopra richiamate, con conseguente disconoscimento del credito IVA utilizzato.

Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990.

Alla data del 23 febbraio 2024 risultano acquisite 212.819 istanze di rimborso e nello specifico emergono:

- a) numero di istanze accolte (in totale): 103.421;
- b) numero di istanze accolte non ancora rimborsate: 351;
- c) numero di istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 108.888.

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2023 per tali tipologie di rimborsi, si fa presente che sono state lavorate 3.138 posizioni, di cui 898 accolte e 2.240 rigettate.

Nel 2023, con l'erogazione di quasi 3 milioni di euro, può considerarsi praticamente ultimato il processo di pagamento di tale tipologia di rimborsi.

Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi

Il prospetto riepilogativo dell'utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi nel periodo in argomento rileva che sono stati stanziati 65.741.096.549,00 euro e che ne sono stati utilizzati 65.731.391.542,84. L'indice di performance calcolato sulla base dell'indicatore è pari a 99,99%.

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSASTANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI											
ANNO 2023											
CAPITOLI		Stanzamenti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanzamenti definitivi di cassa	Rimborsi manuali e altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n.602/73 - 28ter)	Invii a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	25.000.000,00		25.000.000,00	19.912.337,67				19.912.337,67	5.087.662,33	80%
CAP. 3810	IVA	1.343.800.000,00		1.343.800.000,00	364.910.936,70	674.441,78	114.952,27	976.828.541,75	1.342.528.872,50	1.271.127,50	100%
CAP. 3811	II.DD.	4.222.900.000,00		4.222.900.000,00	922.899.078,19	0,00	0,00	3.300.000.000,00	4.222.899.078,19	921,81	100%
CAP. 3812	II.II.	200.000.000,00		200.000.000,00	104.977.842,38			95.000.000,00	199.977.842,38	22.157,62	100%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	25.410.000.000,00		25.410.000.000,00					25.410.000.000,00	-	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	34.137.600.000,00	-51.888.800,00	34.085.711.200,00					34.085.711.200,00	-	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	383.685.349,00		383.685.349,00	285.763.384,94			95.000.000,00	380.763.384,94	2.921.964,06	99%
CAP. 4016	interessi II.II.	70.000.000,00		70.000.000,00	58.568.717,91	30.109,25		11.000.000,00	69.598.827,16	401.172,84	99%
TOTALE CAP. RIMBORSI		65.792.985.349,00	-51.888.800,00	65.741.096.549,00					65.731.391.542,84	9.705.006,16	99,99%

OBIETTIVO 3: MIGLIORARE IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

AZIONE: *Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipocatastali e cartografiche*

Indicatore Istituzionale: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le banche dati Cartografica, Catasto Terreni e Urbano. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2023, pari al 95,45% risulta in linea con il risultato atteso pari al 95,5% (in miglioramento anche rispetto al valore 2022 pari al 95,25%). Tenuto conto delle limitate risorse tecniche su cui la competente struttura dell'Agazia poteva fare affidamento nel 2023, il risultato deriva prevalentemente da una maggiore efficacia nelle azioni resa possibile dall'attivazione del "Sistema Integrato del Territorio" (SIT).

Indicatore Istituzionale: Congruenza geometrica tra mappe contigue

Nel 2023 sono proseguite le attività di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e di costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il *continuum* del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità), che prevede la lavorazione di circa 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale.

Considerata l'attivazione del Geoportale e la necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, si è data priorità alla fase di calibrazione rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue ad un secondo tempo. Il dato di consuntivo risulta pari al 42,39%, superiore al risultato atteso pari al 41%.

Indicatore di Impatto: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS (Web Map Service)

L'indicatore consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito (105%) è superiore alle attese (100%).

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

L'indicatore è espressione sintetica dello stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni in essi contenute, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare. Il dato di consuntivo, pari al 70,7%, risulta superiore al risultato atteso (70%) e relativo ai lotti di repertori e note da digitalizzare caricati fino alla data del 31 dicembre 2022.

Indicatore di *Impatto*: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria

L'indicatore evidenzia l'effetto dell'attività di informatizzazione della banca dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari. Il risultato conseguito (50,91%) è superiore a quanto programmato (38%).

AZIONE: *Presidio efficace del territorio*

Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura degli immobili da controllare

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta al 34,49% nell'esercizio 2023, a fronte di un dato atteso pari al 32%. Tale risultato, superiore alle attese, è stato conseguito grazie all'apporto di risorse tecniche che si sono rese disponibili in conseguenza dell'attivazione dell'accettazione automatica del DOCFA.

Indicatore di *Impatto*: Incremento percentuale annuo della base imponibile immobiliare

Il *target* di tale indicatore è stato fissato facendo riferimento alla maggiore *compliance* osservata nei dichiaranti, che segna una percentuale minore di rettifiche delle rendite catastali proposte. Inoltre, la percentuale di variazioni catastali (su immobili esistenti) rispetto alle nuove costruzioni è molto aumentata negli ultimi anni in conseguenza delle richieste di aggiornamento per l'accesso ai bonus fiscali in edilizia. Le variazioni catastali, a differenza delle nuove costruzioni, inducono un minore aumento della base imponibile nel suo complesso. Il risultato conseguito (0,23%) è superiore al risultato atteso (0,20%).

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI

Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata.

L'analisi delle autotutele realizzate nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo delle dichiarazioni effettuato ai sensi degli articoli 36-bis del D.P.R. n. 600 del 1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633 del 1972 è incentrato sugli anni d'imposta 2019 e 2020. Al riguardo, si evidenzia che, per effetto dell'articolo 1, comma 158, della legge n. 197 del 2022 (legge di bilancio 2023), è stato prorogato di un anno il termine decadenziale per il recupero delle somme dovute a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni relative al periodo d'imposta in corso al 31 dicembre 2019.

Di seguito si riportano i dati relativi alle comunicazioni prodotte a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni diversi dalle Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA (LIPE):

	ANNO DI IMPOSTA 2018	ANNO DI IMPOSTA 2019	ANNO DI IMPOSTA 2020
Controllo dichiarazioni ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633/1973	Totale	Totale	Totale
Comunicazioni:	6.645.886	6.521.590	6.249.440
- di cui irregolari con richiesta di versamento	5.882.025	5.824.644	5.586.397
Rettificate:	719.205	727.529	721.226
- di cui annullate	527.767	468.892	545.843
% rettifiche/totale comunicazioni:	10,82%	11,16%	11,54%
Controllo dichiarazioni ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633/1972	Totale	Totale	Totale
% annullate/totale comunicazioni	7,94%	7,19%	8,73%
% rettifiche/comunicazioni irregolari	12,23%	12,49%	12,91%
% annullate/comunicazioni irregolari	8,97%	8,05%	9,77%

Per effetto delle disposizioni contenute nell'art. 157 del d.l. n. 34 del 2020 e nell'art. 5, c. 10, del d.l. n. 41 del 2021, il controllo automatizzato delle Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA (LIPE) presentate per gli anni d'imposta 2019 e 2020 è stato limitato al primo e secondo trimestre 2019 e al terzo e quarto trimestre 2020. Nella tabella seguente sono riportati i relativi dati.

Controllo LIPE ex art. 54-bis del D.P.R. n. 633/1972	ANNO DI IMPOSTA 2018	ANNO DI IMPOSTA 2019	ANNO DI IMPOSTA 2020
Comunicazioni	1.009.354	556.914	376.678
Rettificate:	30.941	9.173	11.665
- di cui annullate:	22.008	6.567	9.284
% rettifiche/totale comunicazioni	3,07%	1,65%	3,10%
% annullate/totale comunicazioni	2,18%	1,18%	2,46%

Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela

L'analisi degli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, segnala che la percentuale di esiti del controllo formale annullati si mantiene sostanzialmente costante nel tempo. Con riferimento all'anno d'imposta 2019, su 264.155 dichiarazioni segnalate, 8.133 (3,08%) sono state annullate in autotutela. Per l'anno d'imposta 2020, su 266.815 dichiarazioni, 7.573 sono state annullate in autotutela (2,84%).

Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni

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

- Contratti di locazione;
- Atti pubblici telematici;
- Atti giudiziari;

- Dichiarazioni di successione cartacee;
- Dichiarazioni di successione telematiche.

La percentuale delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, per le dichiarazioni di successione (cartacee e telematiche) e per gli atti telematici presenta dei valori molto bassi e poco rilevanti a livello statistico.

Per le locazioni, la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore dell'8,06%.

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

Rientrano generalmente in errori o omissioni dei contribuenti anche gli annullamenti dovuti alle motivazioni "errore materiale contribuente" (20,94%) e "cessione - subentro *ex-lege*" (1,46%) poiché l'errata emissione degli avvisi di liquidazione è dovuta principalmente all'omessa comunicazione di eventi successivi alla prima registrazione da parte del contribuente (risoluzione o cessione del contratto). Sono invece tendenzialmente riferibili ad errori dell'ufficio gli annullamenti con motivazioni "errore sul presupposto dell'imposta" (31,05%) e "cedolare secca" (6,80%) poiché l'informazione della cedolare secca, ove non presente nella base dati registro, può essere recuperata manualmente dai versamenti e dalle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti.

Tasse automobilistiche e superbollo

Nel corso del 2023 per le tasse automobilistiche e per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche (cosiddetto superbollo) sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2020. Il termine di notifica dei predetti atti è fissato al 31 dicembre 2023 in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 5 del decreto-legge 30 dicembre 1982 n. 953 (decorso del terzo anno successivo a quello in cui doveva essere effettuato il pagamento).

La successiva tabella evidenzia la situazione delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2023.

Tipo atti	Atti notificati nel 2023	Totale autotutele	Esito autotutela			Percentuale istanze accolte su atti notificati
			Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
Tasse automobilistiche	767.585	1.695	47	43	1.605	0,2%
Superbollo	101.629	5.699	1.241	488	3.790	3,7%

Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel corso del 2023 per le tasse sulle concessioni governative - telefonia mobile sono emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2021. Il termine di notifica dei già menzionati atti è fissato a partire dal 1° gennaio 2024 (fatture con scadenza gennaio 2021) fino al 31 dicembre 2024 (fatture con scadenza dicembre 2021), in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica del 26 ottobre 1972, n. 641 (tre anni decorrenti dal giorno nel quale è stata commessa la violazione). La tabella successiva evidenzia la situazione, rilevata al 28/02/2024, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2023.

Tipo atti	Atti notificati nel 2023	Totale autotutele	Esito autotutela			% istanze accolte su atti notificati
			Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
Telefonia mobile	5.270	178	18	30	130	2,5%

INDICATORI DI MONITORAGGIO AREA SERVIZI

AZIONE	INDICATORE	TARGET 2023	RISULTATO AL 31/12/2023
Tempestività nell'erogazione dei servizi	% di reclami lavorati entro 15 giorni	95%	96,33%
	% di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	96%	98,81%
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	95%	99,36%

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse Umane

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi all'Area servizi sono state 16.230 ore/migliaia (16.278 nel 2022) a fronte di 15.867 ore/migliaia previste in Convenzione e rappresentano il 38,4% del totale (42.304 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica Servizi sono risultate a consuntivo pari a 1.070 euro/milioni.

Investimenti

L'Agenzia ha utilizzato il 76,47% delle risorse stanziato nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi.

Valori espressi in euro

	Budget 2023	Consuntivo 2023	SAC %	SAL%
Interventi PNRR 2023 – SDG (<i>Single Digital Gateway</i>)	0,00	139.249,98	100,0%	100,0%
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.348.429,21	1.436.233,95	106,50%	83,30%
Anagrafe Immobiliare Integrata	393.369,80	230.659,01	58,60%	65,00%
Anagrafica	2.012.084,57	1.330.745,25	66,10%	68,30%
Cartografia	2.772.175,79	2.474.292,28	89,30%	71,10%
Dichiarazione precompilata	1.878.849,80	1.283.287,85	68,30%	61,90%
Gestione Atti	2.356.537,60	1.555.199,38	66,00%	84,20%
Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	4.025.909,83	3.953.210,88	98,20%	82,50%
Interscambio con enti esterni	661.348,65	478.770,45	72,40%	80,00%
Normative fiscali	835.212,58	726.550,23	87,00%	58,30%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.147.780,78	811.906,17	70,70%	78,00%
Rimborsi	795.039,60	768.758,55	96,70%	100,00%
Servizi Catastali	1.522.656,60	1.039.243,10	68,30%	72,70%
Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.165.092,80	694.934,58	59,60%	57,10%
Servizi all'utenza	5.234.495,75	3.506.452,71	67,00%	64,70%
Servizi on line	4.017.024,91	2.408.635,96	63,40%	62,30%
Servizi telematici ipocatastali	824.484,45	648.407,24	78,60%	58,80
Siti istituzionali Agenzia e social media	1.003.745,89	852.749,04	85,00%	100,00%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.579.923,83	2.097.849,04	81,30%	82,10%
TOTALE	34.574.162,44	26.437.135,65	76,47%	-

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE

In tale Area strategica sono ricomprese tutte le attività finalizzate a promuovere un incremento dell'adempimento spontaneo attraverso specifici regimi o istituti individuati per le diverse tipologie di contribuenti (grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche). Il denominatore comune di questi istituti è l'interlocuzione costante e preventiva tra Agenzia e contribuente. Nell'ambito di questo approccio collaborativo con il contribuente rientrano una serie di interventi quali:

- la promozione dell'adempimento collaborativo, l'attrazione di nuovi investimenti in Italia, l'intensificazione degli accordi preventivi per le imprese con attività internazionale e di regimi di tassazione agevolata connessi all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*);
- la tempestiva risposta agli interpelli per nuovi investimenti e a quelli ordinari attraverso l'utilizzo di canali telematici per la gestione degli stessi;
- la tempestiva trattazione delle procedure amichevoli di composizione delle controversie internazionali (cd. MAP - *Mutual Agreement Procedure*), al fine di aumentare la certezza fiscale per le imprese multinazionali, garantendo la corretta ed equa ripartizione degli imponibili e delle imposte, tra l'Italia e gli altri Stati interessati;
- l'ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo con la riduzione dei falsi positivi;
- l'aggiornamento degli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), finalizzati a stimolare comportamenti fiscalmente corretti delle piccole e medie imprese e dei professionisti, favorendo l'emersione di basi imponibili e il corretto adempimento degli obblighi dichiarativi.

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

AREA PREVENZIONE – PROMOZIONE DELL’ADEMPIMENTO SPONTANEO										
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO/ EFFICACIA COMPLESSIVA E VALORE PUBBLICO GENERATO	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)	
OBIETTIVO 4 - Prevenire gli inadempimenti tributari e rafforzare l'adempimento spontaneo	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% di Istanze di adesione al regime di adempimento collaborativo lavorate nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t	61%	81%	133%	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime di adempimento collaborativo da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	19	24	126%	
		% di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea				% di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea	12%	16%	133%	
		% di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) in relazione alle istanze presentate nell'anno n	60% (2018)	67%	112%					
		% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020	40%	466%	1165%					

		% di conclusione delle istanze di patent box presentate nell'anno n (compresi i rinnovi)	100% (2018) 40% (2019)	99,70% (2018) 59,74% (2019)	99,70% (2018) 149,35% (2019)	Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box)	35 mesi	33 mesi	-
		Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	75%	100%	133%	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento	240	365	152%
		Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	78%	96%	123%				
	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali al fine di assicurare la certezza del diritto agli operatori	% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione	40%	44%	110%	Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	12 mesi	12 mesi	100%
	Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo	Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (cd. lettere di compliance)	2.600.000	3.225.893	124%	Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	2,80	4,2	150%
		% di falsi positivi rispetto al numero di comunicazioni inviate nell'anno	≤5%	1%	100%				
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore osservanza degli obblighi dichiarativi delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento	88	88	100%				
		Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007	91%	91%	100%				

OBIETTIVO 4: PREVENIRE GLI INADEMPIMENTI TRIBUTARI E RAFFORZARE L'ADEMPIMENTO SPONTANEO

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

Indicatore Istituzionale: Percentuale di istanze di adesione al regime di adempimento collaborativo lavorate¹ nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t

L'indicatore esprime la percentuale di istanze di adesione al regime di adempimento collaborativo lavorate nell'anno 2023 rispetto a quelle presentate dal 01/09/2022 al 31/08/2023. Nel suddetto arco temporale sono state presentate 21 istanze. Al 31/12/2023 sono state lavorate 17 istanze ed emessi i relativi provvedimenti di ammissione, conseguendo un risultato pari all'81% rispetto ad un risultato atteso del 61%.

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

Con tale indicatore, correlato al precedente, viene monitorato l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati. Come per l'esercizio precedente, si è scelto – a ragione della maggiore stabilità del dato nel tempo rispetto ad altri tributi, quali l'IRES e dell'omogeneità di applicazione in settori eterogenei quali quello industriale e finanziario (rispetto a tributi quali l'IVA) - di fare riferimento alla base imponibile IRAP (valore della produzione netta) dei soggetti ammessi al regime di adempimento collaborativo al 31/12/2023. Il risultato conseguito è di 24 miliardi di euro, superiore rispetto al *target* previsto di 19 miliardi, in aumento in confronto al risultato 2022 (21 miliardi di euro).

Indicatore di Impatto: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea di riferimento. Per effetto dell'abbassamento della soglia dimensionale di ingresso a 1 miliardo di euro, la platea dei contribuenti potenzialmente eleggibili è aumentata (463 soggetti potenzialmente eleggibili, rispetto alla quale hanno aderito al regime 73 soggetti), pari a un risultato del 16% (atteso 12%).

I dati della platea dei soggetti eleggibili sono aggiornati tenendo conto delle modifiche normative medio tempore intervenute, a eccezione di quanto previsto dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, in merito ai soggetti appartenenti ai gruppi IVA. Nel calcolo non sono state conteggiate le società appartenenti al gruppo IVA dei soggetti ammessi e ammissibili al regime (che hanno a

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

loro volta l'obbligo di ingresso nel regime ai sensi di quanto previsto dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119).

Indicatore Istituzionale: Percentuale di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) in relazione alle istanze presentate nell'anno n (2018)

L'indicatore misura l'impegno dell'Agenzia a concludere il 60% delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) in relazione alle istanze presentate nel 2018. Il risultato conseguito è pari al 67%, a fronte di un target atteso del 60%.

Indicatore Istituzionale: Percentuale di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020

Nel 2023 sono state concluse 162 procedure di accordi preventivi unilaterali e bilaterali rispetto alle 35 concluse nel 2020 con una percentuale di incremento pari al 466% (340% nel 2022) rispetto a un risultato atteso del 40%. Si rappresenta che il numero delle procedure concluse nel 2023 è stato molto più elevato rispetto a quello del 2020 attesa la disomogeneità tra i due periodi di cui uno (il 2020) è stato a produttività assai ridotta in ragione della pandemia.

Indicatore Istituzionale: Percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n (compresi i rinnovi)

Gli obiettivi istituzionali sono stati conseguiti rispettivamente al 99,70% con riferimento alla conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2018 (338 istanze accolte) ma leggermente al di sotto del risultato atteso del 100%, e al 59,74% per le istanze presentate nel 2019 (a fronte di un risultato atteso del 40%).

Nelle tabelle seguenti sono riportate in dettaglio gli esiti delle istanze concluse.

Istanze presentate entro il 31/12/2018 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	338
Istanze concluse	337
<i>di cui:</i>	
<i>con accordo</i>	134
<i>per mancato accordo</i>	8
<i>per rinuncia/decadenza</i>	195

Istanze presentate entro il 31/12/2019 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	703
Istanze concluse	420
di cui:	
con accordo	161
per mancato accordo	7
per rinuncia/decadenza	252

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

L'indicatore di impatto connesso alla lavorazione delle istanze di *patent box* misura il tempo medio di lavorazione di quelle concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di lavorabilità¹ dell'istanza e la data di sottoscrizione dell'accordo. Ha fatto registrare un valore pari a 33 mesi rispetto ai 35 mesi fissati in Convenzione.

Il tempo medio è stato calcolato in relazione ai 175 accordi complessivamente conclusi nel 2023 (181 conclusi nel 2022) relativi a istanze presentate negli anni tra il 2018 ed il 2021.

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

A seguito dell'introduzione dell'istituto dell'interpello sui nuovi investimenti, previsto dall'articolo 2 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 147, c.d. "decreto internazionalizzazione", il contribuente tramite un'unica istanza può presentare all'Agenzia delle entrate più tipologie di interpello di cui allo Statuto del contribuente (ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo) e in ognuno di essi formulare più quesiti relativi al piano di investimento di cui chiede il trattamento fiscale.

Al riguardo, è stato previsto un apposito indicatore istituzionale che valorizza i tempi di risposta ai quesiti contenuti nelle istanze di *interpello nuovi investimenti*, per le quali è stata già avviata un'interlocuzione formale, riducendo i giorni previsti dalla norma (120 giorni) a 115. Il risultato finale è pari al 100% (risultato atteso 75%) in quanto sono state lavorate in 115 giorni dalla presentazione 9 istanze su 9 (non rilevando quelle per le quali si è ritenuto di richiedere documentazione integrativa), in virtù di una accurata ed efficace attività di *prefiling*.

¹ Per le istanze presentate nel 2015 e nel 2016 la data di lavorabilità è fissata convenzionalmente al 1° gennaio 2017 tenuto conto che le strutture regionali competenti hanno iniziato a stipulare gli accordi solo dopo la sottoscrizione di quelli pilota conclusi, a livello centrale, dal competente Ufficio.

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

L'indicatore misura, per ciascun anno e secondo criteri definiti, il maggior gettito atteso stimato sulla base dei *business plan* contenuti nelle istanze di interpello sui nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento. Al riguardo l'Agazia stima un gettito pari a 365 €/mln per l'anno 2023 rispetto a un risultato atteso di 240 €/mln (nel 2022 il risultato è stato pari a 362 €/mln rispetto ai 334 €/mln preventivati).

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

Tale indicatore rendiconta le attività svolte delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interpelli ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per i quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per i quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2023. Il risultato atteso, riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente. Le istanze in scadenza dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 sono pari a 914.005 (denominatore); le Direzioni regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni, per 9.066 istanze (numeratore), raggiungendo il risultato del 96% a fronte del risultato atteso del 78%.

Tale risultato è influenzato dalla circostanza che:

- in molti casi, gli interpelli, per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni), riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni, nonché mediante la pubblicazione dei pareri resi dalle Direzioni centrali;
- pervengono all'Agazia un elevato numero di istanze di interpello carenti dei requisiti previsti dall'art. 3 del decreto legislativo n. 156/2015, in quanto prive dei dati identificativi dei contribuenti o perché non riguardanti fattispecie concrete e personali relative alla sfera tributaria dell'istante, che vengono dichiarate a stretto giro inammissibili per consentire ai contribuenti di ripresentarle correttamente.

AZIONE: *Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali al fine di assicurare la certezza del diritto agli operatori***Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione**

Il risultato conseguito del 44%, a fronte di un risultato atteso del 40% (nel 2022 il risultato conseguito era del 32%, mentre il risultato atteso era del 30%) è ottenuto dal rapporto tra le

procedure concluse al 31/12/2023 riferibili ad istanze presentate entro 3 anni e il totale delle procedure concluse al 31/12/2023.

Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1

Il risultato conseguito per tale indicatore è di 12 mesi (nel 2022 era di 14,5 mesi), pari al 100% del risultato atteso.

AZIONE: *Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo*

Indicatore *Istituzionale*: Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (c.d. *lettere di compliance*)

Nel 2023 l'Agenda ha inviato complessivamente 3.225.893 (nel 2022 le comunicazioni sono state 2.521.909) comunicazioni di promozione della *compliance* a fronte delle 2.600.000 previste (nel 2022 il dato atteso era di 2.581.100), con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 124%. Con tali comunicazioni sono state segnalate eventuali anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso. Al riguardo si ricorda che tale indicatore si inserisce tra quelli previsti nel PNRR il quale ha fissato come *target* per il secondo semestre 2024 l'incremento del 40 per cento delle lettere di *compliance* inviate rispetto a quelle inviate nel 2019.

Le comunicazioni hanno riguardato le anomalie o gli errori di seguito riportati:

- 240.571 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo a contribuenti persone fisiche titolari di redditi di lavoro dipendente, assimilati e/o di pensione per l'anno d'imposta 2021;
- 25.862 comunicazioni ai contribuenti che non hanno dichiarato, in tutto o in parte, le attività finanziarie detenute all'estero nel 2019, come previsto dalla disciplina sul monitoraggio fiscale, nonché gli eventuali redditi percepiti in relazione a tali attività estere;
- 2.505 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo da parte di beneficiari degli aiuti di Stato e degli aiuti in regime "*de minimis*" per i quali è stata rifiutata l'iscrizione nei registri RNA, SIAN e SIPA per aver indicato nei modelli Redditi, IRAP e 770 – periodo d'imposta 2019;
- 391.125 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo nei confronti dei soggetti titolari di partita IVA per i quali emergono tardività nella trasmissione delle fatture elettroniche e dei corrispettivi giornalieri telematici;
- 13.510 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo, ex articolo 1, commi 634 e seguenti, legge 23 dicembre 2014, n. 190, delle persone fisiche titolari di redditi di lavoro dipendente e/o pensione di fonte estera. Anno d'imposta 2018;

- 57.552 comunicazioni con anomalie relative agli importi dei pagamenti elettronici ricevuti (POS) rispetto ai dati delle fatture elettroniche emesse e dei corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi nel 2022;
- 505.766 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo contenenti informazioni relative a possibili anomalie dichiarative nel quadro RS del modello Redditi Persone Fisiche 2022, presentato dai soggetti aderenti al regime forfetario per il periodo d'imposta 2021;
- 120.287 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo contenenti informazioni relative alla mancata o incompleta presentazione della dichiarazione IVA per il periodo d'imposta 2022;
- 95.677 comunicazioni a contribuenti con anomalie dichiarative rispetto ai dati delle fatture elettroniche emesse e dei corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi nel III trimestre 2022;
- 264.803 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo a contribuenti persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali per l'anno d'imposta 2019. 194.962 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli indici sintetici di affidabilità, afferenti al triennio di imposta 2019/2021;
- 194.962 comunicazioni inviate ai contribuenti titolari di partite IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli ISA afferenti al triennio di imposta 2019/2021;
- 1.313.273 comunicazioni IVA trimestrale inviate ai sensi dell'art. 4 del D.L. n. 193/2016.

Con riguardo a questa ultima tipologia di comunicazioni, a decorrere dal 1° gennaio 2017 è stato introdotto l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta (LIPE).

L'Agenzia, una volta elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti, invita il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, facendo ricorso al ravvedimento. In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-*bis* del D.P.R. n. 633 del 1972.

Nel corso del 2023 sono stati resi disponibili gli inviti alla *compliance* relativi ai modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per il secondo, terzo e quarto trimestre 2022, nonché per il primo e il secondo trimestre 2023. Inoltre, sono state inviate le comunicazioni di irregolarità derivanti dal controllo automatizzato dei modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per il secondo, terzo e quarto trimestre del 2022, nonché per il primo trimestre 2023.

Il numero delle lettere di invito alla *compliance* (LIPE) inviate ai contribuenti è così distribuito:

NUMERO LETTERE DI INVITO ALLA COMPLIANCE INVIATE - 2023		
Anno d'imposta 2022	TERZO TRIMESTRE	344.212
	QUARTO TRIMESTRE	216.397
Anno d'imposta 2023	PRIMO TRIMESTRE	372.192
	SECONDO TRIMESTRE	380.472
TOTALE		1.313.273

Indicatore Istituzionale: Percentuale di falsi positivi rispetto al numero di comunicazioni inviate nell'anno

Le comunicazioni con esito “falso positivo”, ovvero le cui anomalie risultano totalmente giustificate dal contribuente poiché l'errore/omissione è imputabile esclusivamente all'attività di selezione dell'Agenzia o ad attività non complete, quali, ad esempio, il mancato inserimento a sistema dell'informazione della comunicazione di risoluzione di una locazione, nel 2023 sono state 16.866, con un'incidenza dell'1% (risultato atteso ≤5%) rispetto al numero delle comunicazioni inviate, gestite nell'ambito della procedura SPACE (1.717.658) su cui viene calcolato l'indicatore.

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

Le somme complessivamente riscosse a seguito dei versamenti effettuati ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. N. 472 del 1997 (per i periodi d'imposta dal 2017-2023) da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni relative ai compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge 23 dicembre 2014, n. 190 o che hanno agito “spontaneamente”, ammontano a circa **4,20 miliardi di euro** (a fronte di un **risultato atteso di 2,80 €/mld**), con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo atteso pari al 150%. Anche tale indicatore rientra tra quelli oggetto del PNRR il quale ha individuato come *target* per il secondo semestre 2024 l'incremento del 30 per cento del gettito derivante dall'invio di lettere di *compliance* rispetto ai valori del 2019. Le singole componenti che concorrono al risultato di riscossione connesso all'adempimento spontaneo sono riportate nella tabella che segue in cui vengono distinte anche in funzione delle attività realizzate dall'Agenzia delle entrate.

Tipologia innesco	Anno 2023
Indotto da attività istruttoria dell'ufficio	1.345
Indotto da comunicazioni di promozione della <i>compliance</i>	2.214
<i>di cui incassi derivanti dalle lettere di invito alla compliance relative alle comunicazioni LIPE (art. 4 D.L. 193/2016)</i>	1.912
Spontaneo (<i>assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia delle entrate</i>)	643
Totale (in euro/milioni)	4.202

La tabella precedente rileva che dall'invio delle lettere di invito alla compliance (LIPE) sono derivati incassi, nell'esercizio 2023, pari a 1,912 mld/€, comprensivi dell'attività svolta negli esercizi precedenti i cui proventi sono stati riscossi nell'anno 2023.

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

Indicatore Istituzionale: Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento

Al 31 dicembre 2023, sono stati analizzati ed elaborati 88 ISA conseguendo l'obiettivo programmato nella misura del 100%; il dato si riferisce al numero di ISA elaborati nel corso dell'anno, predisposti per l'approvazione con decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze.

Indicatore Istituzionale: Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007

L'obiettivo per l'anno era di mappare con gli Indici di affidabilità fiscale almeno il 91% delle attività economiche. Considerando gli 87 ISA aggiornati nell'anno 2022, il risultato conseguito al 31 dicembre 2023 è pari al 91%.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 971 ore/migliaia (844 nel 2022) a fronte di una previsione di 1.061 ore/migliaia e corrispondono al 2,3% del totale delle risorse impiegate (42.304).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 64 euro/milioni.

Investimenti

Nella tabella seguente sono riportati gli investimenti relativi all'Area Prevenzione e i relativi valori di consuntivo.

Valori espressi in €

	Budget 2023	Consuntivo 2023	SAC %	SAL %
Analisi del rischio e ricerche per la <i>tax compliance</i>	2.666.520,45	2.555.415,68	95,8%	87,7%
Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	4.005.082,66	4.005.082,66	100,0%	79,2%
TOTALE	6.671.603,11	6.560.498,34	98,33%	-

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO

In analogia alle altre aree strategiche, anche le attività di contrasto sono state rivolte alla riduzione del tax gap, attraverso il potenziamento delle attività di controllo, aumentandone l'efficacia, anche mediante una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento.

Gli obiettivi riconducibili all'Area strategica Contrasto saranno finalizzati a:

- potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione;
- ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

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

AREA CONTRASTO - CONTROLLI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE FISCALI									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO/ EFFICACIA COMPLESSIVA E VALORE PUBBLICO GENERATO	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)
OBIETTIVO 5 – Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione	Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi	Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione	8	9	113%	Valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura sospese e non confermate - (€/mln)	1.000	3.436	344%
		Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi	3	6	200%				
Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni		70%	82,81%	118,3%					
	Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	60.000	72.003	120%	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld) (*)	10,25	12,40	121%

	rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Totale controlli sostanziali (controlli ordinari II.DD., IVA e IRAP, controlli parziali automatizzati, controlli sostanziali registro e controlli crediti d'imposta/contributi fondo perduto)	320.000	371.983	116,2%				
		Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni <i>Country-by-Country reporting</i> e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del <i>Country-by-Country reporting</i>	90%	100%	111%				
OBIETTIVO 6 - Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti	Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti	80%	99,5%	124,4%	Maggiore imposta definita relativa agli atti di accertamento (accertamenti ordinari + controlli parziali automatizzati) definiti per: ravvedimento totale (solo per gli inviti al contraddittorio degli accertamenti ordinari), adesione, acquiescenza, mediazione e conciliazione giudiziale	A consuntivo	3.498 €/mln	
		Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CGT di 1° e CGT di 2° grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	96%	99,6%	103,8%	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	72%	79,2%
	Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CGT di 1° e CGT di 2° grado dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile		% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia				69%	75,7%	109,7%
			% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	96%	99,3%	103,4%	74%	78,5%	106,1%

OBIETTIVO 5: POTENZIARE I CONTROLLI FISCALI E PRESIDARE L'EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE

AZIONE: *Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi*

Indicatore Istituzionale: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione delle deleghe F24 9 indicatori di rischio rispetto agli 8 previsti.

Indicatore Istituzionale: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi 6 indicatori di rischio rispetto ai 3 previsti.

Indicatore Istituzionale: Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni

Il valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni è stato pari al 82,81% (risultato atteso 70%).

Indicatore di Impatto: Valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura sospese e non confermate

L'indicatore presenta un risultato di 3.436 milioni di euro a fronte di un risultato atteso pari a 1.000 milioni di euro.

AZIONE: Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata

Indicatore Istituzionale: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo

Sono stati sottoposti ad analisi congiunta con altre Amministrazioni, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.003 soggetti, un risultato superiore a quello atteso (60.000 soggetti), ma leggermente inferiore a quello del 2022 (72.685 controlli effettuati).

Indicatore Istituzionale: Totale controlli sostanziali (controlli ordinari II.DD., IVA e IRAP, controlli parziali automatizzati, controlli sostanziali registro e controlli crediti d'imposta/contributi fondo perduto)

Nel 2023 sono stati eseguiti complessivamente 371.983 controlli sostanziali, le tipologie di controllo che concorrono al conseguimento del risultato (+16% rispetto al risultato atteso di 320.000) sono riportate nel prospetto che segue.

Tipologia controllo	2022	2023
Accertamenti ordinari IIDDD, IVA, IRAP	189.677	175.546 ¹
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	6.779	6.808
Controllo crediti d'imposta		8.834
Controlli contributi a fondo perduto		4.436
Accertamenti parziali automatizzati	177.498	176.359
TOTALE	373.954	371.983

Indicatore Istituzionale: Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country-by-Country reporting* e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting*

Sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, 4.274 (3.461 nel 2022) posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country by Country*, raggiungendo quindi il risultato dell'88% (risultato atteso 90%). Tale dato è stato calcolato su tutti i CBCR trasmessi (4.845) includendo quelli duplicati o non lavorabili per assenza di dati. La percentuale calcolata solo su quelli lavorabili sarebbe del 100%.

¹ Comprende gli altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA, attività connesse ai procedimenti del controllo e dell'accertamento non gestiti dagli usuali applicativi informatici di ausilio.

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

Nel 2023 le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agenzia delle entrate hanno dato luogo a incassi complessivi pari a 20,5 miliardi di euro, di cui 12,4 miliardi derivano dai versamenti diretti - corrispondenti all'indicatore di impatto presente in Convenzione con risultato atteso pari a 10,25 miliardi - e 8,1 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione.

	2021	2022	2023
Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate	12,0	17,0	20,5
<i>di cui:</i>			
Versamenti diretti	8,0	11,2	12,4
Tramite Agenti della Riscossione	4,0	5,8	8,1

I dati comprendono le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2023 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata).

Ai fini del raggiungimento del risultato conseguito hanno concorso le seguenti tipologie di attività:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi *ex art. 36-ter* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è pari a 6,6 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 5 (4,2 nel 2022) miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-*bis* D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e art. 54-*bis* D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato annuale conseguito è pari a 13,9 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7,4 (7 nel 2022) miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 6,5 miliardi di euro.

Nella successiva tabella il riepilogo dei dati:

Riscossioni da complessiva attività di controllo		Anno 2022	Anno 2023
Area Accertamento	Ruolo	1,6	1,6
	Versamenti Diretti	4,2	5
	Totale Area Accertamento	5,8	6,6
Area Gestione Tributi	Ruolo	4,2	6,5
	Versamenti Diretti	7	7,4
	Totale Area Gestione Tributi	11,2	13,9
Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo		17	20,5

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

Riscossione complessiva da attività di controllo in mld			
Anno 2023			
		Versamenti diretti	Ruolo
Area Accertamento <i>(Entrate da Accertamento compreso 36-ter)</i>	Imposta	4,2	1,3
	Interessi	0,01	0,1
	Sanzioni	0,7	0,2
	non determinabile	0,1	0,007
	Totale	5,01	1,607
		Versamenti diretti	Ruolo
Area Gestione Tributi <i>(Entrate da liquidazione automatizzata e non automatizzata)</i>	Imposta	5,9	5,4
	Interessi	0,7	0,4
	Sanzioni	0,6	0,7
	non determinabile	0,2	0,012
	Totale	7,4	6,512
Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo		12,41	8,119

Riscossione da ruoli erariali

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidati (Agenzia delle Entrate). L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2023 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta all'8,47%, leggermente in aumento rispetto all'esercizio precedente (8,1%) a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 1.045 miliardi di euro.

Somme riscosse rispetto al carico affidato per anno di competenza

AGGIORNAMENTO Febbraio 2024
FONTI: BI RISCOSSIONE
RUOLI: POST RIFORMA
ENTE: AGENZIA DELLE ENTRATE
 TERRITORIO
AMBITO: NAZIONALE (SICILIA INCLUSA)

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2023)	% IR/CN	Anno riscossione														
					Importo riscosso 2000 - 2010	Importo riscosso 2011	Importo riscosso 2012	Importo riscosso 2013	Importo riscosso 2014	Importo riscosso 2015	Importo riscosso 2016	Importo riscosso 2017	Importo riscosso 2018	Importo riscosso 2019	Importo riscosso 2020	Importo riscosso 2021	Importo riscosso 2022	Importo riscosso 2023	
2000-2010	502.778.386.684	324.994.926.943	37.611.774.260	11,57%	23.562.448.328	3.337.129.165	2.069.332.585	1.545.301.253	1.443.795.589	937.693.373	919.291.976	1.240.905.839	693.958.725	507.385.770	296.661.265	367.746.317	292.155.249	397.968.827	
2011	72.479.536.898	61.359.031.524	5.904.800.746	9,62%		1.116.887.425	1.307.671.927	707.837.402	531.159.879	430.933.262	371.197.576	492.677.371	268.056.734	181.397.162	104.662.611	129.660.098	124.855.459	137.803.840	
2012	71.489.023.583	61.526.866.310	4.591.978.044	7,46%			805.333.316	1.027.180.464	591.545.808	426.558.706	379.524.133	468.526.615	257.417.608	161.869.294	86.754.778	122.261.048	108.703.685	156.302.589	
2013	73.195.496.886	60.043.410.721	4.832.331.918	8,05%				641.780.084	912.390.978	650.103.789	549.497.207	737.358.231	407.113.060	265.680.674	139.573.775	188.295.587	159.732.592	180.805.941	
2014	67.035.295.687	59.746.936.257	5.217.038.084	8,73%					633.865.718	1.046.038.297	773.150.987	978.648.751	529.699.154	353.199.101	201.685.864	250.970.132	197.386.162	252.393.918	
2015	70.211.026.405	62.552.613.116	5.892.027.083	9,42%						882.259.328	1.254.091.586	1.368.338.400	729.527.645	488.830.263	256.448.810	333.205.483	292.785.427	286.540.141	
2016	58.357.743.019	53.092.411.214	4.613.359.951	8,69%							617.472.476	1.541.047.455	795.382.338	479.035.357	244.385.174	328.967.801	297.034.736	310.034.614	
2017	58.857.427.259	53.706.845.736	4.648.680.036	8,66%								652.393.613	1.300.843.098	856.793.722	398.168.903	551.204.629	461.742.178	427.533.893	
2018	59.128.727.065	54.417.029.483	4.225.694.820	7,77%									547.187.360	1.113.821.762	598.116.691	560.751.718	724.736.868	681.080.421	
2019	61.775.014.657	55.484.107.844	4.249.703.934	7,66%										722.472.478	799.521.008	753.866.808	972.546.326	1.001.297.314	
2020	50.079.456.859	46.124.961.638	2.265.682.026	4,91%											96.252.177	299.899.559	939.312.840	930.217.450	
2021	43.988.673.420	41.790.926.494	1.723.394.064	4,12%												104.972.024	723.136.407	895.285.633	
2022	48.524.958.613	45.553.220.132	1.606.902.235	3,53%													496.391.520	1.110.510.715	
2023	69.535.992.709	65.085.083.075	1.190.857.250	1,83%														-	1190857250
TOTALE	1.307.436.759.744	1.045.478.370.487	88.574.224.451	8,47%	23.562.448.328	4.454.016.590	4.182.337.828	3.922.099.203	4.112.757.972	4.373.586.755	4.864.225.941	7.479.896.275	5.529.185.722	5.130.485.583	3.222.231.056	3.991.801.204	5.790.519.449	7.958.632.546	

* incluso interessi di maggior rateazione

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

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall’Agenzia nell’esercizio 2023 ammonta a **358.713**, con un **decremento di circa il 4% rispetto all’esercizio 2022 (373.954)**.

La MIA totale, pari a 13,7 €/miliardi registra un **decremento del 16% rispetto al 2022** (circa 16,3€/miliardi).

Attività		2022	2023	Variazione 2023/2022
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	189.677	175.546 ⁶	-7%
	MIA in €	16.030.937.801	13.454.234.646 ⁷	-16%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	6.779	6.808	0,43%
	MIA in €	81.712.674	77.957.723	-5%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	177.498	176.359	-1%
	MIA in €	203.787.282	202.748.716	-1%
TOTALE ACCERTAMENTI		373.954	358.713	-4%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		16.316.437.757	13.734.941.085	-16%

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

Tipologia di controllo	2022	2023	Variazione 2023/2022
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	189.677	175.546	-7%
<i>di cui:</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.469	1.546	5%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.790	7.641	13%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	181.418	166.359	-8%
<i>di cui:</i>			
Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori	75.930	69.370	-9%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	18.308	18.639	2%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	3.721	3.517	-5%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	83.107	74.371	-11%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	352	344	-2%
Altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo - DEA	-	118	-

Nella tabella seguente è riportato il numero degli accertamenti definiti per acquiescenza confrontati con l’esercizio precedente.

⁶ Comprende gli **Altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA** (attività connesse ai procedimenti del controllo e dell’accertamento non gestiti dagli usuali applicativi informatici di ausilio).

⁷ Comprende la Mia relativa a **Altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA**.

ACCERTAMENTI DEFINITI PER ACQUIESCENZA			
Tipologia controllo	2022	2023	Variazione 2023/2022
A) Accertamenti ordinari definiti per acquiescenza	28.812	30.590	6%
<i>di cui:</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	135	131	-3%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	610	719	18%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	4.550	6.006	32%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	2.415	2.828	17%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	711	762	7%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	20.375	20.115	-1%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	16	29	81%
B) Accertamenti atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	2.383	2.311	-3%
C) Accertamenti parziali automatizzati	59.572	51.067	-14%
TOTALE (A+B+C)	90.767	83.968	-7%

La tabella sottostante evidenzia la sintesi degli esiti degli accertamenti (con esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione). In particolare, la MIA oggetto di adesione e acquiescenza è pari a **4.350.549** €/migliaiaia in decremento (-4,18%) rispetto al 2022 (4.540.279 €/migliaiaia) e rappresenta il 32,34% della MIA totale (**13.454.235** €/migliaiaia). La maggiore imposta definita a seguito di adesione e acquiescenza ammonta a **2.566.333** €/migliaiaia, in incremento del 19% rispetto all'esercizio precedente (2.148.179 €/migliaiaia) e rappresenta il 58,99% della MIA dei relativi accertamenti (4.350.549 €/migliaiaia). Il tasso di definizione della MIA (per adesione e acquiescenza) rispetto alla MIA totale è del 19,07%.

QUADRO DI SINTESI DEGLI ESITI DEGLI ACCERTAMENTI <i>(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)</i>				
<i>Importi in €/migliaia</i>	2021	2022	2023	Variazione 2023/2022
a) MIA totale	7.799.039	16.030.938	13.454.235 ⁸	-16%
b) MIA oggetto di adesione e acquiescenza	1.697.574	4.540.279	4.350.549	-4,18%
c) MIA oggetto di adesione	1.519.577	4.350.207	4.017.599 ⁹	-8%
d) MIA oggetto di acquiescenza	177.997	190.072	332.950 ¹⁰	75%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza (b/a)	21,80%	28,32%	32,34%	4%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale (c/a)	19,50%	27,14%	29,86%	3%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale (d/a)	2,3%	1,19%	2,47%	1%
f) Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione e acquiescenza	1.025.502	2.148.179	2.566.333	19%
g) MID a seguito di adesione	847.505	1.958.107	2.233.383 ¹¹	14%
h) MIA oggetto di acquiescenza	177.997	190.072	332.950	75%
Indice di definizione (MID) per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti (f/b)	60,4%	47,31%	58,99%	12%
Indice di definizione MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti (g/c)	55,8%	45,01%	55,59%	11%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza/MIA totale (f/a)	13,1%	13,40%	19,07%	6%

Verifiche e controlli mirati

Come si evince dalla tabella sottostante, le verifiche e i controlli mirati registrano un incremento del 9% rispetto al 2022.

	2022	2023	2023/2022
Verifiche e controlli mirati	3.097	3.382	9%
<i>di cui nei confronti di:</i>			
Soggetti di grandi dimensioni	149	194	30%
Soggetti di medie dimensioni	1.320	1.459	11%
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	1.628	1.729	6%

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

Nel corso degli ultimi anni la valutazione dell'efficacia delle misure volte a migliorare la *compliance* ha assunto un ruolo sempre più rilevante. Si è affermata la consapevolezza che investire nella crescita della fidelizzazione fiscale rappresenta un vantaggio competitivo importante, oltre che un ritorno economico di medio-lungo termine. Lo studio degli effetti dell'attività di controllo permette di conseguire importanti risultati in termini di perfezionamento delle strategie di controllo, miglioramento delle tecniche di selezione dei contribuenti e

⁸ Comprende la Mia relativa a **Altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA**

⁹ Esclusi altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA.

¹⁰ Esclusi altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA.

⁴ Esclusi altri accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo – DEA.

determinazione del livello ottimale delle sanzioni. La disponibilità da parte dell'Agenzia delle entrate di ampie basi dati che permettono la puntuale identificazione sia delle date di notifica del controllo che di quelle di invio delle dichiarazioni, ha reso possibile una precisa descrizione del fenomeno e, di conseguenza, un'accurata quantificazione dello stesso. È stato inoltre possibile espandere l'oggetto dell'analisi, focalizzando l'attenzione sulle categorie sia delle Persone Fisiche che sulle Società di Persone per gli anni di imposta che vanno dal 2015 al 2018¹². Per l'analisi di cui sopra sono stati esclusi i soggetti deceduti, posti in liquidazione o falliti e quelli rientranti nei settori economici dell'agricoltura, delle attività finanziarie e delle amministrazioni pubbliche, in modo da escludere ulteriori fattori che potrebbero influenzare, distorcendola, la misurazione del fenomeno di interesse. Inoltre, al fine di valutare l'effetto di *compliance* indiretto dei controlli, sono state considerate le basi imponibili dei principali settori impositivi, costruite nel seguente modo:

- la base IVA è costituita dall'insieme delle operazioni di vendita imponibili, su cui si calcola l'IVA a debito, diminuite delle corrispondenti operazioni d'acquisto, per le quali il soggetto IVA ha già pagato la relativa imposta e che rappresenta quindi l'IVA a credito. Sono stati selezionati solo i soggetti che per gli anni di imposta di interesse presentano una base IVA positiva.
- la base imponibile IRPEF fa riferimento al reddito da impresa e lavoro autonomo risultante dai quadri RE (reddito da lavoro autonomo), RF (reddito di impresa in contabilità ordinaria) o RG (reddito di impresa in contabilità semplificata) della dichiarazione Redditi. La base imponibile IRPEF così risultante è stata corretta, unicamente per l'anno di imposta 2017 e per i soggetti in contabilità semplificata, al fine di tener conto della differenza di trattamento delle rimanenze finali a seguito dell'avvenuta riforma riguardante le modalità di determinazione del reddito di tali soggetti.
- la base imponibile IRAP corrisponde al valore della produzione totale derivante dalla dichiarazione IRAP, derivante dal quadro IQ per le persone fisiche e dal quadro IP per le società di persone.

In aggiunta, per ogni contribuente è stata ricavata la data di presentazione delle dichiarazioni IVA, Redditi e IRAP annuali, al fine di confrontarla con la data di percezione dell'accertamento, in caso il contribuente ne abbia ricevuto uno nel periodo di riferimento. Da notare che le dichiarazioni fiscali di settori impositivi differenti sono normalmente presentate in date diverse. Di conseguenza, per uno stesso anno di imposta è possibile che il medesimo contribuente abbia presentato alcune dichiarazioni prima della notifica di un accertamento ed altre successivamente. Al fine di gestire la fattispecie di cui sopra, per ogni settore impositivo è

¹² I precedenti risultati erano riferiti unicamente alla platea delle Persone Fisiche e non si estendevano alle Società di Persone. La maggiore differenza rispetto alle precedenti analisi riguarda tuttavia la modalità di identificazione dell'effetto del controllo: allo stato attuale si è potuto effettuare un confronto puntuale tra la data di presentazione effettiva della dichiarazione e la data di notifica dell'accertamento, mentre precedentemente era utilizzato il confronto con il termine legale per la presentazione delle dichiarazioni, uguale quindi per tutta la platea. Infine, i precedenti risultati erano relativi agli anni di imposta dal 2012 al 2016.

eseguito un confronto puntuale tra la data di presentazione della dichiarazione corrispondente e quella di notifica dell'accertamento.

A seguito di tale operazione sono stati, pertanto, esclusi i soggetti con discrepanze nelle datedi presentazione dei diversi anni di imposta¹³.

Persone Fisiche

Nel seguente grafico sono riportati i valori medi delle basi dichiarate dai soggetti selezionati con i criteri esposti. Si nota che i soggetti che hanno ricevuto una notifica di accertamento unificato in media negli anni 2015-2018 hanno dichiarato oltre € 5.700 in più di base IVA, € 3.094 in più di base IRPEF e quasi € 7.000 in più di base IRAP.

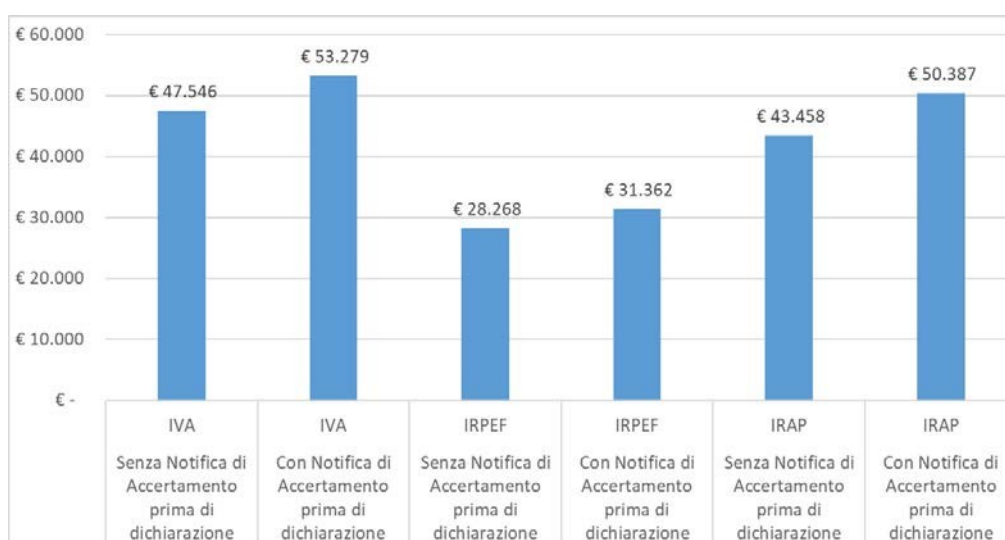


Figura 1. Persone Fisiche. Distribuzioni (2015-2018) dei valori medi di base dichiarata

Tali differenze potrebbero tuttavia essere dovute alle caratteristiche intrinseche dei contribuenti nei due gruppi. Di conseguenza è stata svolta un'analisi econometrica di tipo panel ad effetti fissi individuali, che tiene quindi conto delle caratteristiche individuali dei contribuenti.

I risultati indicano che in media, dopo aver ricevuto una notifica di accertamento unificato, i contribuenti selezionati tendono ad aumentare la base dichiarata di tutti i settori impositivi, sia nell'anno immediatamente successivo alla notifica, che negli anni di imposta seguenti. Tuttavia, questo effetto positivo mostra una diversa persistenza temporale a seconda dei settori impositivi.

Nell'anno di imposta immediatamente successivo alla ricezione della notifica di un accertamento unificato, i contribuenti Persone Fisiche hanno dichiarato in media € 1.364 in più di base IVA, € 1.195 in più di base IRPEF e € 2.180 in più di base IRAP.

¹³ Per il 2018, anno in cui è possibile fare una quantificazione piena di tali effetti, l'aumento complessivo di base dichiarata stimato è pari a 19,63 milioni di euro per l'IVA, 53,02 milioni di euro per l'IRPEF e 64,48 milioni di euro per l'IRAP.

Questo effetto perdura per un ulteriore altro anno di imposta per l'IVA e fino a quattro anni di imposta per l'IRPEF e l'IRAP, anche se con effetti decrescenti nel tempo. Nella tabella seguente sono riportati nello specifico i valori stimati relativi alla base imponibile dichiarata.

	Base IVA dichiarata	Base IRPEF dichiarata	Base IRAP dichiarata
Anno di imposta dopo notifica	€ 1.364	€ 1.195	€ 2.180
Due anni di imposta dopo notifica	€ 1.134	€ 1.158	€ 2.014
Tre anni di imposta dopo notifica		€ 893	€ 1.081
Quattro anni di imposta dopo notifica		€ 885	€ 885

Tabella Persone Fisiche. Aumento medio delle basi impositive dichiarate negli anni successivi alla notifica di un accertamento

La quantificazione dello stimolo alla compliance globale dovuto all'effetto indiretto degli accertamenti, solo considerando l'anno immediatamente successivo alla notifica, è di un aumento medio annuale di base dichiarata pari a 8,94 milioni di euro per l'IVA, 17,15 milioni di euro per l'IRPEF e 24,45 milioni di euro per l'IRAP. A questo effetto deve essere però aggiunto anche l'aumento di base dichiarata che si registra negli anni successivi al primo²⁶, aumentando sostanzialmente tali risultati.

Società di Persone

Nel grafico seguente sono riportati i valori medi delle basi dichiarate dai contribuenti Società di Persone selezionati con i criteri di cui sopra. Anche in questo caso, i soggetti che hanno ricevuto una notifica di accertamento unificato hanno dichiarato in media negli anni 2015- 2018 circa € 9.300 in più di base IVA, € 1.600 in più di base IRPEF e quasi € 7.000 in più di base IRAP.

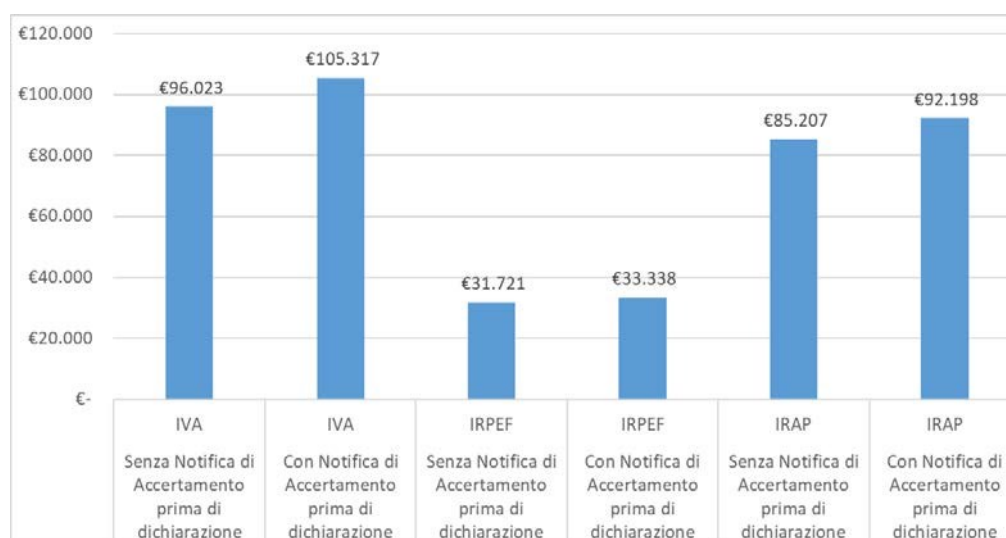


Figura 2. Società di Persone. Distribuzioni (2015-2018) dei valori medi di base dichiarata

A seguito dell'analisi econometrica, i risultati dell'analisi panel ad effetti fissi indicano che in media, dopo aver ricevuto una notifica di accertamento unificato, i contribuenti Società di

Persone hanno dichiarato nell'anno immediatamente successivo € 2.980 in più di base IVA, € 972 in più di base IRPEF e € 1.601 in più di base IRAP. L'effetto positivo è limitato solo all'anno successivo alla notifica per l'IRAP, mentre si registra per un ulteriore anno per l'IVA e per quattro anni per l'IRPEF. Nella tabella di seguito sono riportati nello specifico gli aumenti medi di base impositiva dichiarata stimati negli anni successivi alla ricezione di una notifica di accertamento unificato. Si può notare anche in questo caso che l'effetto decresce nel tempo.

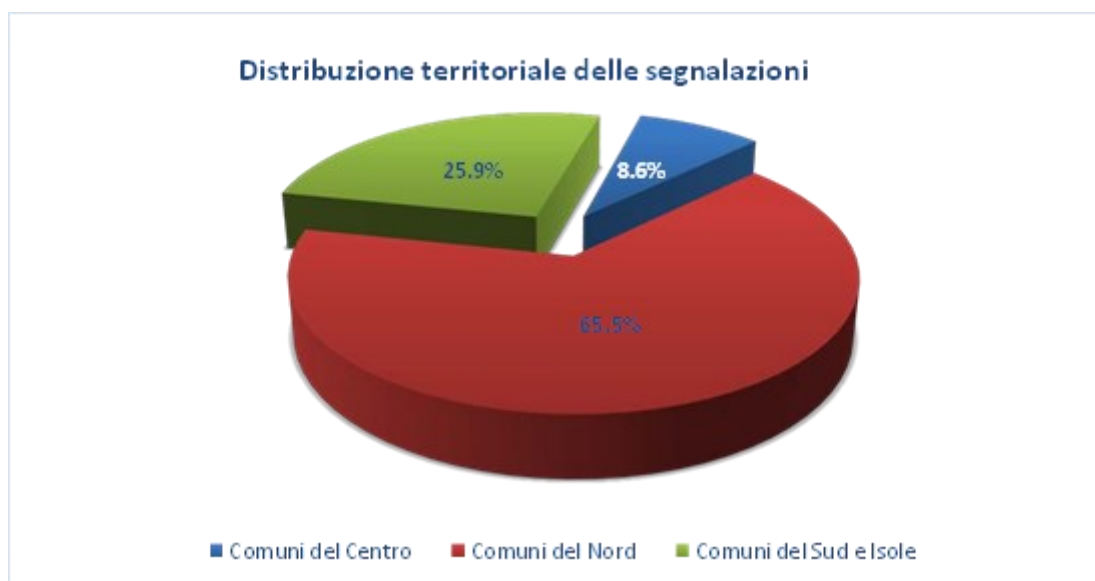
	Base IVA dichiarata	Base IRPEF dichiarata	Base IRAP dichiarata
Anno di imposta dopo notifica	€ 2.980	€ 972	€ 1.601
Due anni di imposta dopo notifica	€ 1.570	€ 805	
Tre anni di imposta dopo notifica		€ 667	
Quattro anni di imposta dopo notifica		€ 885	

Tabella Società di Persone. Aumento medio delle basi impositive dichiarate negli anni successivi alla notifica di un accertamento.

Per le Società di Persone, la quantificazione dello stimolo alla compliance dovuto all'effetto indiretto degli accertamenti, solo considerando l'anno immediatamente successivo alla notifica, è di un aumento medio annuo di base dichiarata pari a 6,94 milioni di euro per l'IVA, 4,25 milioni di euro per l'IRPEF e 7,32 milioni di euro per l'IRAP. Nuovamente, bisogna notare che l'effetto indiretto positivo degli accertamenti potrebbe essere globalmente molto maggiore tenendo conto anche dell'aumento di base dichiarata che si registra negli anni successivi al primo¹⁴.

Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

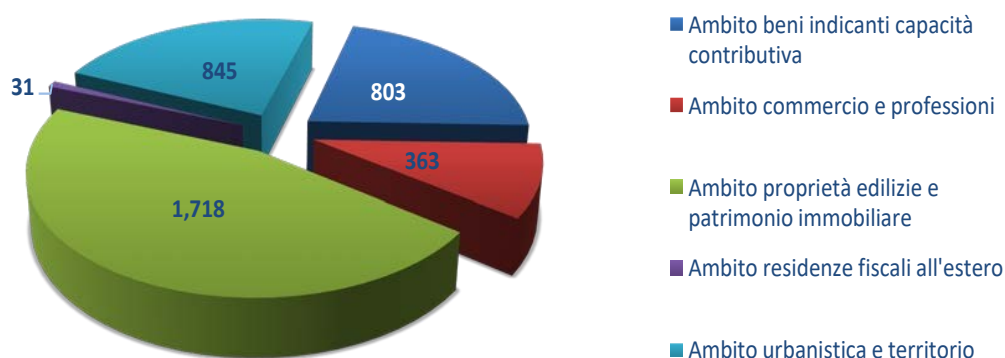
Nel corso del 2023 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 3.760 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni. Il 65,5% delle segnalazioni proviene dai Comuni del Nord, l'8,6% dai Comuni del Centro e il 25,9% dai Comuni del Sud e Isole.



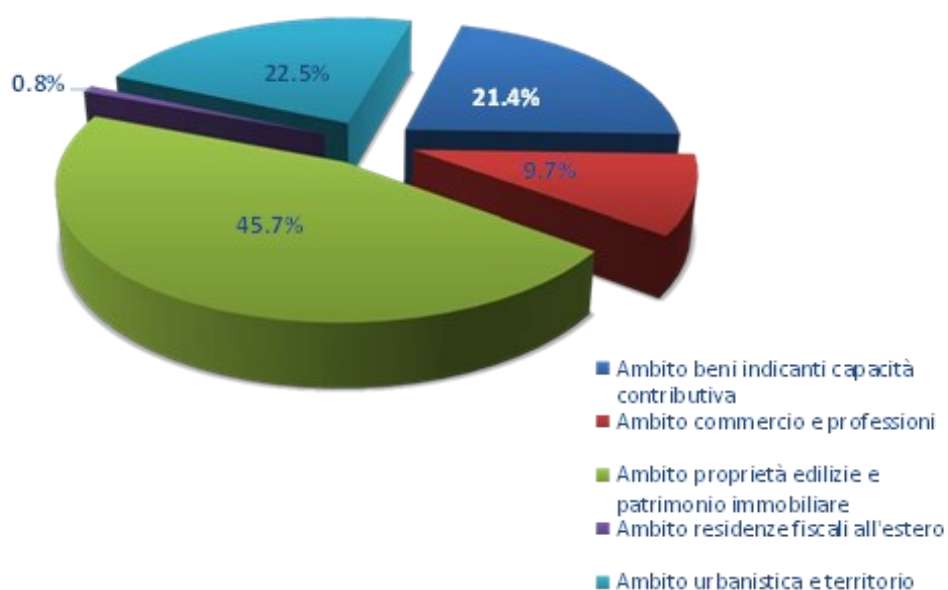
¹⁴ L'effetto globale di stimolo alla compliance relativo agli anni di imposta 2017 e 2018 può essere quantificato in un aumento medio di base dichiarata pari a 10,79 milioni di euro per l'IVA e 9,84 milioni di euro per l'IRPEF.

Le segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni registrate per l'anno 2023, si distinguono in 845 segnalazioni provenienti dall'ambito "Urbanistico e territorio", pari al 22,5%, 1.718 segnalazioni provenienti dall'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare", pari al 45,7%, 803 segnalazioni provenienti dall'ambito "Beni indicanti capacità contributiva", pari al 21,4%, 363 segnalazioni provenienti dall'ambito "Commercio e professioni", pari al 9,7% e 31 segnalazioni provenienti dall'ambito "Residenze fiscali all'estero", pari all'0,8%, come si evince dai grafici che seguono.

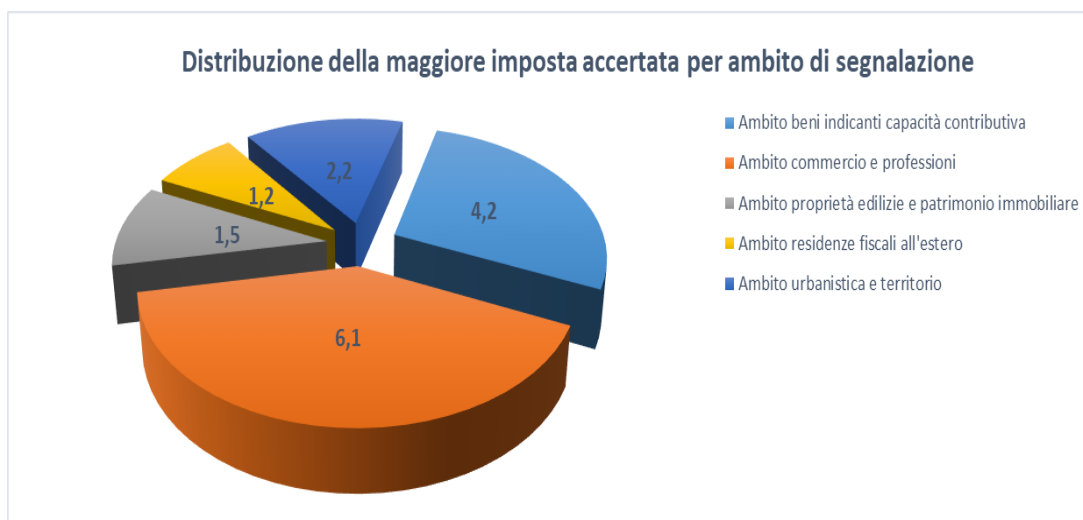
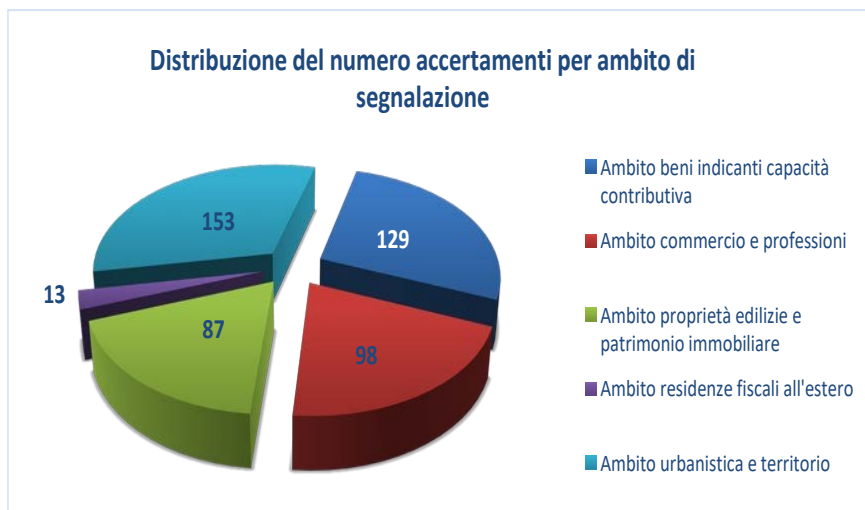
Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito



Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito in termini percentuali



Nel corso del 2023 sono stati eseguiti 480 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni; a fronte di questa attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per oltre 15 milioni di euro. Nei prospetti di seguito sono riportate la distribuzione degli accertamenti eseguiti per ambito di segnalazione, nonché la distribuzione percentuale della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.



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

A) Scambio di informazioni in materia di imposte dirette e altri tributi con le strutture degli altri Stati membri dell’Unione Europea nonché con altri Stati

Per quanto riguarda le Imposte dirette e altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell’anno 2023 in confronto con il 2022 (Tabelle 1 e 2).

Tabella 1 - Richieste di informazioni			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2022	218	269	487
2023	210	272	482

Tabella 2 - Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette e altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2022	67	693	760
2023	57	818	875

Lo scambio spontaneo include inoltre lo scambio dei c.d. “*cross-border rulings*” che viene effettuato da/verso Stati membri dell’Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE nonché da/verso altri Stati *partner* ai sensi delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni in applicazione dell’*Action5* di BEPS (“*Base erosion and profit shifting*”) in ambito OCSE. Il dettaglio è indicato nella tabella seguente (Tabella 3).

Tabella 3 - SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette e altri tributi	2022	2023
Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	28 giurisdizioni (DAC2) 52 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 54 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	28 giurisdizioni (DAC2) 74 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	27 giurisdizioni (DAC2) 73 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	133	133
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	170	125
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – <i>rulings</i> pervenuti dall'estero	44	11
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – <i>rulings</i> inviati all'estero	693	523
Scambio automatico dei CbC Report ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	780	712
Scambio automatico dei CbC Report inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	2.272	2.087

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

Per quanto riguarda l’IVA, nel corso dell’anno 2023 è proseguita la prassi di limitare l’invio delle richieste italiane inferiori a euro 15.000 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato permanente per la cooperazione amministrativa. Allo stesso modo, il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle stesse anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

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

Tabella 4 - RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2022	145	762	907
2023	297	902	1.199

Tabella 5 - INFORMAZIONI SPONTANEE (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2022	172	4	176
2023	177	1	178

Tabella 6 - Notifiche in materia (Art. 25 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2022	-	8	8
2023	3	9	12

Tabella 7 - Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2023	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	3.076	2.714
Rimborsi IVA	1.596	2
Nuovi mezzi di trasporto	384	-

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

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

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia delle entrate è stata svolta, nel corso del 2022, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti. Inoltre, l'attività svolta riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti.

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

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione europea in materia di recupero crediti del *Recovery Expert Group*, nonché ai *meeting* e *workshop* organizzati dall'FTA nell'ambito del gruppo *Tax Debt Management Network*.

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

Nel 2023 l'Agenzia delle entrate ha gestito, in applicazione delle convenzioni internazionali, della direttiva 2010/24/UE e dell'Accordo di cooperazione amministrativa UE-Norvegia del 2018, 2.896 domande di assistenza. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

Tabella 8 - Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate								
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
2022	6	0	0	0	63	931.275,76	1	5.849,09
2023	3	0	0	0	43	4.262.446,62	2	51.617,90

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

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

Tabella 9 - Direttiva 2010/24/UE e Accordo UE-NO - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero e di misure cautelari					
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Ricevute da altri Stati (passive)			Inviata ad altri Stati (attive)		
					Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2022	1.092	66	42	15	985	86.078.384,21	635.948,53	63	558.827.228,41	308.809,70
2023	1.337	99	67	13	1.061	56.918.854,41	1.023.437,93	271	58.058.562,45	342.705,57

OBIETTIVO 6: RIDURRE LA CONFLITTUALITÀ CON I CONTRIBUENTI E MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

AZIONE: Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti

Indicatore Istituzionale: Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti

Con riferimento al nuovo indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2023 una percentuale di risposte fornite dagli uffici tempestivamente, ovvero istanze esaminate entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto alle istanze di mediazione presentate dai contribuenti (al netto di quelle improponibili) da concludere nell'anno, pari almeno all'80%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 99,5% ed è, quindi, molto superiore al *target* prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Istanze di mediazione con termine per l'invio della risposta dal 01/01/2023 al 31/12/2023	di cui concluse con proposta tempestivamente comunicata al Contribuente	di cui concluse con accordo di mediazione	di cui concluse con provvedimento di accoglimento tempestivo	di cui concluse con provvedimento di diniego tempestivo	Istanze Improponibili	Percentuale di istanze esaminate nei termini	Istanze non esaminate tempestivamente
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)
89.479	8.190	4.206	17.388	54.717	4.521	99,5%	457

Indicatore di Impatto: Maggiore imposta definita relativa agli atti di accertamento (accertamenti ordinari + controlli parziali automatizzati) definiti per: ravvedimento totale (solo per gli inviti al contraddittorio degli accertamenti ordinari), adesione, acquiescenza, mediazione e conciliazione giudiziale

Nel 2023 sono stati definiti - mediante il ricorso agli istituti deflattivi del contenzioso - complessivamente 131.852 accertamenti, che hanno portato alla definizione di circa 3,5 miliardi di euro di maggiore imposta.

Istituti deflattivi del contenzioso*	Numero Controlli	Maggiore Imposta Definita Totale**
Adesione (ordinaria e speciale)	32.548	2.233
Acquiescenza (ordinaria e speciale)	81.657	387
Ravvedimento totale (ordinario e speciale)	14.838	679
Mediazione	428	2
Conciliazione giudiziale (ordinaria e speciale)	2.381	196
TOTALE	131.852	3.498
*Atti definiti ai sensi dell'art. 1, comma 179 della L. 197/2022; 2. Atti definiti ai sensi dell'art. 1, comma 180 della L. 197/2022; 3. Atti definiti ai sensi dell'art. 1, commi da 174 a 176 L. 197/2022; 4. Atti definiti ai sensi dell'art. 1, commi da 206 a 212 della L. 197/2022.		
** Valori in milioni/euro		

AZIONE: Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso

Indicatore Istituzionale: Percentuale di costituzioni in giudizio in CGT di 1° e CGT di 2° grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio

Con riferimento a tale indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2023 una percentuale di costituzioni in giudizio in Corte di giustizia tributaria di primo grado e di secondo grado, sui ricorsi il cui termine di costituzione in giudizio scade nell'anno, pari almeno al 96%.

Il risultato conseguito si attesta al 99,6%, ed è quindi superiore di 3,6 punti rispetto al target prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Ricorsi alla CGT1 con termine di costituzione dal 01/01/2023 al 31/12/2023 (A)	Costituzioni in giudizio in CGT1 effettuate entro il 31/12/2023 (B)	Appelli alla CGT2 con termine di costituzione dal 01/01/2023 al 31/12/2023 (C)	Costituzioni in giudizio in CGT2 effettuate entro il 31/12/2023 (D)	Ricorsi + Appelli (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CGT1 e in CGT2 (F) = (B+D)	% conseguimento (G) = (F)/(E)
51.417	51.179	9.730	9.709	61.147	60.888	99,6%

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

Per quanto riguarda l'indicatore di impatto in esame – che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia (comprese le estinzioni per conciliazione) rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno – il risultato dell'Agenzia si attesta al 79,2% ed è superiore di 7,2 punti rispetto al target prefissato del 72%, in aumento rispetto al valore realizzato nel 2022, pari al 76,6%. Ai fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			% conseguimento
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2023	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2023	% FAV.	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2023	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2023	% FAV.	Decisioni favorevoli in tutto o in parte	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2023	% FAV.	RISULTATO OTTENUTO
(A)	(B)	(A) / (A + B)	(C)	(D)	(C) / (C + D)	(E)	(F)	(E) / (E + F)	G=(A+C+E) / (A+B+C+D+E+F)
12.980	2.035	86,4%	9.756	3.604	73%	1.717	792	68,4%	79,2%

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

La Convenzione prevedeva una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all’Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell’anno, pari almeno al 69%. Il risultato dell’Agenzia si attesta al 75,7% (73,3% nel 2022) ed è quindi superiore di 6,7 (4,3 nel 2022) punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			% conseguimento
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2023	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2023	% favorevoli in CGT1°	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2023	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2023	% favorevoli in CGT2°	Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2023	Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2023	% favorevoli in Cassazione	RISULTATO OTTENUTO
(A)	(B)	(A) / (A + B)	(C)	(D)	(C) / (C+D)	(E)	(F)	(E) / (E + F)	H= (A+C+E) / (A+B+C+D+E+F)
10.394	2.035	83,6%	7.912	3.599	68,7%	1.664	792	67,8%	75,7%

Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CGT1° e CGT2° dell’esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile

La Convenzione ha previsto, per il 2023, una percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

Il risultato dell’Agenzia si attesta al 99,3% (98,6% nel 2022) ed è quindi superiore di 3,3 (nel 2022 2,6) punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

	Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2023 al 31/12/2023	Partecipazioni a udienze pubbliche - Numero di controversie discusse	Percentuale di partecipazione	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio	% di partecipazione al netto di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio
	(A)	(B)	(B) / (A)	(C)	B / (A-C)
CGT1°	39.985	37.189	93,0%	2.531	99,3%
CGT2°	23.990	21.944	91,5%	1.900	99,3%
Totale	63.975	59.133	92,4%	4.431	99,3%

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

Un ulteriore indicatore è stato inserito per monitorare la capacità dell'Agenzia di risultare efficace in sede di contenzioso giurisdizionale, attraverso il calcolo della percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in tale sede, in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno (almeno pari al 74%). Il risultato dell'Agenzia si attesta all'78,5% (86,8% nel 2022) ed è quindi superiore di 4,5 (nel 2022 12,8) punti rispetto al *target* prefissato.

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO				CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO				CORTE DI CASSAZIONE				% conseguimento
Importi contestati (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (B)	Importi decisi favore del contribuente (C)	% FAVOREVOLI (B/A)	Importi contestati (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (E)	Importi decisi favore del contribuente (F)	% FAVOREVOLI (E/D)	Importi contestati (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi favore del contribuente (I)	% FAVOREVOLI (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L= (B+E+H)/(A+D+G)
2.073	1.972	101	95,1%	2.365	1.844	521	78,0%	4.131	2.908	1223	70,4%	78,5%

Valori espressi in milioni di euro

Nelle tabelle seguenti sono riportati i ricorsi presentati nell'anno in CGT di 1° e 2° grado suddivisi per fasce di valore economico.

CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO GENNAIO - DICEMBRE 2023

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	25.296	51,8%
Da 20.000,01 a 50.000,00	7.053	14,4%
Da 50.000,01 a 100.000,00	5.359	11,0%
Da 100.000,01 a 249.999,99	5.153	10,6%
Da 250.000,00	5.975	12,2%
TOTALE	48.836	100,0%

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio, emerge che su un totale di 48.836 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023, la percentuale assolutamente preponderante sul totale dei ricorsi presentati (51,8%) rientra nella classe – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compresa tra i valori 0,00 e 20.000,00 euro. Seguono le controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 14,4% del totale).

**CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO
GENNAIO - DICEMBRE 2023**

Dati aggiornati al 01/02/2024

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	8.114	46,4%
Da 20.000,01 a 50.000,00	2.477	14,2%
Da 50.000,01 a 100.000,00	1.959	11,2%
Da 100.000,01 a 249,999,99	2.084	11,9%
Da 250.000,00	2.850	16,3%
TOTALE	17.484	100,0%

Anche nel secondo grado di giudizio risulta maggiore l’incidenza dei ricorsi afferenti alla fascia di importo inferiore rispetto alle altre, posto che sono stati presentati in quella compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro 8.114 appelli a fronte di un totale di 17.484, con un’incidenza percentuale del 46,4%; seguiti dai ricorsi compresi nel *range* compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, in cui il numero degli appelli presentati nel 2023 ammonta a 2.477 (14,2%). Nella tabella seguente è riportato il dato della percentuale di partecipazione da remoto alle udienze nell’anno.

PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE DA REMOTO ALLE UDIENZE PUBBLICHE NELL’ANNO

Dati aggiornati al 01/03/2024

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

	Numero partecipazioni a pubbliche udienze	Di cui partecipate da remoto	% sul totale
CGT1	37.189	2.197	5,9%
CGT2	21.944	2.818	12,8%
Totale	59.133	5.015	8,5%

Nella tabella seguente è riportato il dato delle conciliazioni giudiziali perfezionate nell’anno ai sensi dell’art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992¹.

¹ I dati fanno riferimento anche alle CGT1 e CGT2 istituite dal 16 settembre 2022.

NUMERO DI CONCILIAZIONI GIUDIZIALI PERFEZIONATE NELL'ANNO (ART. 48 E 48-BIS DEL D.LGS. N. 546 DEL 1992)						
Dati aggiornati al 01/03/2024					Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate	
DIREZIONE REGIONALE	CGT1		CGT2		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	10	0,5%	2	0,2%	12	0,4%
BASILICATA	13	0,6%	13	1,3%	26	0,9%
BOLZANO	11	0,5%	4	0,4%	15	0,5%
CALABRIA	21	1,0%	5	0,5%	26	0,9%
CAMPANIA	104	5,1%	55	5,7%	159	5,3%
CENTRO OP. PESCARA	33	1,6%	8	0,8%	41	1,4%
EMILIA ROMAGNA	166	8,1%	75	7,8%	241	8,0%
FRIULI VENEZIA GIULIA	132	6,4%	58	6,0%	190	6,3%
LAZIO	84	4,1%	60	6,2%	144	4,8%
LIGURIA	87	4,2%	57	5,9%	144	4,8%
LOMBARDIA	303	14,7%	102	10,6%	405	13,4%
MARCHE	45	2,2%	32	3,3%	77	2,5%
MOLISE	12	0,6%	0	0,0%	12	0,4%
PIEMONTE	214	10,4%	42	4,3%	256	8,5%
PUGLIA	118	5,7%	81	8,4%	199	6,6%
SARDEGNA	82	4,0%	67	6,9%	149	4,9%
SICILIA	146	7,1%	114	11,8%	260	8,6%
TOSCANA	162	7,9%	94	9,7%	256	8,5%
TRENTO	16	0,8%	4	0,4%	20	0,7%
UMBRIA	19	0,9%	4	0,4%	23	0,8%
VALLE D'AOSTA	3	0,1%	6	0,6%	9	0,3%
VENETO	275	13,4%	83	8,6%	358	11,8%
Totali	2.056	100,0%	966	100,0%	3.022	100,0%

Sentenze depositate in Corte di giustizia tributaria di primo grado e di secondo grado distinte per esito, con indicazione del relativo importo deciso

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CGT1, a fronte di 47.586 decisioni depositate nel 2023, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 13.128.746.600,62 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 22.695 (47,6%), per un importo di 6.912.284.541,35 euro; quelle sfavorevoli 10.347 (21,7%), per un importo di 2.220.413.022,22 euro; le parzialmente favorevoli 4.254 (8,9%), per un importo di 1.062.225.965,52 euro; mentre le estinzioni ammontano a 10.290 (21,6%), per un importo di 2.933.823.071,53 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN CGT1

GENNAIO - DICEMBRE 2023

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate Dati aggiornati al 01/02/2024

DECISIONE	CGT1
FAVOREVOLE UFFICIO*	22.695
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	6.912.284.541,35
PARZ. FAVOREVOLI	4.254
IMPORTO DECISO	1.062.225.965,52
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	10.347
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	2.220.413.022,22
ESTINZIONI	10.290
IMPORTO DECISO	2.933.823.071,53
TOTALE	47.586
TOTALE IMPORTI DECISI	13.128.746.600,62

* Include inammissibili

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CGT2, a fronte di 30.777 decisioni depositate nel 2023, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 13.713.703.243,77 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 13.254 (43%), per un importo di 6.633.990.996,34 euro; quelle sfavorevoli 7.784 (25,3%), per un importo di 2.378.411.303,54 euro; le parzialmente favorevoli 2.744 (8,9%), per un importo di 2.243.593.075,65 euro; mentre le estinzioni ammontano a 6.995 (22,7%), per un importo di 2.457.707.868,24 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN CGT2

GENNAIO - DICEMBRE 2023

Dati aggiornati al 01/02/2024

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	CGT2
FAVOREVOLE UFFICIO*	13.254
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	6.633.990.996,34
PARZ. FAVOREVOLI	2.744
IMPORTO DECISO	2.243.593.075,65
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	7.784
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	2.378.411.303,54
ESTINZIONI	6.995
IMPORTO DECISO	2.457.707.868,24
TOTALE	30.777
TOTALE IMPORTI DECISI	13.713.703.243,77

*Include inammissibili

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

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

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

Dati aggiornati al 1/03/2024

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero totale di accordi conclusi (C)	Accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2023	87.328	38.451	4.107	149

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

(A) Numero dei reclami per i quali la costituzione in giudizio scade nel 2023.

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

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

Numero delle liti definite dinanzi alla Corte di cassazione e a ciascuna Corte di giustizia tributaria con un giudizio totalmente favorevole all'Agenzia comunicando – per il contenzioso di merito – anche il valore degli atti impositivi ridefinito alla luce del giudizio intermedio

Nel 2023 sono state definite 19.970 liti con esito totalmente favorevole all'Agenzia delle entrate (con pronuncia passata in giudicato), di cui 1.664 in Cassazione, 10.394 in CGT1 e 7.912 in CGT2.

Numero delle liti definite dinanzi alla Corte di cassazione e a ciascuna Corte di giustizia tributaria con un giudizio parzialmente favorevole all'Agenzia comunicando – per il contenzioso di merito – anche il valore degli atti impositivi ridefinito alla luce del giudizio intermedio

Nell'anno di riferimento sono state definite 2.569 liti (con pronuncia passata in giudicato) con esito parzialmente favorevole all'Agenzia delle entrate, di cui 60 in Cassazione, 1.281 in CGT1 e 1.228 in CGT2.

Le pronunce parzialmente favorevoli dei gradi di merito aventi ad oggetto gli atti impositivi sono state 889, con importo complessivamente contestato pari a 181,7 milioni di euro e un importo ridefinito a favore dell'ufficio pari a 90,2 milioni di euro.

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di controllo, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 2 febbraio 2024, nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, in particolare per quanto riguarda gli accertamenti diversi da quelli c.d. parziali automatizzati emessi ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R.

29 settembre 1973, n. 600, relativamente agli atti notificati nel 2023¹. In particolare, sono stati forniti elementi informativi in merito alla numerosità dei provvedimenti di autotutela (totale/parziale) adottati, relativi agli atti gestiti con gli applicativi di supporto, ai valori di maggiore imposta accertata oggetto di autotutela, alla loro distribuzione per tipologia di accertamento, per causale e per fonte d’insacco (su iniziativa dell’ufficio o su istanza del contribuente anche in presenza di istanza di reclamo – mediazione ai sensi dell’art. 17-bis del d.lgs. 31 dicembre 1992, n. 546).

Nel documento i dati rilevati (numerosità degli accertamenti interessati dai provvedimenti di autotutela e relativi valori di maggiore imposta accertata) per gli atti notificati nel 2023 sono stati posti a confronto con quelli registrati per i controlli notificati nell’esercizio precedente 2022. Il confronto può ritenersi omogeneo in quanto il periodo di osservazione dei provvedimenti di autotutela per entrambi gli esercizi è pressoché simile (1° gennaio 2023 - 2 febbraio 2024 per il 2023 e 1° gennaio 2022 - 3 febbraio 2023 per il 2022).

Accertamenti II.DD., IVA E IRAP²

Accertamenti ordinari II.DD, IVA e IRAP

Accertamenti annullati in autotutela

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2023 sono stati 3.289 (in diminuzione del 16% rispetto a quelli annullati nell’anno precedente) e rappresentano l’1,96% del totale complessivo, presentando una diminuzione di 0,19 punti percentuali dell’incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo rispetto al risultato dell’esercizio precedente, come si evince dal successivo prospetto n. 1.

Prospetto n. 1

	2022	2023
Accertamenti con esito positivo* (A)	181.675	167.941
di cui annullati con provvedimento di autotutela totale (B)	3.897	3.289
Incidenza % (B/A)	2,15%	1,96%

*Accertamenti consuntivati ordinariamente con l’esclusione degli atti con esito negativo.

A fronte di detto risultato, si registra un decremento del 26% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da circa 53 milioni di euro nel 2022 a 39 milioni nell’anno 2023.

¹ Atti notificati (avvisi di accertamento emessi ai fini delle imposte dirette, dell’imposta sul valore aggiunto, dell’imposta regionale sulle attività produttive e dell’imposta di registro, atti di contestazione e atti di recupero) nel 2022 che hanno assunto rilevanza ai fini della consuntivazione ordinaria annuale dell’esercizio in considerazione.

² Tipologie di controllo prese in considerazione: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di imprese minori, Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell’ambito dell’applicazione GIARA.

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2). La differenza tra il valore mediano (2.276 euro) e il valore medio (11.945 euro) è significativa di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 1,4 milioni a fronte del valore di 7,7 milioni di euro rilevato nel 2022).

Dal confronto con i valori di MIA annullata, emerge che nell'esercizio 2023 i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2023 hanno avuto ad oggetto valori di MIA superiore rispetto a quelli del 2022, con eccezione della media.

Prospetto n. 2

Indici di posizione	Valori di MIA*	
	2022	2023
Media	13.729	11.945
Percentile 25	958	999
Percentile 50 (mediana)	2.013	2.276
Percentile 75	4.807	5.816
Percentile 90	12.816	18.975
Percentile 99	139.531	146.948

Il prospetto n. 3 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 38%, seguita dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" con il 22% e dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" con il 21%.

Prospetto n. 3

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	47	1%
B Evidente errore logico o di calcolo	77	2%
C Errore sul presupposto di Imposta	710	22%
D Doppia imposizione	225	7%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	102	3%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	697	21%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	123	4%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	65	2%
I Altro	1.241	38%
L Non trovata	2	0%
Totale complessivo	3.289	100%

I dati riportati nel prospetto n. 4 illustrano la "fonte d'innescio" del procedimento di autotutela, evidenziando come gli uffici abbiano provveduto all'autotutela nel 78% dei casi su istanza del contribuente.

Prospetto n. 4

Fonte d'innescio	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
ISTANZA	2.579	78%
N.T.	2	0%
UFFICIO	708	22%
Totale complessivo	3.897	100,0%

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito d’impresa e lavoro autonomo (72%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (13%) e dagli accertamenti nei confronti di lavoro autonomo (12%).

Prospetto n. 5

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	4	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d’impresa e lavoro autonomo	2.371	72%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	33	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	39	1%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	430	13%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	411	12%
Totale complessivo	3.289	100%

Come si evince dal prospetto n. 6, la tipologia di accertamento per la quale si registra l’incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti nei confronti di imprese minori (45%), seguita dagli Accertamenti diversi da quelli su redditi d’impresa e lavoro autonomo (26%).

Prospetto n. 6

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	303.849	1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d’impresa e lavoro autonomo	10.355.407	26%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	361.926	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	460.711	1%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	7.035.726	18%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	17.789.225	45%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	2.978.720	8%
Totale complessivo	39.285.564	100%

Per completezza d’informazione, nel prospetto n. 7 si riporta, per ciascuna tipologia di accertamento, l’incidenza percentuale dei provvedimenti adottati rispetto al numero di accertamenti notificati.

Prospetto n. 7

Tipologia controllo	N. accertamenti notificati	N. accertamenti annullati	Incidenza%
	A	B	B/A
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	270	4	1,48%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d’impresa e lavoro autonomo	71.615	2.371	3,31%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	3.332	33	0,99%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.539	1	0,06%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	7.403	39	0,53%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	66.320	430	0,65%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	17.462	411	2,35%
Totale complessivo	167.941	3.289	1,96%

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,95% degli accertamenti notificati nel 2023

(cfr. prospetto n. 8). Dal confronto con l'esercizio 2022, si rileva un decremento del numero di accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale del 16% e una diminuzione di 0,09 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

Prospetto n. 8

	2022	2023
Accertamenti con esito positivo (A)	181.675	167.941
<i>di cui</i>		
Accertamenti interessati da autotutela parziale (B)	1.898	1.603
Incidenza % (B/A)	1,04%	0,95%

Il prospetto n. 9 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa (35%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (25%).

Prospetto 9

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	1	0%
B Evidente errore logico o di calcolo	79	5%
C Errore sul presupposto di Imposta	168	10%
D Doppia imposizione	108	7%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	148	9%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	397	25%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	111	7%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	23	1%
I Altro	568	35%
Totale complessivo	1.603	100%

I dati riportati nel successivo prospetto n. 10 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela parziale; nell'87% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 10

Fonte d'innescò*	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza	1.390	87%
Ufficio	213	13%
Totale	1.603	100%

* Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 11) risultano essere gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (70%), seguiti dagli accertamenti nei

confronti di imprese minori (14%) e da quelli nei confronti di lavoro autonomo (13%).

Prospetto n. 11

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	4	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	1.120	70%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	22	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	16	1%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	227	14%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	213	13%
Totale complessivo	1.603	100%

A seguito dell'autotutela parziale risulta in aumento nel periodo la maggiore imposta inizialmente accertata, passando complessivamente circa 28 milioni di euro per l'anno 2022 a circa 36 milioni di euro per l'anno 2023, mentre il valore della maggiore imposta accertata post autotutela passa da circa 17 milioni per l'anno 2022 a circa 26 milioni per il 2023. L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata, calcolato sia con la formula $100*[1 - (MIA \text{ post autotutela}/MIA \text{ iniziale})]$, sia con la media aritmetica semplice dei rapporti $100*[1 - (MIA \text{ post autotutela}/MIA \text{ iniziale})]$ delle maggiori imposte dei singoli accertamenti, è pari a 28,25% in diminuzione rispetto a quello registrato nel 2022.

Prospetto n. 12

Importi espressi in milioni di euro

	2022	2023
MIA pre - autotutela	27,9	36,1
MIA post - autotutela	16,9	25,9
Indice % di abbattimento della MIA *	39,40%	28,25%
Indice % di abbattimento della MIA **	39,40%	28,25%

rapporto $100[1 - (MIA \text{ post autotutela}/MIA \text{ iniziale di tutti gli accertamenti})]$

**media aritmetica semplice dei rapporti $100*[1 - (MIA \text{ post autotutela}/MIA \text{ iniziale})]$ delle maggiori imposte dei singoli accertamenti

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di rettifica (MIA pre – autotutela) a seguito del provvedimento di autotutela parziale (prospetto n. 13).

Il valore della mediana (3.118) inferiore alla media (22.545) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA precedente all'autotutela rilevato pari a 7,3 milioni di euro).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva altresì che i provvedimenti di autotutela parziale emessi in relazione agli atti di accertamento notificati nel 2023 hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata (pre – autotutela) più alti rispetto a quelli registrati per l'esercizio 2022, tranne per il percentile 99.

Prospetto n. 13

Importi espressi in euro

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela	
	2022	2023
Media	14.735	22.545
Percentile 25	1.340	1.605
Percentile 50 (mediana)	2.768	3.118
Percentile 75	6.648	7.632
Percentile 90	19.677	22.349
Percentile 99	218.908	200.506

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata, calcolato con la formula $100*[1 - (MIA \text{ post autotutela}/MIA \text{ iniziale})]$ e determinato utilizzando il rapporto tra le maggiori imposte (pre e post autotutela) accertate di tutti gli accertamenti annullati parzialmente, è pari a 28,25% (come indicato nella colonna (A) del prospetto n. 14). Lo stesso indice rimane invariato (come indicato nella colonna (B) del prospetto n. 14) quando è calcolato come media aritmetica semplice dell'indice di abbattimento dei singoli accertamenti interessati da tale istituto.

Prospetto n. 14

Tipologia controllo	Indice di abbattimento	Indice di abbattimento
	Modalità 1 (A)	Modalità 2 (B)
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	8,14%	8,14%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	32,46%	32,46%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	44,02%	44,02%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	88,85%	88,85%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	9,12%	9,12%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	37,38%	37,38%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	49,25%	49,25%
Totale complessivo	28,25%	28,25%

1) rapporto $100*[1 - (MIA_{\text{post autotutela}}/MIA_{\text{iniziale}} \text{ di tutti gli accertamenti})]$

2) media aritmetica semplice dei rapporti $100*[1 - (MIA_{\text{post autotutela}}/MIA_{\text{iniziale}})]$ delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

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

Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, allo stato, presentano un'incidenza di atti annullati del 3,48%, in diminuzione di 0,49 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2022 (cfr. prospetto n. 15).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2022, un decremento nel numero di accertamenti annullati (13%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da 12,6 milioni di euro nel 2022 a 11,9 milioni di euro nel 2023.

Prospetto n. 15

	2022	2023
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	166.113	165.631
<i>di cui:</i>		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	6.598	5.765
Incidenza % (B/A)	3,97%	3,48%

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 16). Il valore della mediana (1.015 euro) inferiore alla media (2.077) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA annullata in autotutela rilevato pari a 354 migliaia di euro nel 2023, a fronte del valore di 200,1 migliaia di euro rilevato nel 2022).

Prospetto n. 16

Indici di posizione	Valori di MIA *	
	2022	2023
Media	1.908	2.077
Percentile 25	496	458
Percentile 50 (mediana)	970	1.015
Percentile 75	2.078	2.101
Percentile 90	4.131	4.170
Percentile 99	14.678	15.853

* importi espressi in euro

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento, nell'esercizio 2023, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi hanno avuto ad oggetto valori di MIA più alti rispetto a quelli del 2022, con eccezione del valore del percentile 25.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessata in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento, risulta essere quello della "Presenza del solo criterio fabbricati" pari al 41%, mentre, se consideriamo la maggiore imposta accertata annullata, il criterio selettivo il cui importo è maggiormente interessato è quello della "Presenza del solo criterio dipendenti", come si evince dal prospetto n. 17.

Prospetto n. 17

importi espressi in euro

Tipologia criteri	N. accertamenti annullati	Incidenza % sul totale	MIA annullata*	Incidenza % sul totale
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO ASSEGNI	396	7%	819.651	7%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E DIPENDENTI	47	1%	115.299	1%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E FABBRICATI	9	0%	15.133	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI	161	3%	169.610	1%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO FABBRICATI	2.390	41%	2.444.274	21%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO DIPENDENTI	1.887	33%	4.712.641	40%
PRESENZA DEI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	4	0%	13.721	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E REDDITI DIVERSI	3	0%	4.722	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI E REDDITI DIVERSI	83	1%	149.574	1%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	7	0%	30.116	0%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO REDDITI DIVERSI	78	13%	3.441.418	29%
Totale Complessivo	5.765	100%	11.916.159	100%

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli **accertamenti parziali automatizzati** interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 1,16%.

Dal confronto con l'esercizio 2022 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (32%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (- 0,54 punto percentuale) (cfr. prospetto n. 18).

Prospetto n. 18

	2022	2023
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	166.113	165.631
<i>di cui:</i>		
interessati da provvedimento di autotutela parziale(B)	2.817	1.921
Incidenza % (B/A)	1,70%	1,16%

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 4 milioni di euro a 1,4 milioni di euro, con un indice di abbattimento, calcolato con entrambe le modalità, in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2022 (cfr. prospetto n. 19).

Prospetto n. 19

	2022	2023
MIA pre autotutela *	5,9	4,0
MIA post autotutela *	2,3	1,4
Indice % di abbattimento della MIA **	60,69%	65%
Indice % di abbattimento della MIA ***	60,69%	65%

* importi espressi in milioni di euro

** rapporto $100 * [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale di tutti gli accertamenti})]$

*** media aritmetica semplice dei rapporti $100 * [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$ delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

L'introduzione degli indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di parziale rettifica (cfr. prospetto n. 20). Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale, per l'esercizio 2023, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più bassi rispetto ai valori registrati nell'esercizio 2022, con l'eccezione della media e del percentile 99.

Prospetto n. 20

importi espressi in euro

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela*	
	2022	2023
Media	2.082	2.108
Percentile 25	570	514
Percentile 50 (mediana)	1.144	1.128
Percentile 75	2.347	2.149
Percentile 90	4.642	3.997
Percentile 99	13.761	14.794

Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello del "Presenza del solo criterio Fabbricati" che assorbe il 58% dei provvedimenti di autotutela complessivamente emessi (cfr. prospetto n. 21).

Prospetto n. 21

Tipologia criteri	N. accertamenti annullati	Incidenza % sul totale
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO ASSEGNI	58	3%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E DIPENDENTI	22	1%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E FABBRICATI	3	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI	217	11%

PRESENZA DEL SOLO CRITERIO FABBRICATI	1.114	58%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO DIPENDENTI	365	19%
PRESENZA DEI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	8	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E REDDITI DIVERSI	4	0%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI E REDDITI DIVERSI	62	3%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	13	1%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO REDDITI DIVERSI	55	3%
Totale complessivo	1.921	100%

In relazione al valore complessivo di maggiore imposta oggetto di rettifica, il criterio “Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi” risulta essere quello con l’indice di abbattimento maggiore (84%) (cfr. prospetto n. 22).

Prospetto n. 22

importi espressi in euro

Tipologia criteri	MIA pre-autotutela *	MIA post-autotutela *	Indice % di abbattimento
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO ASSEGNI	137.106	64.229	53%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E DIPENDENTI	75.280	24.940	67%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E FABBRICATI	8.294	2.337	72%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI	377.015	189.016	50%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO FABBRICATI	1.782.061	759.924	57%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO DIPENDENTI	1.169.011	269.046	77%
PRESENZA DEI CRITERI DIPENDENTI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	37.644	13.965	63%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI ASSEGNI E REDDITI DIVERSI	7.458	3.952	47%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI DIPENDENTI E REDDITI DIVERSI	162.056	47.481	71%
PRESENZA DEI SOLI CRITERI FABBRICATI E REDDITI DIVERSI	40.263	6.322	84%
PRESENZA DEL SOLO CRITERIO REDDITI DIVERSI	252.877	45.511	82%
Totale complessivo	4.049.065	1.426.722	65%

Accertamenti settore Registro

Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo, si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari all’11,37%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di 5 punti percentuali rispetto all’incidenza del 2022 (cfr. prospetto n. 23).

Dal confronto con l’esercizio precedente si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti annullati in autotutela e sia della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 4,6 milioni di euro rispetto a 6,6 milioni di euro dell’anno 2022.

Prospetto n. 23

	2022	2023
Accertamenti settore registro con esito positivo (A)*	6.779	6.808
<i>di cui:</i>		
annullati in autotutela (B)**	1.107	774
Incidenza % (B/A)	16,33%	11,37%

* Accertamenti consuntivati ordinariamente con l’esclusione degli atti con esito negativo.

** Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell’istanza di reclamo - mediazione

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 24). Il valore della mediana (3.288 euro) inferiore alla media (6.611 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 173 migliaia di euro a fronte del valore di 122 migliaia di euro rilevato nel 2022).

Prospetto n. 24

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2022	2023
Media	5.954	6.611
Percentile 25	1.400	1.461
Percentile 50 (mediana)	2.905	3.288
Percentile 75	6.452	7.321
Percentile 90	12.516	14.403
Percentile 99	48.120	49.994

*importi espressi in euro

Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2023 emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2022.

Nel prospetto n. 25 sono riportate le causali, rilevate a sistema, con cui sono stati motivati i provvedimenti di autotutela totale. Dall'analisi dei dati emerge, tra i casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, che quella più rilevante è "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati" (27%), seguita dalla causale "Errore sul presupposto di imposta" (24%).

Prospetto n. 25

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Altro	119	15%
Doppia imposizione	18	2%
Errore di persona	7	1%
Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile dalla Amministrazione	9	1%
Errore sul presupposto di imposta	183	24%
Evidente errore logico o di calcolo	16	2%
Mancanza di documentazione successivamente sanata non oltre i limiti di decadenza	173	22%
Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	43	6%
Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati	206	27%
Totale complessivo	774	100%

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che, allo stato, hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,32% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2022, si rileva un aumento del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti e una diminuzione dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 0,7 punti percentuali (cfr. prospetto n. 26).

Prospetto n. 26

	2022	2023
Accertamenti settore registro con esito positivo (A)	6.779	6.808
<i>di cui</i>		
<i>interessati da autotutela parziale (B)</i>	204	158
Incidenza % (B/A)	3,01%	2,32%

Per quanto riguarda i valori assoluti di maggiore imposta accertata pre e post autotutela, si rileva una diminuzione della Mia pre-autotutela del 66,7% e della Mia post-autotutela del 71,9%, rispetto ai valori di Mia registrati nel 2022. A fronte di detti risultati si registra un indice di abbattimento in aumento di 34 punti percentuali rispetto al risultato del 2022 (cfr. prospetto n. 27).

Prospetto n. 27

	2022	2023	Variazione % 2022/2023
MIA pre-autotutela *	4,5	1,5	-66,7%
MIA post-autotutela *	3,2	0,9	-71,9%
Indice % di abbattimento della MIA **	29,84%	40%	34,0%

* importi espressi in milioni di euro

** rapporto $100 * [1 - (MIA_{post\ autotutela} / MIA_{iniziale\ di\ tutti\ gli\ accertamenti})]$

Atti di contestazione

Gli atti di contestazione e irrogazione di sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA, nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano nel 2023 l'1,06% rispetto agli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 28.

Prospetto n. 28

	2022	2023
Atti di contestazione ed irrogazione sanzioni notificati (A)*	79.702	81.144
<i>di cui</i>		
<i>Annullati in autotutela (B)</i>	898	858
Incidenza % (B/A)	1,13%	1,06%

* Atti di contestazione consuntivati ordinariamente

A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 9,1 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi delle sanzioni irrogate costituiscono un numero esiguo rispetto agli atti complessivamente notificati.

Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano il 4,23% degli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 29.

Prospetto n. 29

	2022	2023
Atti di recupero notificati (A)*	8.790	8.838
<i>di cui:</i>		
Annulati in autotutela (B)	393	374
Incidenza % (B/A)	4,47%	4,23%

* Atti di recupero consuntivati ordinariamente

A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a poco più di 8,8 milioni di euro.

INDICATORI DI MONITORAGGIO AREA CONTRASTO

AZIONE	INDICATORE	TARGET 2023	RISULTATO AL 31/12/2023
Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Controlli nei confronti delle imprese minori e dei lavoratori autonomi	85.000	88.009

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Contrasto ammontano a 18.081 ore/migliaia (16.893 ore/migliaia nel 2022) a fronte di 16.821 pianificate ed hanno assorbito il 42,7% di quelle complessivamente impiegate (42.304 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.193 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Contrasto per i quali è stato utilizzato il 91,6% delle risorse stanziare nel *budget*.

Valori espressi in €	Budget 2023	Consuntivo 2023	SAC %	SAL %
Analisi	1.259.462,60	1.228.714,75	97,60%	95,8%
Attuazione D. Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.367.046,75	851.383,16	62,30%	62,5%
Contenzioso	1.622.693,34	1.746.739,94	107,60%	69,2%
Controlli fiscali	2.129.344,79	2.009.072,88	94,40%	72,5%
Imprese	1.096.833,20	1.090.831,30	99,50%	81,4%
Indirizzo della Riscossione	128.317,00	86.948,00	67,80%	66,7%
Internazionale	2.360.181,35	2.095.370,25	88,80%	76,9%
Tutela del credito erariale	1.052.268,30	983.892,99	93,50%	84,4%
TOTALE	11.016.147,33	10.092.953,27	91,6%	-

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – RISORSE

Con questa Area Strategica si intende esaminare l'attività dell'Agenzia in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione. L'analisi intende prendere in considerazione, ai fini della valutazione dell'efficace capacità gestionale da parte dell'Agenzia, non soltanto l'utilizzo delle risorse finanziarie, ma anche taluni aspetti strategici relativi alle risorse umane, che rappresentano il principale fattore critico di successo per realizzare gli obiettivi di qualunque organizzazione complessa. Particolare rilievo assume, in questa prospettiva, la capacità di selezionare e formare personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

A presidio dell'attitudine non solo alla capacità di reclutamento ma anche alla valorizzazione e alla crescita professionale del materiale umano a disposizione dell'Agenzia, anche nell'ottica di agevolare un fisiologico *turn over*, è stato previsto l'obiettivo **“Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali”**, che presenta cinque indicatori istituzionali e due di impatto.

Per monitorare la capacità di gestione delle risorse patrimoniali è stato, invece, previsto l'obiettivo **“Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili”**, che presenta altresì tre indicatori istituzionali e uno di impatto.

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

AREA RISORSE – VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE A DISPOSIZIONE									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO/ EFFICACIA COMPLESSIVA E VALORE PUBBLICO GENERATO	Risultato atteso 2023	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)
OBIETTIVO 7 - Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	Potenziamento delle risorse umane a disposizione	Posti messi a bando per il reclutamento di personale da assumere a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	4.100	4.500	110%	Numero di assunzioni effettuate	3.100	3.011	97%
		Percentuale di completamento delle procedure concorsuali avviate nell'anno t e precedenti in relazione al numero di quelle avviate (*)	65%	75%	115%				
	Attuazione e sviluppo del lavoro agile	Postazioni lavorative virtualizzate	25%	31%	123%				
		% di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile	70%	73%	104%				

	Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell' Agenzia	Realizzazione di iniziative formative e di sviluppo per rafforzare specifiche competenze, rivolte al personale dirigente e a particolari categorie di funzionari	Avvio di azioni di sviluppo destinate al personale dirigente TARGET: 1 INIZIATIVA Avvio iniziative per i capi area servizi di pubblicità immobiliare TARGET: 3 REGIONI COINVOLTE	Avvio di azioni di sviluppo destinate al personale dirigente TARGET: 1 INIZIATIVA Avvio iniziative per i capi area servizi di pubblicità immobiliare TARGET: 3 REGIONI COINVOLTE	100%	Efficacia della formazione	10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale	10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale	100%
OBIETTIVO 8 – Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	Attuazione del piano pluriennale degli investimenti	Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2023-2025, compresi gli impegni pregressi	40%	65%	163%	Risparmi di spesa effetto rilascio immobili (€/mln)	4	5,9	148,25%
		Importi complessivamente aggiudicati con procedure di gara per investimenti immobiliari gestiti direttamente dall' Agenzia (escluse Convenzioni con Provveditorati OO.PP.) rispetto agli impegni immobiliari programmati con il piano degli investimenti 2023-2025, compresi gli impegni pregressi	10%	12%	120%				
		Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall' Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate (valore cumulato negli anni)	24 standard 9 avanzato	24 standard 9 avanzato	100% standard 100% avanzato				

OBIETTIVO 7: RECLUTARE, QUALIFICARE E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE NECESSARIE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ISTITUZIONALI

Nel corso del 2023 si sono registrate 1.022 uscite, per pensionamenti o altre cause; le unità di personale in servizio sono passate da 27.909 del 2022 a 29.520 unità.

Per rimpiazzare il personale cessato negli ultimi anni nel 2023 sono state avviate due procedure concorsuali per l'assunzione di funzionari tributari e funzionari da adibire all'attività di pubblicità immobiliare.

AZIONE: *Potenziamento delle risorse umane a disposizione*

Indicatore *Istituzionale*: Posti messi a bando per il reclutamento di personale da assumere a tempo indeterminato nell'anno di riferimento

Al 31 dicembre 2023 sono state avviate due procedure concorsuali per un complessivo di 4.500 unità di personale a fronte di un risultato atteso pari a 4.100 posti messi a bando. Il 24 luglio 2023 sono stati pubblicati due bandi di concorso relativi alla selezione pubblica di:

- 3.970 unità di personale dell'area funzionari per l'attività tributaria;
- 530 unità di personale dell'area funzionari per i servizi di pubblicità immobiliare.

Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di completamento delle procedure concorsuali avviate nell'anno t e precedenti in relazione al numero di quelle avviate¹

Al 31 dicembre 2023 sono state avviate 12 procedure concorsuali:

- 1) 150 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione, riscossione e contenzioso dei tributi (150 DIR);
- 2) 10 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione dei servizi catastali (10 DIR);
- 3) 20 funzionari, controllo di gestione (CG 20);
- 4) 100 funzionari informatici (100 FI);
- 5) 10 funzionari, protezione dei dati (PD 10);
- 6) 70 funzionari, attività legali (LEG 70);
- 7) 50 funzionari, internazionale (INTER 50);
- 8) 2.170 funzionari tributari (RTRIB 2170);
- 9) 100 funzionari tecnici (100 FT);
- 10) 900 assistenti tecnici (900 GEO);

¹ Ai fini dell'indicatore si fa riferimento alle graduatorie definitivamente approvate.

- 11) 3.970 funzionari tributari (3970 TRIB);
- 12) 530 funzionari per i servizi di pubblicità immobiliare (530 SPI).

Delle procedure elencate ne sono state concluse 9, evidenziate in carattere **grassetto**, con l'immissione in servizio dei vincitori nel corso del 2023. Il risultato conseguito (75%) risulta superiore al risultato atteso (65%).

Indicatore di impatto: numero di assunzioni effettuate

Al 31 dicembre 2023 sono state assunte 3.011 unità di personale (risultato atteso 3.100).

Procedura concorsuale	Unità assunte
Personale assunto ai sensi della legge n. 68/1999 (area operatori:18; area assistenti: 23)	41
13 assistenti DP Bolzano	14
21 assistenti DP Bolzano	2
60 assistenti informatici – RIPAM	18
4 assistenti tecnici DP Bolzano	4
900 assistenti tecnici	595
2.320 funzionari amministrativo-tributari	2.189
10 funzionari amministrativi – RIPAM	30
50 funzionari <i>data scientist</i>	29
100 funzionari tecnici	69
20 funzionari tributari – DP Bolzano	2
10 dirigenti di seconda fascia da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione dei servizi catastali	10
175 dirigenti di seconda fascia	8
Totale	3.011

AZIONE: Attuazione e sviluppo del lavoro agile

Indicatore Istituzionale: Postazioni lavorative virtualizzate

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2023 è stato pari al 31% (atteso 25%).

Indicatore Istituzionale: Percentuale di personale dotato di PC portatile fornito dall’Agenzia per la prestazione dell’attività lavorativa in modalità agile

Per tale indicatore è stato conseguito un risultato superiore alle attese (73% rispetto al 70%).

AZIONE: Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell’Agenzia**Indicatore Istituzionale: Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo per rafforzare specifiche competenze, rivolte al personale dirigente e a particolari categorie di funzionari**

Nel 2023 è stato avviato il percorso di *assessment* destinato a tutti i dirigenti dell’Agenzia, la cui conclusione è prevista nei primi mesi del 2024. Nello stesso anno, è stata conclusa la progettazione dell’iniziativa di sviluppo per i capi area dei servizi di pubblicità immobiliare e nel 2024 è programmata l'erogazione alle Direzioni Regionali di Emilia-Romagna, Liguria e Lombardia.

Indicatore di Impatto: Efficacia della formazione

Il modello di valutazione della efficacia della formazione è stato applicato a 7 iniziative formative. Nel 2023 il risultato atteso dal processo di valutazione dell’efficacia della formazione era l’applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nel 2023 il catalogo corsi dell’Agenzia ha previsto 70 iniziative formative di carattere tributario, con un target quindi di 7 corsi (10% di 70). Considerando che i corsi sottoposti al modello di valutazione dell’efficacia sono stati 7, l’avanzamento dell’indicatore è pari al 100%.

OBIETTIVO 8: QUALIFICARE ED EFFICIENTARE LE RISORSE PATRIMONIALI E MIGLIORARE IL LIVELLO DELLE RISORSE INTANGIBILI**AZIONE: Attuazione del piano pluriennale degli investimenti****Indicatore Istituzionale: Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2023-2025, compresi gli impegni pregressi**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2023 (65%) risulta superiore al risultato atteso (40%).

Indicatore Istituzionale: Importi complessivamente aggiudicati con procedure di gara per investimenti immobiliari gestiti direttamente dall’Agenzia (escluse Convenzioni con Provveditorati OO.PP.) rispetto agli impegni immobiliari programmati con il piano degli investimenti 2023-2025, compresi gli impegni pregressi

L’indicatore è stato elaborato tenendo conto delle procedure di gara concluse nel 2023. Nel 2022, al fine di ridurre la tempistica di esecuzione degli interventi, è stata adottata una nuova strategia acquisitiva orientata all’efficientamento, all’aggregazione e alla generale riduzione del numero di procedure tecnico-amministrative prodromiche all’acquisizione di appalti di lavori. È stata pertanto effettuata una puntuale analisi degli interventi inseriti nei passati Piani triennali dei lavori dell’Agenzia, dello stato di attivazione delle Convenzioni da stipulare con i Provveditorati per le OO.PP. competenti per ambito territoriale e dell’avanzamento dei lavori rientranti nel Sistema Accentrato delle Manutenzioni (cd. Manutentore Unico).

Tale attività ha determinato un nuovo elenco di interventi aggregati per immobile che è stato inserito nel *Programma triennale dei lavori 2023-2025* per un importo complessivo di € 88.413.966,00. In data 8 giugno 2023, è stata pubblicata la procedura per l'affidamento dei *Servizi di ingegneria e architettura per la progettazione definitiva, esecutiva e direzione lavori per la realizzazione di parte delle opere edilizie ed impiantistiche* inserite nel programma di cui sopra per un valore complessivo delle opere di € 60.294.261,53; tale procedura di gara non è stata conclusa nel 2023.

In data 24 marzo 2023 è stata aggiudicata la procedura per l'acquisizione di un *Accordo quadro triennale per l'affidamento di interventi edili manutentivi non programmabili, anche aventi carattere di urgenza, presso gli immobili in uso all'Agenzia delle Entrate*. Il valore complessivo dell'appalto è pari ad € 37.824.660,00 di cui circa un terzo è stato stimato per interventi di adeguamento alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 e relativi alla macroarea degli Investimenti immobiliari.

L'indicatore è stato pertanto determinato considerando il rapporto tra un terzo dell'appalto *Accordo quadro triennale per l'affidamento di interventi edili manutentivi non programmabili, anche aventi carattere di urgenza, presso gli immobili in uso all'Agenzia delle Entrate* (€ 12.608.220,00) e la somma dell'importo del *Programma triennale dei lavori 2023-2025* (€ 88.413.966,00) e del suddetto *Accordo quadro* (€ 12.608.220,00). Tale indicatore, così definito, risulta pari al 12 %, superiore al risultato atteso (10%).

Indicatore Istituzionale: Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello “standard” e “avanzato” implementate (valore cumulato negli anni)

Per tale indicatore è stato pienamente conseguito il risultato atteso (24 *standard*, 9 *avanzato*).

Indicatore di *Impatto*: Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva

L'indicatore di impatto sui risparmi di spesa derivanti dal rilascio di immobili condotti in locazione passiva ad inizio 2023 risulta valorizzato sulla base di un *target*, riferito al triennio 2023-2025, elaborato in coerenza con il vigente Piano di razionalizzazione degli immobili. La stima 2023-2025, di seguito rappresentata, è stata effettuata sulla base dei probabili risparmi ottenibili nell'anno 2023 con un decremento per gli anni successivi giustificato, da un lato, dall'allungamento dei tempi delle procedure di ricerca immobiliare, in ragione della verifica da parte dei Provveditorati OO.PP. del documento di vulnerabilità sismica e, dall'altro, dalla conclusione graduale della ristrutturazione dei compendi demaniali al fine di trasferirvi gli Uffici attualmente ubicati in immobili condotti in locazione passiva.

INDICATORE DI IMPATTO	2023	2024	2025
Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4,0 €/mln	2,0 €/mln	2,5 €/mln

Alla fine dell'esercizio, a seguito del rilascio di spazi della sede di Roma-via Ippolito Nievo, inizialmente previsto per il 2022, nonché al rilascio di diversi immobili FIP, il risultato conseguito è superiore al previsto (4,0 €/mln) ed è pari a 5,93 €/mln con una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo pari a 148,25%.

INDICATORI DI MONITORAGGIO AREA RISORSE

AZIONE	INDICATORE	TARGET 2023	RISULTATO AL 31/12/2023
Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia	Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa.	Completamento delle iniziative di miglioramento e valutazione dell'efficacia	La Carta dei valori dell'Agenzia delle entrate è frutto di un lavoro iniziato nel 2021. La sua pubblicazione è avvenuta a dicembre 2022 e contiene i 10 valori dell'Agenzia delle entrate. Nel 2023 è stata avviata la campagna di promozione sul portale intranet e sull' <i>house organ</i> dell'Agenzia, con la pubblicazione di articoli/interviste e video, ed è stata realizzata una <i>brochure</i> illustrativa. A marzo 2023 è stata avviata la campagna di comunicazione interna "Un mese un valore". Con la collaborazione delle Direzioni Regionali, sono stati pubblicati sul <i>magazine</i> Mondo Agenzia 110 contributi tra articoli/video/ <i>brochure</i> per illustrare i singoli valori. Questa prima campagna si concluderà all'inizio del 2024, con l'approfondimento sul decimo e ultimo valore della Carta (Professionalità). La campagna ha coinvolto la stragrande parte del personale a ogni livello organizzativo – con particolare attenzione ai nuovi assunti - che ha partecipato a incontri dedicati alla presentazione della Carta.
	Realizzazione di piani di sviluppo personalizzati per sviluppare competenze specifiche	Avvio dei percorsi di sviluppo per le POER e per idirigenti delle DC, DR E DP	Entro il 31 dicembre 2023 è stata avviata la fase conclusiva del percorso di assessment delle competenze della dirigenza dell'Agenzia, che, al momento, vede coinvolti gli ultimi 19 dirigenti. L'avvio delle iniziative rivolte ai DP è slittato al primo semestre 2024, nel corso del 2023 è stata portata a termine la progettazione delle iniziative in collaborazione con la SDA Bocconi.
	Predisposizione di iniziative per la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione della prestazione in Agenzia	Prosecuzione della divulgazione delle linee guida accompagnata da iniziative di illustrazione dei principali contenuti a valutatori e valutati	L'atto di aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Individuale (SMVPI) è stato firmato dal Direttore dell'Agenzia il 31 gennaio 2024; nel corso del 2023 è stata portata a termine la progettazione delle iniziative collegate.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Risorse ammontano a 7.021 ore/migliaia (6.818 nel 2022) a fronte di 6.527 pianificate ed hanno assorbito circa il 16,6% di quelle complessivamente impiegate (42.304 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 463 euro/milioni.

Investimenti

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

Valori espressi in €

	BUDGET	CONSUNTIVO	SAC%	SAL%
Interventi PNRR 2023 – PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati)	0,00	212.193,31	100,0%	100,0%
Acquisti diretti (hw/sw)	131.147,54	4.900,00	3,70%	3,7%
Approvvigionamenti e Logistica	1.878.803,59	735.092,71	39,10%	41,7%
Audit	580.607,83	236.821,40	40,80%	58,3%
Basi Dati	5.064.146,23	4.522.332,04	93,50%	77,7%
Conduzione e Governance dei Progetti ICT	5.811.834,15	1.108.800,00	19,10%	100,0%
Contabilità	674.850,17	454.560,43	67,40%	73,3%
CRM e infrastrutture di backend	827.712,00	382.849,30	46,30%	36,4%
Gestione risorse umane	3.044.694,46	2.392.155,98	78,60%	67,6%
Infrastrutture	29.557.774,64	10.318.123,47	34,90%	63,0%
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	1.794.768,49	974.538,32	54,30%	38,1%
Pianificazione e controllo	312.408,10	312.408,10	100,00%	100,0%
Sicurezza	1.999.517,10	1.710.585,10	85,50%	83,8%
Sistema di protocollo e gestione documentale	1.871.399,97	1.134.752,67	60,60%	57,6%
Sistemi trasversali	1.311.603,75	873.937,85	66,60%	59,0%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.336.022,58	1.336.022,58	100,00%	100,0%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.406.280,60	1.351.773,60	96,10%	96,2%
TOTALE	57.603.571,20	28.061.846,86	48,72%	

INTERVENTI DI AUDIT

In conformità con quanto previsto dagli Standard Internazionali e in linea con la Direttiva del 23 marzo 2023 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, la Direzione Centrale Audit nell'anno 2023 ha garantito un'adeguata attività formativa non solo agli addetti alla funzione di audit ma anche ai responsabili delle Strutture operative dislocate sul territorio. A tali iniziative formative si aggiunge anche quella riservata ai funzionari tributari neoassunti sul tema "Valori, comportamenti e casi di incompatibilità".

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività di studio per la revisione del modello di gestione del rischio adottato dall'Agenzia e sono stati altresì svolti a cura dell'Ufficio Analisi del rischio e pianificazione della DC Audit degli interventi di analisi dei rischi presso le Direzioni Centrali finalizzati all'individuazione delle attività maggiormente esposte al rischio di corruzione e alla definizione dei presidi più idonei a mitigare i rischi individuati. Per l'esecuzione di detta attività è stata applicata la metodologia per la gestione dei rischi corruttivi indicata dall'Autorità Nazionale Anticorruzione nell'allegato 1 al PNA 2019.

Il Provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 224146 del 20 giugno 2023 – relativo ai controlli di regolarità amministrativo/contabile sull'operato degli Agenti contabili e sulla gestione dei Direttori Provinciali in merito alle somme introitate ed accertate per i servizi resi dagli Uffici Provinciali-territorio - ha apportato modifiche sostanziali ai controlli sull'operato e sulla gestione dell'Agente Contabile. Tali controlli sono effettuati dalle strutture di audit nel rispetto del principio di continuità temporale, con la finalità di accertare che le somme introitate dagli Uffici Provinciali-Territorio per i servizi catastali e di pubblicità immobiliare siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e debitamente versate alla Tesoreria dello Stato. In attuazione di quanto disposto dal citato Provvedimento, le modalità di effettuazione dei controlli – da svolgere con cadenza almeno annuale – sono state declinate nella direttiva n. 422662 del 11 dicembre 2023 del Settore Audit interno della DC Audit. Con le indicazioni operative, si è proceduto alla semplificazione e razionalizzazione dei controlli in argomento garantendo, comunque, un efficace ed efficiente presidio dei rischi propri di tali attività, anche con riguardo alla gestione del conto corrente intestato all'Ufficio provinciale. Tale nuova tipologia di intervento, che sostituirà le verifiche di cassa A1 e A2 e i riscontri amministrativo-contabili, verrà svolta a decorrere dall'anno 2024. In attuazione del citato Provvedimento, dal 2024 saranno effettuati specifici interventi di audit_anche sui processi gestiti dagli Uffici Provinciali Territorio, anche nell'ottica di un più razionale ed efficiente utilizzo delle risorse disponibili.

Numero di interventi di audit effettuati

Con la Direttiva n. 37907 del 9 febbraio 2023 sono state fornite le indicazioni di dettaglio per l'esecuzione degli interventi di audit pianificati dalle strutture regionali, in coerenza con le indicazioni contenute nelle Linee Guida per la programmazione 2023, distinti tra quelli di audit *compliance*, audit esterno, audit interno nonché per l'effettuazione dei riscontri amministrativo contabili e delle verifiche di cassa e di gestione.

Per le attività di audit ricomprese nel ciclo di budget, sono stati definiti i seguenti indicatori di produzione: interventi di audit interno; verifiche di cassa e di gestione; riscontri amministrativo contabili; interventi di audit esterno. La pianificazione di dettaglio di ciascuna regione ha riguardato gli interventi sopra menzionati mentre una parte della capacità disponibile è stata riservata alle attività di supporto al referente anticorruzione regionale nonché alle cosiddette attività non pianificabili, ossia quelle attivabili a seguito di eventi non prevedibili o a seguito di segnalazioni di gravi criticità. Alcune attività sono state svolte in modalità *da remoto* in quanto rivelatasi proficua ed economica già nei precedenti anni. La tabella seguente riporta gli interventi di audit svolti nel 2023 dagli Uffici Audit delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano con riferimento sia agli indicatori di produzione che alle attività di audit *compliance* non pianificabili.

DIREZIONI REGIONALI	AUDIT INTERNO			VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE			RISCONTRI AMM.VO CONTABILI			AUDIT ESTERNO			AUDIT COMPLIANCE	
	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	consuntivo	
DP BOLZANO	5	4	80%	-	-	-	-	-	-	4	4	100%	0	
DP TRENTO	5	5	100%	-	-	-	-	-	-	9	10	111%	1	
DR ABRUZZO	5	5	100%	8	8	100%	4	4	100%	8	8	100%	2	
DR BASILICATA	4	4	100%	8	8	100%	2	2	100%	8	8	100%	1	
DR CALABRIA	5	5	100%	10	10	100%	-	-	-	8	9	113%	3	
DR CAMPANIA	6	6	100%	21	21	100%	10	10	100%	25	25	100%	8	
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	32	32	100%	8	9	113%	13	13	100%	6	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	4	4	100%	12	12	100%	6	6	100%	11	9	82%	4	
DR LAZIO	5	5	100%	18	14	78%	9	9	100%	10	8	80%	20	
DR LIGURIA	5	5	100%	15	17	113%	7	7	100%	14	14	100%	6	
DR LOMBARDIA	9	9	100%	27	27	100%	10	10	100%	35	36	103%	9	
DR MARCHE	3	3	100%	12	12	100%	4	4	100%	6	6	100%	1	
DR MOLISE	3	3	100%	6	6	100%	2	2	100%	6	6	100%	1	
DR PIEMONTE	12	12	100%	32	35	109%	10	11	110%	17	17	100%	6	
DR PUGLIA	8	8	100%	11	11	100%	5	5	100%	15	15	100%	2	
DR SARDEGNA	4	2	50%	16	16	100%	4	4	100%	5	4	80%	0	
DR SICILIA	5	5	100%	23	23	100%	9	9	100%	11	12	109%	5	
DR TOSCANA	5	5	100%	29	29	100%	10	10	100%	11	11	100%	4	
DR UMBRIA	3	3	100%	4	4	100%	-	-	-	7	7	100%	2	
DR VALLE D'AOSTA	-	-	-	-	-	-	1	2	200%	-	-	-	-	
DR VENETO	7	7	100%	22	30	136%	7	8	114%	20	25	125%	9	
TOTALE	109	106	97%	306	315	103%	108	112	104%	243	247	102%	90	

I risultati sopra riportati evidenziano il sostanziale raggiungimento di tutti gli obiettivi da parte delle strutture di audit; i pochi casi in cui ciò non è avvenuto sono riconducibili principalmente a sopraggiunte carenze di personale che hanno comportato una contrazione della capacità operativa disponibile ovvero il maggior assorbimento di attività non pianificabili quali, tipicamente, le indagini conoscitive.

che con riferimento alla Direzione Regionale Valle d'Aosta per il 2023, a causa della carenza di personale nella struttura di audit e nelle more del completamento della procedura di interpello per l'individuazione del Capo Ufficio Audit – conclusa solo nel mese di febbraio 2024 – non sono stati assegnati a budget interventi di audit. Laddove necessario i suddetti interventi sono stati svolti dai Settori Centrali della DC Audit.

Nel complesso, i predetti Settori Centrali hanno realizzato i seguenti interventi:

	AUDIT INTERNO	AUDIT ESTERNO	AUDIT COMPLIANCE
	numero interventi	numero interventi	numero interventi
DC AUDIT	7	419	17

Interventi di audit interno

Gli interventi di audit interno nell'anno 2023 hanno riguardato le **Analisi di contesto locale (ACL)**¹ – includendo ove previsti interventi di *Follow-up* operativi (FUO)² relativi ad ACL svolte nell'anno 2022 – e i **Monitoraggi dei rischi di corruzione (MRC)**³

Nell'individuazione dei processi su cui svolgere le ACL, si è ritenuto proficuo indirizzare la scelta su quelli che rispondevano all'obiettivo strategico di migliorare la propensione all'adempimento degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti e di ridurre il *tax gap*, assicurando elevati livelli di efficienza ed efficacia, privilegiando il pagamento dei rimborsi fiscali a cittadini e imprese, anche al fine di restituire liquidità al sistema economico.

Con specifico riferimento agli interventi svolti dagli Uffici Audit regionali si evidenzia che sono stati realizzati 88 ACL, 13 MRC e 5 FUO, così distribuiti:

DIREZIONI REGIONALI	INTERVENTI DI AUDIT INTERNO					
	budget	consuntivo	SAL	ACL	MRC	FUO
DP BOLZANO	5	4	80%	4		
DP TRENTO	5	5	100%	3	1	1
DR ABRUZZO	5	5	100%	4		1
DR BASILICATA	4	4	100%	3	1	
DR CALABRIA	5	5	100%	5		
DR CAMPANIA	6	6	100%	6		
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	6		
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	4	4	100%	3	1	
DR LAZIO	5	5	100%	3	2	
DR LIGURIA	5	5	100%	4		1
DR LOMBARDIA	9	9	100%	9		
DR MARCHE	3	3	100%	3		

¹ Le Analisi di contesto locale sono, ordinariamente, svolte dal Settore Audit Interno e dagli Uffici Audit regionali. Si tratta di interventi finalizzati a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni, per valutare l'adeguatezza del sistema di controllo in atto e per rilevare eventuali irregolarità amministrative.

² Il Follow-up operativo (con nuovo accesso presso la struttura auditata) costituisce un intervento autonomo e straordinario legato alla presenza di criticità o irregolarità significative per le quali, a conclusione della ACL, permanga la necessità di verificarne l'effettiva risoluzione attraverso l'esame di un adeguato campione di atti.

³ Il Monitoraggio dei rischi di corruzione è finalizzato a verificare unicamente l'idoneità e l'effettiva attuazione dei presidi anticorruzione presso le strutture auditate.

DR MOLISE	3	3	100%	2		1
DR PIEMONTE	12	12	100%	7	5	
DR PUGLIA	8	8	100%	7	1	
DR SARDEGNA	4	2	50%	2		
DR SICILIA	5	5	100%	5		
DR TOSCANA	5	5	100%	5		
DR UMBRIA	3	3	100%	2		1
DR VALLE D'AOSTA	-	-	-			
DR VENETO	7	7	100%	5	2	
TOTALE	109	106	97%	88	13	5

In relazione alla DR Sardegna si precisa che gli interventi di audit interno conclusi sono stati tre, pari al 75% di raggiungimento del *budget*, ancorché non correttamente allineato negli applicativi dedicati, come risulta in tabella. Segnatamente, il dato riportato su B.I. era pari a 2 (due) interventi di audit interno mentre in concreto sono stati realizzati 3 (tre) prodotti.

Il Settore Audit interno ha effettuato 2 ACL e 5 MRC presso alcune Direzioni Regionali/Provinciali, che hanno consentito di intercettare una serie di criticità di cui alcune imputabili a carenze organizzative ed altre imputabili all'inadeguatezza dei controlli interni. In alcuni casi le criticità hanno avuto impatto sulla regolarità amministrativa degli atti esaminati nel corso degli interventi. A fronte di ciascuna delle criticità individuate, nel rispetto della metodologia esistente per la conduzione degli interventi, i *team* di audit hanno fornito altrettante raccomandazioni sulla base delle quali i responsabili delle strutture auditate hanno predisposto i previsti *piani di azione*, attuato le misure correttive e rimosso sia le criticità che le irregolarità amministrative. Solamente due dei suddetti piani di azione sono in corso di attuazione.

Si riportano di seguito le più rilevanti criticità rilevate riconducibili a carenze organizzative e/o del sistema di controllo interno.

1. Omessa o incompleta indicazione nella Scheda di Autovalutazione del Rischio dei controlli di primo e di secondo livello;
2. Inadeguatezza del sistema di controllo (campionamento, individuazione dei soggetti incaricati, periodicità e tracciabilità);
3. Mancato rispetto del principio di separazione delle funzioni (identità tra incaricato del controllo e delegato alla firma degli atti);
4. Scarsa consapevolezza e partecipazione dei funzionari al sistema di controllo Interno.
5. Carente presidio delle iscrizioni a ruolo a titolo straordinario
6. Mancata definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione delle pratiche;
6. Carente presidio della corretta applicazione delle sanzioni;
7. Ritardi o carenze nelle modalità e tempi di erogazione dei servizi;
8. Incompleta, non corretta acquisizione e gestione della documentazione necessaria per il rilascio del servizio richiesto;
9. Carente presidio degli accessi dell'utenza al *front-office*;

10. Mancata partecipazione del funzionario assegnatario del fascicolo al contraddittorio d'Ufficio con la controparte;
11. Carenze nella formazione e archiviazione del fascicolo;
12. Carenze nell'uso della posta elettronica nominale da parte del personale;
13. Mancato aggiornamento delle Banche Dati;
14. Carenze nella esecuzione dei controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà che attestano il possesso dei requisiti patrimoniali e contributivi di cui all'articolo 38 *bis*, lettere a), b), c) del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633;
15. Carenze di motivazione degli avvisi di accertamento;
16. Carenze nella regolamentazione dell'accesso dei soggetti esterni al *back office* dell'Ufficio anche attraverso il Registro Unico Visitatori (RUV);
17. Mancata formalizzazione del flusso interno relativo alla documentazione ricevuta o predisposta nel corso o al termine dell'istruttoria;
18. Carenze nella compilazione delle schede di lavorazione del rimborso;
19. Carenze nel presidio/monitoraggio del sistema di notifiche degli atti di accertamento e sulla archiviazione delle ricevute di ritorno;
20. Carenze nel monitoraggio del flusso delle richieste pervenute (con diverse modalità: PEC, *e-mail*, posta) e indicazione delle modalità di risposta.

Interventi di audit esterno¹

La selezione dei soggetti su cui indirizzare l'attività di vigilanza è stata effettuata dal Settore Audit esterno previa analisi di specifici profili di criticità nell'attività svolta. Sulla base di tali elaborazioni sono state predisposte le liste di soggetti poi trasmesse agli Uffici regionali per la pianificazione degli interventi.

Nella tabella di seguito riportata sono indicati gli interventi svolti da ciascuna struttura regionale e dalle Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano.

DIREZIONI REGIONALI	INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO							
	<i>budget</i>	<i>consuntivo</i>	<i>SAL</i>	<i>Vigilanza CAF</i>	<i>Vigilanza intermediari diversi dai CAF</i>	<i>Vigilanza SIAE</i>	<i>Vigilanza accessi planimetrie catastali</i>	<i>Vigilanza rivenditori</i>
DP BOLZANO	4	4	100%	1	3			
DP TRENTO	9	10	111%	1	6		2	1
DR ABRUZZO	8	8	100%	1	2	1	4	
DR BASILICATA	8	8	100%	1	2	1	3	1
DR CALABRIA	8	9	113%	1	3	1	3	1

¹ Vigilanza su attività esternalizzate a terze parti in base a disposizioni di legge o a convenzioni (ad esempio Intermediari Entratel, Intermediari della Riscossione, SIAE, ecc.).

DR CAMPANIA	25	25	100%	2	11	1	10	1
DR EMILIA ROMAGNA	13	13	100%	2	5	1	5	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	11	9	82%		3	1	4	1
DR LAZIO	10	8	80%	1	2	1	4	
DR LIGURIA	14	14	100%	2	5	1	5	1
DR LOMBARDIA	35	36	103%	5	16	4	10	1
DR MARCHE	6	6	100%		3	1	2	
DR MOLISE	6	6	100%	1	2		2	1
DR PIEMONTE	17	17	100%	3	6	2	5	1
DR PUGLIA	15	15	100%	3	4	2	5	1
DR SARDEGNA	5	4	80%	1	2			1
DR SICILIA	11	12	109%	1	4	1	5	1
DR TOSCANA	11	11	100%	1	3	1	5	1
DR UMBRIA	7	7	100%	1	2		3	1
DR VALLE D'AOSTA	-	-	-					
DR VENETO	20	25	125%	3	11	2	7	2
TOTALE	243	247	102%	31	95	21	84	16

Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel

Gli Uffici Audit regionali hanno effettuato 95 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF¹ e 31 interventi nei confronti dei CAF² con l'obiettivo di rilevare eventuali criticità nello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale o carenze nei loro sistemi di controllo interno.

La selezione dei soggetti da sottoporre a controllo sui professionisti che svolgono attività di assistenza fiscale è stata effettuata dal competente Settore Centrale in base alla presenza di significativi profili di criticità quali, ad esempio, le segnalazioni qualificate provenienti da uffici dell'Agenzia o da enti esterni.

¹ L'attività di **vigilanza sugli intermediari Entratel diversi dai CAF** ha tra i propri scopi prioritari la individuazione, accompagnata dall'acquisizione di idoneo supporto documentale, di eventuali comportamenti e condotte che prefigurino, nell'ambito della attività di assistenza fiscale, irregolarità nella prestazione della stessa assistenza, nonché possibili fattispecie frodatrici che vedano il coinvolgimento dei professionisti intermediari.

²La **vigilanza sui CAF** consiste nella:

- A.verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di idoneità tecnico/organizzativa previsti dall'art. 7 del DM n. 164/1999 così come modificato dall'art. 35 del D.lgs. n. 175/2014;
- B.prevenzione e contrasto di comportamenti irregolari o fraudolenti nell'ambito dello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale;
- C.verifica della corretta gestione delle scelte per la destinazione del 2, 5 e dell'8 per mille.

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 7 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF situati nelle regioni Lazio, Piemonte e Puglia.

Vigilanza Siae¹

Gli interventi di audit, secondo quanto previsto dalla vigente Convenzione, sono stati pianificati al fine di presidiare le attività svolte dalle unità territoriali della SIAE e di rilevare gli elementi necessari per la quantificazione dei compensi da riconoscere all'Ente.

L'anno di riferimento per i controlli è stato il 2022 che, sebbene ancora connotato da elementi di criticità per gli effetti generati dal periodo emergenziale, ha visto una generale ripresa delle attività spettacolistiche e di intrattenimento, con la realizzazione di 21 interventi da parte degli Uffici Audit regionali.

Interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali²

Nella scelta dei soggetti da controllare si è tenuto conto delle anomalie emerse dall'analisi massiva di dati acquisiti dal Settore Audit esterno in collaborazione con la Direzione Centrale Servizi catastali cartografici e di pubblicità immobiliare, nonché di segnalazioni qualificate provenienti da Uffici dell'Agenzia ovvero di denunce/esposti presentati da contribuenti.

I controlli sul Servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali hanno interessato complessivamente 84 tecnici professionisti.

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 5 interventi di vigilanza nei confronti di tecnici professionisti situati nelle regioni Lazio, Sardegna, Toscana e Valle d'Aosta.

Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT³

L'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 400 intermediari. Tali segnalazioni, lavorate, in via esclusiva dal Settore Audit esterno, corrispondono a 58 interventi.

¹ L'attività di vigilanza SIAE persegue lo scopo non solo di verificare una corretta acquisizione da parte delle strutture territoriali del volume d'affari dei soggetti organizzatori di manifestazioni di spettacolo/intrattenimento, ma soprattutto di verificare il "modus operandi" delle predette strutture in relazione alle attività ad esse affidate, secondo quanto previsto dalla Convenzione, al fine di una valutazione complessiva del servizio reso dalla SIAE in linea con i più generali interessi istituzionali dell'Agenzia delle Entrate.

² L'attività di controllo è finalizzata a verificare l'utilizzo del servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali da parte degli utenti - tecnici professionisti - abilitati alla presentazione telematica degli atti di aggiornamento del Catasto edilizio urbano, con particolare riferimento al rispetto delle modalità e dei presupposti che ne legittimano l'uso dettati dal Provvedimento n. 47477 del 16 settembre 2010 del Direttore dell'Agenzia del Territorio e dal Provvedimento n. 41910 dell'11 febbraio 2021 del Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

³ Attività funzionale all'accertamento massivo delle tardive o omesse trasmissioni delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel.

Vigilanza nei confronti dei Rivenditori che svolgono il servizio di riscossione in via telematica dell'imposta di bollo, del contributo unificato e di altri tributi mediante rilascio di contrassegno sostitutivo

L'attività mira a contrastare i fenomeni di contraffazione dei contrassegni sostitutivi dei valori bollati. Nel mese di novembre 2022 il Settore Centrale ha fornito alle Strutture regionali le nuove indicazioni metodologiche. In tal modo, gli Uffici Audit regionali hanno potuto realizzare 16 interventi di vigilanza nei confronti dei suddetti Rivenditori.

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 2 interventi di vigilanza nei confronti di Rivenditori situati nella regione Lazio.

Verifiche sulle deleghe conferite agli intermediari per l'accesso al Servizio Equipro

Nel 2023 l'attività di controllo sulle deleghe conferite agli intermediari per l'utilizzo dei servizi online dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, prevista dal Protocollo d'intesa tra Agenzia delle entrate ed Agenzia delle entrate - Riscossione, di cui alla nota n. 229520 del 7 settembre 2021 è stata svolta esclusivamente dal Settore Audit esterno che ha realizzato 8 interventi.

Interventi di audit compliance

Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 17 indagini conoscitive¹ e 882 verifiche ex legge 662/96² relative a personale dell'Agenzia. Quest'ultima attività, caratterizzata da un elevato utilizzo dei flussi informativi presenti in Anagrafe Tributaria, dal 2020 è svolta interamente dal Settore centrale anche al fine di ottimizzarne i tempi di svolgimento.

I Settori territoriali e gli Uffici Audit regionali hanno, invece, realizzato 90 indagini conoscitive di cui 18 da segnalazioni qualificate³.

Nella tabella che segue sono indicati il numero di indagini svolte da ciascuna struttura regionale.

¹ Volte a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia e indipendenza di tutto il personale dell'Agenzia e ad approfondire fenomeni particolarmente rilevanti.

²Tali verifiche ispettive sono finalizzate a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia e indipendenza del personale. L'art. 1, comma 62, della Legge n. 662 del 23/12/1996, ha previsto, infatti, che le pubbliche amministrazioni effettuino annualmente apposite verifiche a campione sui propri dipendenti, per accertare la corretta osservanza delle disposizioni concernenti i casi di incompatibilità (art.1, commi da 56 a 65, L. n. 662/1996).

³ Le indagini da segnalazioni qualificate sono esclusivamente quelle richieste dal Settore Audit *Compliance* sulla base di una attività, anche sperimentale, di analisi informatizzata di dati sintomatici di possibili criticità attinenti ad una intera struttura dell'Agenzia (tipicamente la Direzione Provinciale).

DIREZIONI REGIONALI	AUDIT COMPLIANCE		
	consuntivo	I.Co.	I.Co. da segnalazioni
DP BOLZANO	0		
DP TRENTO	1	1	
DR ABRUZZO	2	1	1
DR BASILICATA	1		1
DR CALABRIA	3	2	1
DR CAMPANIA	8	7	1
DR EMILIA ROMAGNA	6	4	2
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	4	2	2
DR LAZIO	20	19	1
DR LIGURIA	6	5	1
DR LOMBARDIA	9	8	1
DR MARCHE	1		1
DR MOLISE	1		1
DR PIEMONTE	6	6	
DR PUGLIA	2	1	1
DR SARDEGNA	0		
DR SICILIA	5	4	1
DR TOSCANA	4	3	1
DR UMBRIA	2	1	1
DR VALLE D'AOSTA	0		
DR VENETO	9	8	1
TOTALE	90	72	18

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

Verifiche di cassa e di gestione¹

Tali verifiche, che riguardano la gestione delle somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dagli Uffici Provinciali Territorio, sono state svolte dagli Uffici Audit regionali.

Come per gli anni precedenti, la pianificazione degli interventi ha avuto come obiettivo primario quello di assicurare l'esecuzione di verifiche di gestione in modo da accelerare il completamento del controllo sulle annualità più remote, dando priorità a quegli Uffici Provinciali-Territorio nei

¹ Le Verifiche di cassa e di gestione sono finalizzate a:

- accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dalla Direzione Provinciale siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e debitamente versate alla Tesoreria Provinciale dello Stato;
- verificare l'effettivo ammontare del carico e dello scarico, la regolare e integrale contabilizzazione degli stessi, l'effettivo ammontare dei valori soggetti a rendiconto esistenti in ufficio.

quali, in occasione di precedenti interventi, fosse stata riscontrata la sussistenza di crediti a rischio di prescrizione dell'azione di danno.

Complessivamente sono state realizzate 102 Verifiche A1, 86 Verifiche A2 e 127 Verifiche di Gestione D2, per un totale di 315 interventi, come riportato nella seguente tabella.

DIREZIONI REGIONALI	VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE					
	<i>budget</i>	<i>consuntivo</i>	<i>SAL</i>	<i>A1</i>	<i>A2</i>	<i>D2</i>
	DP BOLZANO	-	-	-		
DP TRENTO	-	-	-			
DR ABRUZZO	8	8	100%	4		4
DR BASILICATA	8	8	100%	2	2	4
DR CALABRIA	10	10	100%	5		5
DR CAMPANIA	21	21	100%	5	5	11
DR EMILIA ROMAGNA	32	32	100%	9	13	10
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	12	12	100%	4	4	4
DR LAZIO	18	14	78%	5	5	4
DR LIGURIA	15	17	113%	4	6	7
DR LOMBARDIA	27	27	100%	11	5	11
DR MARCHE	12	12	100%	4	4	4
DR MOLISE	6	6	100%	2	2	2
DR PIEMONTE	32	35	109%	8	11	16
DR PUGLIA	11	11	100%	5		6
DR SARDEGNA	16	16	100%	4	4	8
DR SICILIA	23	23	100%	9	3	11
DR TOSCANA	29	29	100%	10	10	9
DR UMBRIA	4	4	100%	2		2
DR VALLE D'AOSTA	-	-	-			
DR VENETO	22	30	136%	9	12	9
TOTALE	306	315	103%	102	86	127

Le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono verifiche di cassa e di gestione perché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare.

Come già detto, a seguito di accordi intercorsi con la Struttura regionale, il Settore Audit interno ha svolto direttamente 4 interventi presso la Direzione Regionale della Valle d'Aosta.

Qualora le verifiche svolte abbiano evidenziato disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività, il Settore Centrale ha diramato specifiche indicazioni alle Direzioni Regionali per la rimozione delle criticità rilevate, anche allo scopo di prevenirle per il futuro.

Riscontri amministrativo contabili¹

Come è noto, l'impianto metodologico attuale che disciplina l'attività di verifica contabile presso gli Uffici Provinciali-Territorio, prevede la sequenza operativa: riscontri amministrativo-contabili – verifiche di cassa – verifiche di gestione.

La pianificazione dei riscontri amministrativo-contabili pertanto è stata effettuata in modo da consentire lo svolgimento, senza soluzione di continuità, delle verifiche di cassa A2 e delle verifiche di gestione D2 programmate nel 2023. Sono stati quindi effettuati gli interventi riportati nella seguente tabella:

DIREZIONI REGIONALI	RISCONTRI AMMINISTRATIVO-CONTABILI		
	budget	consuntivo	SAL
DP BOLZANO	-	-	-
DP TRENTO	-	-	-
DR ABRUZZO	4	4	100%
DR BASILICATA	2	2	100%
DR CALABRIA	-	-	-
DR CAMPANIA	10	10	100%
DR EMILIA ROMAGNA	8	9	113%
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	6	6	100%
DR LAZIO	9	9	100%
DR LIGURIA	7	7	100%
DR LOMBARDIA	10	10	100%
DR MARCHE	4	4	100%
DR MOLISE	2	2	100%
DR PIEMONTE	10	11	110%
DR PUGLIA	5	5	100%
DR SARDEGNA	4	4	100%
DR SICILIA	9	9	100%
DR TOSCANA	10	10	100%
DR UMBRIA	-	-	-
DR VALLE D'AOSTA	1	2	200%
DR VENETO	7	8	114%
TOTALE	108	112	104%

Per quanto riguarda la regione Lazio va segnalata l'effettuazione di un ulteriore intervento, ancorché non correttamente consuntivato nell'esercizio 2023. Come precedentemente evidenziato, le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono riscontri amministrativo-contabili poiché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare. Le regioni Calabria e Umbria non hanno effettuato tale tipologia di interventi in quanto le verifiche di

¹ I Riscontri amministrativo-contabili si concretizzano in una serie di controlli formali, miranti ad accertare l'esatta corrispondenza tra i dati risultanti dai documenti contabili dell'Ufficio e quelli annotati sui registri – manuali e informatizzati – di carico e scarico.

gestione programmate per il 2023 erano già supportate dai relativi riscontri amministrativo-contabili.

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

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari al 94%. Tale percentuale è stata determinata considerando i follow-up conclusi con esito positivo, relativamente agli interventi di ACL consuntivati nel 2023¹. Si fa presente che per alcuni interventi i termini per la predisposizione dei relativi piani d'azione da parte delle strutture auditate non sono al momento ancora trascorsi.

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

Accertamento con adesione

Nel corso del 2023, nell'ambito del programma di vigilanza del Dipartimento delle Finanze previsto dall'articolo 59 del D. Lgs. n. 300/1999, è si è proceduto all'analisi del procedimento relativo all'applicazione dell'istituto dell'adesione su iniziativa d'ufficio, disciplinata dagli artt. 5 e 5-ter del D.lgs. n. 218/1997 nonché a seguito di istanza del contribuente per processi verbali di constatazione emanati per accessi, ispezioni o verifiche o per avvisi di accertamento notificati, ai sensi dell'art.6, commi 1 e 2 del medesimo D.lgs. n. 218/1997.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento appare abbastanza soddisfacente, considerato che l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, si è attestato all'86,00%². I valori di conformità di ogni singolo principio analizzato risultano essere pari al 94,23% per l'imparzialità, seguito da quello di trasparenza all'82,17% e da quello di correttezza al 69,55%.

Su alcuni aspetti per i quali i valori di conformità sono risultati più bassi, gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato principalmente la necessità di:

- indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art. 5-ter del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di

¹ Si tratta complessivamente di 90 ACL (88 svolte dalle DD.RR. e 2 dal Settore Centrale)

² Nella precedente rilevazione, effettuata nel 2016, l'indice sintetico di conformità si era attestato all'82,34%.

quanto eventualmente rappresentato dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria. In particolare:

- qualora il contribuente abbia prodotto documentazione;
 - qualora il contribuente non abbia prodotto documentazione;
 - qualora il contribuente abbia fornito chiarimenti;
- indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art. 6, comma 1, del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di quanto eventualmente rappresentato dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria. In particolare:
- qualora il contribuente non abbia prodotto documentazione
 - qualora il contribuente abbia fornito chiarimenti
- indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art. 6, comma 2, del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di quanto eventualmente rappresentato dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria. In particolare:
- qualora il contribuente non abbia prodotto documentazione;
 - qualora il contribuente abbia fornito chiarimenti;
- indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art. 5, del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di quanto eventualmente rappresentato dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria. In particolare:
- qualora il contribuente non abbia prodotto documentazione;
- migliorare i tempi di definizione dell'adesione, contenendoli entro 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di adesione prodotta dal contribuente:
- ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D.lgs. n. 218/1997;
 - ai sensi dell'art. 6, comma 1, del D.lgs. n. 218/1997;
- migliorare i tempi impiegati per l'espletamento dell'attività di adesione d'iniziativa dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 218/1997, oltre che per il rafforzamento della compliance, anche ai fini dell'economicità dell'azione amministrativa.

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

Nel corso del 2023, al fine di superare le criticità emerse nell'ambito del Programma di vigilanza 2022 – avente ad oggetto il procedimento “*Accertamento imposta di registro*” – formalmente comunicate dal Dipartimento delle Finanze, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato le opportune azioni correttive.

Sotto il profilo sostanziale e operativo, a seguito di quanto rilevato dal Dipartimento, la Direzione Centrale Audit ha individuato e analizzato le aree, risultate maggiormente critiche, sottoponendole all'attenzione della Divisione Contribuenti, *owner* del relativo processo. La citata Direzione ha comunicato gli esiti dell'attività di vigilanza anche alle Direzioni Regionali, rimarcando la necessità di sensibilizzare gli Uffici sull'importanza di garantire omogeneità di comportamento nell'espletamento delle attività relative al procedimento esaminato. Sono state, inoltre, prese in specifico esame le fattispecie oggetto delle domande qualificate dal Dipartimento come sensibili con la finalità di individuare i comportamenti, nelle varie attività operative, che gli Uffici avrebbero dovuto assumere ai fini della determinazione di valori di conformità positivi.

In tale contesto, infine, sono state segnalate le azioni di miglioramento suggerite. Con riferimento all'operato delle Direzioni Regionali svolto nel pieno esercizio della propria autonomia istituzionale, si rappresenta che nel recepire quanto comunicato dalla Direzione Centrale Audit, sono state adottate opportune misure finalizzate ad adeguare l'attività degli Uffici a un disegno unitario e in linea con i principi costituzionali di efficacia, efficienza e buona amministrazione. In altri casi le iniziative assunte a livello regionale si conformano al quadro di raccomandazioni formulate dal Dipartimento attraverso la predisposizione di specifici indirizzi operativi per l'accertamento dell'imposta di registro inviati alle Direzioni provinciali in modo da orientare le attività degli Uffici territoriali ai principi di imparzialità, trasparenza e correttezza. In particolare, è stata sottolineata l'importanza di valutare con cura l'opportunità di fare uso, ove possibile, dei poteri istruttori di cui all'art. 53-bis del TUR, anche allo scopo di una interlocuzione preventiva con il contribuente che associ all'attività impositiva un approccio collaborativo, in previsione di accertamenti o rettifiche di valore che implicino un uso ampio di presunzioni o rideterminazioni induttive, non ancorati a elementi certi o fondatamente attendibili. Con riguardo al verbale di contraddittorio, è stata richiamata la necessità della sua redazione nonché della sua completezza anche nelle ipotesi di svolgimento a distanza.

In tal modo è stato valorizzato il ricorso al confronto preventivo con il contribuente da effettuare prima dell'emissione dell'atto impositivo. L'istituto in questione è stato peraltro riconosciuto dall'Agenzia quale importante strumento di partecipazione attiva del contribuente al processo di

accertamento fiscale¹, pertanto, si procederà – coerentemente con quanto stabilito dall’articolo 17² comma 1, lettere a) e b) della legge 9 agosto 2023, n. 111 (cd legge delega)³ e verificati gli impatti nel settore del registro dei relativi provvedimenti attuativi – ad aggiornare le procedure di ausilio all’accertamento e a fornire istruzioni in proposito agli Uffici.

Va, infine, richiamato il recente aggiornamento e la diffusione, a cura della competente Direzione Centrale, della guida operativa “L’imposta Complementare di Registro - Accertamento di maggior valore e interpretazione degli atti”. Il documento, predisposto da un Gruppo di lavoro interregionale appositamente istituito, tiene conto delle modifiche normative e degli orientamenti giurisprudenziali intervenuti nel tempo, costituendo una raccolta sistematica, utile per il personale che opera in tali attività. In tal modo è stato possibile supportare e ausiliare l’attività di accertamento, nonché assicurare uniformità di comportamento degli Uffici.

Quanto segnalato dal Dipartimento, in ordine alla opportunità di fornire al contribuente – nell’invito a comparire – adeguate informazioni circa la possibilità di avvalersi del ravvedimento operoso, è stato favorevolmente condiviso dall’Agenzia avendo previsto l’aggiornamento, già a decorrere dal mese di aprile 2019, dell’applicativo di riferimento.

La Divisione Contribuenti ha inoltre ritenuto utile prevedere detta implementazione anche per gli inviti su iniziativa dell’ufficio di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 19 giugno 1997, n. 218. In tal modo, per entrambe le tipologie di invito, è indicata chiaramente nella stampa la possibilità di avvalersi dell’istituto del ravvedimento operoso. Parimenti, sono state implementate le procedure per la gestione automatica della notifica degli atti nell’ambito del percorso di digitalizzazione volto a gestire il ciclo di formazione del documento con firma digitale, di protocollazione automatica e di spedizione.

Con specifico riferimento, invece, alle attività di competenza della Direzione Centrale Audit si osserva che, in conformità alle indicazioni contenute nel Piano di audit per il 2023, gli Uffici audit regionali hanno pianificato per il corrente anno l’esecuzione di n. 6 (sei) interventi di audit interno sul processo “Effettuare attività di accertamento registro e altre imposte” presso le Direzioni Provinciali a esito dei quali sono emersi i seguenti elementi:

- Inadeguato piano di selezione dei controlli
- Criticità relative alle deleghe di firma
- Criticità legate ai criteri di irrogazione delle sanzioni
- Criticità relative alla attivazione del confronto preventivo previsto dall’art.53-bis del DPR 131/86

¹ Cfr. Circolare 17/E del 22 giugno 2022.

² L’articolo prevede l’applicazione, in via generalizzata e a pena di nullità, del principio del contraddittorio nel procedimento di accertamento.

³ Vedi anche art.1 del d. lgs. 12 febbraio 2024, n.13, che ha dato attuazione ai principi e criteri direttivi in materia di procedimento accertativo, di adesione e di adempimento spontaneo, stabiliti nella legge delega.

- Carenza della tracciabilità dei controlli sul campione unico
- Carenze nella compilazione della Scheda di Autovalutazione del Rischio
- Carenze nella redazione e/o protocollazione del verbale di contraddittorio.

Le criticità rilevate riferibili all'organizzazione e al sistema di controllo sono state quasi tutte risolte attraverso l'attuazione di consequenziali Piani d'azione.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Le attività di investimento ICT

Nel corso dell'esercizio 2023 - in continuità con gli ultimi anni - le attività ICT sono state orientate da un lato all'evoluzione delle procedure esistenti in base alle necessità operative ed organizzative dell'Agenzia e alle modifiche normative di tempo in tempo intervenute e dall'altro allo sviluppo di nuove procedure.

È opportuno osservare che il 31 dicembre 2023 è giunto a conclusione il contratto quadro DF/Sogei (cui il contratto Agenzia delle Entrate-Sogei dava esecuzione) originariamente previsto con validità nel periodo 2006-2011 e successivamente oggetto di plurime proroghe. Come previsto nel nuovo contratto esecutivo tra l'Agenzia delle Entrate e la Sogei, le attività, avviate nel 2023 con completamento già previsto nel corso del 2024, continuano ad essere regolate in base al contratto previgente.

Attività PNRR

Nell'ambito delle attività di cui al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, l'Agenzia ha stipulato convenzioni con AgID e con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale su due ambiti specifici, rispettivamente, il Single Digital Gateway (**SDG**) e la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (**PDND**); al riguardo le attività ICT, presenti in molteplici progetti di investimento dei Piani Tecnici di Automazione 2022 e 2023, si sono concluse secondo le tempistiche attese e la relativa fatturazione verrà effettuata direttamente da Sogei verso gli enti indicati.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel D.L. n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del D.L. n. 78/2010, si evidenzia che nel 2023 sono state prodotte complessivamente circa 10,3 milioni di Tessere Sanitarie di cui 8,9 milioni nel formato TS-CNS.

Di seguito, infine, gli schemi riepilogativi dei progetti di investimento ICT.

Tabella 1 – Progetti di investimento - SAL

Descrizione progetto	SAL	Peso
ENTSO001 - Interventi PNRR 2023 – SDG	100,0%	0,2%
ENTSO048 - Interventi PNRR 2023 – PDND	100,0%	0,3%
ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	78,0%	1,2%
ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	57,1%	1,0%
ENTSO111 – Infrastrutture	63,0%	14,2%
ENTSO112 - Servizi all'utenza	64,7%	4,6%
ENTSO114 - Controlli fiscali	72,5%	2,6%
ENTSO115 – Contenzioso	69,2%	2,2%
ENTSO116 - Basi Dati	77,7%	6,1%
ENTSO117 - Conduzione e Governance dei Progetti ICT	100,0%	7,5%
ENTSO118 – Audit	58,3%	0,4%
ENTSO119 - Gestione risorse umane	67,6%	3,2%
ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	82,1%	2,7%
ENTSO121 - Tutela del credito erariale	84,4%	1,3%
ENTSO122 – Contabilità	73,3%	0,6%
ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	82,5%	5,1%
ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	57,6%	1,5%
ENTSO127 - Pianificazione e controllo	100,0%	0,4%
ENTSO128 - Normative fiscali	58,3%	0,9%
ENTSO129 – Rimborsi	100,0%	1,0%
ENTSO130 – Sicurezza	83,8%	2,2%
ENTSO131 – Analisi	95,8%	1,7%
ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	83,3%	1,8%
ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	79,2%	5,1%
ENTSO139 – Internazionale	76,9%	2,7%
ENTSO172 - Servizi on line	62,3%	3,3%
ENTSO354 – Cartografia	71,1%	3,3%
ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	61,9%	1,6%
ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	75,0%	0,3%
ENTSO383 - Attuazione D. Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	62,5%	1,3%
ENTSO400 - Sistemi trasversali	59,0%	1,1%
ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	96,2%	1,7%
ENTSO402 – Imprese	81,4%	1,4%
ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	100,0%	1,1%
ENTSO444 – Anagrafica	68,3%	1,7%
ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	87,7%	3,3%
ENTSO448 - Approvvigionamenti e Logistica	41,7%	0,9%
ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	36,4%	0,5%
ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	38,1%	1,5%
ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	100,0%	1,7%
ENTSO485 - Gestione Atti	84,2%	2,0%
ENTSO486 - Servizi Catastali	72,7%	1,3%
ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	80,0%	0,6%
ENTSO946 - Indirizzo della Riscossione	66,7%	0,1%
ENTSO947 - Servizi telematici ipocatastali	58,8%	0,9%
Acquisti diretti (hw/sw)	3,7%	0,2%
Totale	74,7%	100,0%

Un primo elemento di valutazione degli investimenti ICT effettuati è rappresentato dallo stato avanzamento lavori (**SAL**) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, che si attesta sul **74,7%** come evidenziato nella precedente Tabella 1. Come di consueto, la percentuale di SAL è calcolata rapportando l'entità delle attività realizzate nel corso dell'anno per ciascun progetto rispetto a quanto previsto in sede di pianificazione.

Tabella 2 – Progetti di investimento – Consuntivazione economica (SAC)

Descrizione progetto	Pianificato	Consuntivo	
		€	SAC %
ENTSO001 - Interventi PNRR 2023 – SDG	0,00 €	139.249,98 €	100,0%
ENTSO048 - Interventi PNRR 2023 – PDND	0,00 €	212.193,31 €	100,0%
ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.147.780,78 €	811.906,17 €	70,7%
ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.165.092,80 €	694.934,58 €	59,6%
ENTSO111 – Infrastrutture	29.557.774,64 €	10.318.123,47 €	34,9%
ENTSO112 - Servizi all'utenza	5.234.495,75 €	3.506.452,71 €	67,0%
ENTSO114 - Controlli fiscali	2.129.344,79 €	2.009.072,88 €	94,4%
ENTSO115 – Contenzioso	1.622.693,34 €	1.746.739,94 €	107,6%
ENTSO116 - Basi Dati	5.064.146,23 €	4.522.332,04 €	93,5%
ENTSO117 - Conduzione e Governance dei Progetti ICT	5.811.834,15 €	1.108.800,00 €	19,1%
ENTSO118 – Audit	580.607,83 €	236.821,40 €	40,8%
ENTSO119 - Gestione risorse umane	3.044.694,46 €	2.392.155,98 €	78,6%
ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.579.923,83 €	2.097.849,04 €	81,3%
ENTSO121 - Tutela del credito erariale	1.052.268,30 €	983.892,99 €	93,5%
ENTSO122 – Contabilità	674.850,17 €	454.560,43 €	67,4%
ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	4.025.909,83 €	3.953.210,88 €	98,2%
ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	1.871.399,97 €	1.134.752,67 €	60,6%
ENTSO127 - Pianificazione e controllo	312.408,10 €	312.408,10 €	100,0%
ENTSO128 - Normative fiscali	835.212,58 €	726.550,23 €	87,0%
ENTSO129 – Rimborsi	795.039,60 €	768.758,55 €	96,7%
ENTSO130 – Sicurezza	1.999.517,10 €	1.710.585,10 €	85,5%
ENTSO131 – Analisi	1.259.462,60 €	1.228.714,75 €	97,6%
ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.348.429,21 €	1.436.233,95 €	106,5%
ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	4.005.082,66 €	4.005.082,66 €	100,0%
ENTSO139 – Internazionale	2.360.181,35 €	2.095.370,25 €	88,8%
ENTSO172 - Servizi on line	4.017.024,91 €	2.408.635,96 €	63,4%
ENTSO354 – Cartografia	2.772.175,79 €	2.474.292,28 €	89,3%
ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	1.878.849,80 €	1.283.287,85 €	68,3%
ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	393.369,80 €	230.659,01 €	58,6%
ENTSO383 - Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.367.046,75 €	851.383,16 €	62,3%
ENTSO400 - Sistemi trasversali	1.311.603,75 €	873.937,85 €	66,6%
ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.406.280,60 €	1.351.773,60 €	96,1%
ENTSO402 – Imprese	1.096.833,20 €	1.090.831,30 €	99,5%
ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	1.003.745,89 €	852.749,04 €	85,0%
ENTSO444 – Anagrafica	2.012.084,57 €	1.330.745,25 €	66,1%
ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	2.666.520,45 €	2.555.415,68 €	95,8%
ENTSO448 - Approvvigionamenti e Logistica	1.878.803,59 €	735.092,71 €	39,1%
ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	827.712,00 €	382.849,30 €	46,3%
ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	1.794.768,49 €	974.538,32 €	54,3%

ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.336.022,58 €	1.336.022,58 €	100,0%
ENTSO485 - Gestione Atti	2.356.537,60 €	1.555.199,38 €	66,0%
ENTSO486 - Servizi Catastali	1.522.656,60 €	1.039.243,10 €	68,3%
ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	661.348,65 €	478.770,45 €	72,4%
ENTSO946 - Indirizzo della Riscossione	128.317,00 €	86.948,00 €	67,8%
ENTSO947 - Servizi telematici ipocatastali	824.484,45 €	648.407,24 €	78,6%
Acquisti diretti (hw/sw)	131.147,54 €	4.900,00 €	3,7%
Totale	109.865.484,08 €	71.152.434,12 €	64,8%

Dal punto di vista economico, la Tabella 2 presenta lo stato di avanzamento costi (**SAC**) al 31 dicembre 2023, confrontato con quanto pianificato. La percentuale di SAC è pari al **64,8%**. Si precisa che i costi sono IVA esclusa. La differenza, per il medesimo progetto, tra il SAL e il SAC (ove significativa) è legata alla consuntivazione della spesa che viene effettuata solo alla conclusione delle attività costituenti il progetto. Per quanto riguarda i progetti ENTSO001 - Interventi PNRR 2023 – SDG e ENTSO048 – Interventi PNRR - PDND, questi hanno il mero scopo di contenitori al fine della fatturazione separata verso (rispettivamente) AgID e verso il Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Le attività, originariamente previste in molteplici progetti, una volta concluse sono state spostate nel contenitore opportuno per la corretta consuntivazione. Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2023 suddivise per Area Strategica.

Area strategica “Servizi”

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e alla trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come all'erogazione dell'assistenza da remoto e di servizi *online*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti, con particolare focalizzazione nella gestione telematica degli stessi; in tale ambito, oltre alla “dichiarazione precompilata”, dal 2023, inoltre, è possibile registrare online i preliminari di compravendita (tramite l'evoluzione del modello RAP – Registrazione Atti Privati), senza doversi recare in un ufficio dell'Agenzia. È disponibile, poi, un nuovo servizio che consente di inviare la richiesta direttamente dal proprio PC insieme agli allegati, come il contratto ed eventuali planimetrie.

Dal luglio 2023 è operativo e disponibile, in area riservata del sito internet, il nuovo servizio web “Consulta Planimetrie”, tramite cui gli agenti immobiliari, una volta ottenuta la delega da parte degli intestatari dell'immobile, possono consultarne le relative planimetrie catastali. Da ottobre 2023 è inoltre operativo e disponibile, sempre in area riservata del sito internet, il nuovo servizio di ispezione ipotecaria via web, rivolto principalmente agli utenti dell'ambito professionale e commerciale (tra cui notai, avvocati, visuristi, agenti immobiliari) che consente di consultare direttamente online i documenti archiviati in formato cartaceo nei registri immobiliari e senza presentarsi fisicamente negli uffici.

Per quanto riguarda la gestione dei crediti d'imposta, sono resi disponibili ulteriori modelli online (nel 2023 per il compostaggio, investimenti nelle Zone Logistiche Semplificate (ZLS), per attività fisica adattata, per le fonti rinnovabili).

Sul versante IVA, oltre alle attività relative alla dichiarazione precompilata, sono proseguite le attività in ambito gestione dei regimi IVA speciali - OSS, IOSS (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi).

L'area riservata del sito internet dell'Agenzia delle entrate, accessibile mediante credenziali SPID, CIE o CNS, è stata completamente rinnovata, nell'ottica di una sempre migliore fruibilità e maggiore personalizzazione. Sono stati resi disponibili due ulteriori servizi *web*:

- consegna documenti e istanze, grazie al quale i contribuenti possono inviare un documento o un'istanza ad un ufficio dell'Agenzia via web.
- richiesta e rilascio dei certificati che permette di ottenere i certificati anagrafici, quali ad esempio il certificato di attribuzione di Codice fiscale e Partita IVA.

Uno dei servizi più utilizzati dell'area riservata continua ad essere il "Cassetto fiscale", all'interno della quale il contribuente può verificare la propria posizione fiscale con informazioni costantemente aggiornate e presentate in modo da essere strumentali alla *compliance*, quali, ad esempio, le comunicazioni di irregolarità sulle liquidazioni periodiche IVA e "la dichiarazione integrativa assistita", che consente di integrare la propria dichiarazione importando i dati contenuti nelle lettere per la promozione della *compliance*.

Per quanto riguarda, in generale, i siti web dell'Agenzia, per quello principale (portale internet di libero accesso o in modalità autenticata per accedere ai servizi profilati sull'utente) sempre maggiore attenzione è rivolta ai principi di accessibilità e usabilità, alla luce delle linee guida AgID e di quanto sancito dal Decreto legislativo n. 106 del 10 agosto 2018 (Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web). L'intento è quello di consentire a ciascun utente di trovare in maniera sempre più agevole l'informazione o i documenti di cui ha bisogno e conoscere le scadenze dei propri adempimenti fiscali. Il portale evidenzia gli argomenti di maggiore impatto per gli utenti meno esperti attraverso informazioni organizzate per aree d'interesse e non solo per "adempimenti fiscali" o "profili contributivi". L'attività di aggiornamento del sito web istituzionale ha incluso anche i contenuti del progetto europeo *Single Digital Gateway*, ossia la creazione di uno Sportello Digitale, una porta di accesso digitale alle informazioni e ai servizi per i cittadini europei che vogliono vivere e lavorare in altri Paesi dell'Unione (nel corso del 2023 è stata avviata l'estensione dello Sportello Digitale presso diverse strutture di assistenza quale ulteriore canale per l'erogazione di assistenza ai contribuenti. Esso permette l'interazione a distanza tra il funzionario Agenzia e il contribuente e offre strumenti di *collaboration* avanzata, in grado di fornire un'esperienza utente alla stregua della presenza fisica in ufficio, agevolando l'interazione e consentendo di accelerare la risoluzione delle problematiche del contribuente).

Per quanto riguarda l'assistenza fornita ai contribuenti, l'Agenzia ha adottato un sistema di *Customer Relationship Management* che consente di gestire in modo integrato e unitario le singole interazioni avvenute tramite i diversi canali di contatto disponibili e rende possibile conoscere quali sono i servizi, i processi e le novità che generano maggiore domanda di assistenza, categorizzare le domande più frequenti, gestire la banca dati delle risposte e dei documenti più utilizzati.

Ricadono nell'Area Servizi gli interventi legati alla realizzazione del Sistema Integrato del Territorio (SIT), che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile integrando informazioni identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. L'implementazione del SIT sull'intero territorio nazionale, ad eccezione dei territori nei quali il catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, è iniziata in maniera progressiva nel 2021 ed è stata completata nel mese di marzo 2022 con l'attivazione del nuovo sistema presso gli Uffici Provinciali-Territorio di 56 province.

Giornale istituzionale telematico dell'Agenzia, destinato ai cittadini ma anche agli esperti del settore, *FiscoOggi.it* offre aggiornamenti sull'attività dell'Amministrazione, con l'obiettivo di diffondere "in tempo reale" notizie e informazioni sulle tematiche fiscali. Dal punto di vista comunicativo, è stato aggiunto il collegamento al canale informativo dell'Agenzia reso tramite *Whatsapp* ed è stato dato rilievo agli altri canali di comunicazione "social" (*Facebook, X, LinkedIn, Instagram e YouTube*).

Area strategica "Prevenzione" e "Contrasto"

Gli interventi realizzati consistono in attività di adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, di attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché all'attuazione di interventi che si propongono di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla legge. Tutto ciò al fine di intercettare fenomeni evasivi e di frode fiscale da sottoporre a controllo, così da difendere l'integrità della base imponibile nazionale e diminuire il *tax gap*.

Gli interventi più rilevanti hanno riguardato il miglioramento e l'adeguamento delle procedure informatiche per consentire la gestione degli avvisi di accertamento, degli inviti (lettere di *compliance*), degli atti di adesione e definizione relativi a tutte le tipologie di dichiarazione dei redditi per i diversi periodi d'imposta.

Nell'ambito delle iniziative per la valorizzazione del dato e per la promozione ed utilizzo di piattaforme avanzate di analisi dei dati per il contrasto all'evasione, l'Agenzia sta portando avanti un processo di aggiornamento delle soluzioni tecnologiche abilitanti all'analisi massiva di grandi moli di dati (*SAS Visual Analytics, Qlik Sense, IBM SPSS & Modeler, Zeppelin, TaxNetVA*) e le attività che concorrono al miglioramento della qualità delle basi dati (attualità, accuratezza,

completezza e comprensibilità). Nel corso dell'anno di riferimento si è concluso il progetto finanziato dall'Unione Europea "*A data driven approach to tax evasion risk analysis in Italy*", iniziativa mirata a rafforzare le attività di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale attraverso l'uso dell'intelligenza artificiale e della data science. L'obiettivo, tra gli altri, è quello di sfruttare le nuove tecnologie per analizzare e valutare i rischi di non conformità fiscale, concentrandosi su fenomeni come frodi IVA, utilizzi indebiti di crediti d'imposta e altre agevolazioni, realizzate anche attraverso strutture societarie e transazioni complesse.

Per quanto riguarda le dichiarazioni IVA, sono state gestite le comunicazioni di anomalie nei dati degli Indici Sintetici di Affidabilità fiscale (ISA) per i soggetti che presentano discordanze tra i dati delle fatture emesse e ricevute e le operazioni imponibili. Con l'incorporazione per fusione di So.Se. in Sogei completata nel 2023 si presume sarà semplificata la gestione della creazione/aggiornamento degli Indici, nonché la loro integrazione nei processi ICT dell'Agenzia. Sono, inoltre, da segnalare le attività di potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi del rischio, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli (predisposizione di liste selettive, implementazione di tecniche e modelli di analisi di natura probabilistica, basate sull'utilizzo di soluzioni di *machine learning* e metodologie di statistica inferenziale).

Relativamente alle attività in ambito internazionale, l'Agenzia assicura una partecipazione costante alle iniziative in tema di standard internazionali portate avanti da organismi quali OCSE e Unione Europea, come il piano d'azione *Base Erosion and Profit Shifting* (BEPS), oltre al contrasto delle frodi fiscali, allo scambio dati, ai controlli multilaterali e dell'evasione transnazionale.

Nell'ambito del contenzioso tributario sono state realizzate applicazioni che consentono all'ufficio di seguire il ricorso, potendo anche gestire l'eventuale pratica di mediazione tributaria o di rideterminazione degli importi, applicazioni per le liti extra tributarie, per la definizione delle liti fiscali, ecc., verificandone inoltre costantemente lo stato di avanzamento.

È stata resa disponibile via web la chiusura agevolata delle liti pendenti: a partire dal 2023, infatti, è diventata questa la modalità ordinaria di presentazione delle istanze per i contribuenti che intendono chiudere le controversie aperte con il Fisco, usufruendo della misura prevista dall'ultima legge di Bilancio (L. 197/2022, art. 1, commi da 186 a 202).

Area strategica "Risorse"

Anche nel 2023, particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività per l'implementazione della Data Strategy per poter attuare una governance efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro

caratteristiche). Si è proseguito, poi, nell'implementazione del digital workplace con l'adozione sempre più numerosa del desktop remoto come modalità di connessione alla propria postazione di lavoro (c.d. desktop replacement); i servizi sono stati ulteriormente estesi con la messa a disposizione, in ambiente Citrix, di postazioni virtuali e servizi applicativi virtualizzati; sono state realizzate le necessarie funzioni di accessibilità per consentire la fruizione del Digital Workplace ai non/ipo vedenti.

Inoltre, si è provveduto all'adozione massiva degli strumenti Microsoft 365: attivazione di tutte le funzionalità di collaboration con la suite M365, seguendo il progetto di deploy infrastrutturale e change management "TeamAE". Tale progetto ha tra gli scopi principali quello di rendere disponibile ai dipendenti dell'Agenzia l'ecosistema di servizi di collaborazione e produttività evoluti offerti dalla suite Microsoft 365 seguendo un percorso strutturato di adozione. Conclusa la fase pilota nel gennaio 2023, si è proceduto alla successiva fase di rilascio a tutto il personale, avviata a giugno 2023. L'estensione di Microsoft 365 proseguirà per tutto il 2024, parallelamente alle attività di virtualizzazione della postazione lavorativa, a cui è legata per motivi prestazionali. Nella fase successiva, già avviata, è prevista la completa migrazione nel cloud del sistema di posta elettronica dell'Agenzia.

Nel contesto degli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e di attuare le prescrizioni del CAD in tema di digitalizzazione, sin dal 2022 è stato esteso in esercizio il servizio Spedizioniere (invio automatico, tramite i servizi postali, di tutta la corrispondenza protocollata in uscita dagli uffici dell'Agenzia indirizzata a destinatari che non siano in possesso di una casella PEC o di un altro domicilio digitale) che rappresenta l'interfaccia tra le applicazioni consumer e i servizi di stampa e recapito della corrispondenza. È stato inoltre reso operativo, il cosiddetto Notificatore, servizio generalizzato che permette agli Uffici di procedere con la notifica automatica via PEC in base alle norme vigenti.

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (compliance) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi di attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (GDPR – General Data Protection Regulation) e la realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento europeo in Agenzia (evoluzioni sul sistema DIANA e sincronizzazione con Archer).

Per quanto concerne **la sicurezza informatica**, le attività hanno riguardato l'introduzione di un nuovo Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (SGSI), l'introduzione di un processo di monitoraggio delle vulnerabilità delle postazioni di lavoro, l'evoluzione e ampliamento degli ambiti del sistema di tracciamento degli accessi al sistema informativo dell'anagrafe Tributaria, delle funzioni di analisi e allarme e di reportistica per un controllo efficace sulle modalità di

interrogazione in AT effettuate dagli utenti interni ed esterni, il consolidamento del sistema di Identity Access Management (IAM) e del portale di accesso unico ai servizi applicativi (“Scrivania dei servizi”), il supporto alla messa in sicurezza delle postazioni portatili nell’ambito del progetto del digital workplace e dei servizi applicativi in cloud, l’attivazione di diverse misure AgID di livello avanzato e adeguamento dei sistemi alle misure di livello standard, la standardizzazione ed evoluzione dell’infrastruttura di firma e cifratura dell’Agenzia delle Entrate per gli scambi di dati da e verso soggetti esterni.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di Gestione Risorse Umane (GRU) al fine di razionalizzare le informazioni giuridico-amministrative, di implementare le famiglie professionali e di gestire il telelavoro e il lavoro agile. L’adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all’Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell’organizzazione con l’indicazione delle percentuali di impiego e rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell’Agenzia. Per quanto riguarda i processi di sviluppo e valutazione del personale, sono state adeguate le applicazioni SIRIO 2.0 per la valutazione dei dirigenti e per la valutazione delle POER/POIR/funzionari (questi ultimi tramite l’applicazione Va.L.E.).

Nell’ambito dei sistemi trasversali nel 2023 sono stati avviati il progetto di evoluzione del sistema di accreditamento dei canali al SdI, un servizio di utility per la verifica dell’esistenza di una fattura, che andrà ad aggiungersi agli altri servizi di verifica CF e PIVA presenti sulla piattaforma di API Management dell’Agenzia, l’estensione dell’uso opzionale della fatturazione elettronica per gli scambi di beni e servizi tra l’Italia e la Repubblica di San Marino, già previsto fino al 30 giugno 2022 (a decorrere dal 1° luglio 2022 la fatturazione elettronica è stata resa obbligatoria, salvo specifiche esclusioni di legge).

Investimenti Immobiliari

Gli investimenti di natura immobiliare riguardano interventi finalizzati alla riqualificazione e all’adeguamento funzionale-normativo degli immobili; interventi di acquisizione di attrezzature, arredi e impianti e altre spese in materia di sicurezza ex decreto legislativo 81/2008. Il valore contabilizzato nell’esercizio 2023 degli investimenti immobiliari è di **euro 2.187.202,82**. Sono in rilievo le seguenti attività:

- la remunerazione dell’attività di progettazione riguardante la ristrutturazione integrale di compendi immobiliari demaniali che verranno resi fruibili per l’Agenzia delle Entrate in un arco temporale medio-lungo per conseguire la razionalizzazione delle sedi operative e realizzare significative economie gestionali;
- i lavori di manutenzione straordinaria e di adeguamento antincendio che hanno interessato immobili appartenenti al Fondo Immobili Pubblici e al Fondo Patrimonio 1.

Trattasi di interventi acquisiti mediante la stipula di Convenzioni con i Provveditorati Interregionali alle Opere Pubbliche oppure approvvigionati dall'Agazia del Demanio nella esplicazione della funzione di manutentore unico.

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Le attività formative per il 2023, definite con le strutture centrali *owner* di processo nell'ambito della definizione delle *linee guida per la rilevazione del fabbisogno*, sono confluite nel catalogo dell'offerta specifica per l'anno.

Tipologie di corsi svolti

Le macro-tipologie rappresentative dei corsi possono essere così riassunte:

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

1) Corsi interni

I corsi interni sono stati erogati, a partire dal mese di febbraio 2023, in modalità sincrona a distanza (*webinar* su piattaforma *MS Teams*) o in *e-learning* (attraverso la piattaforma LMS gestita da Sogei). I costi per lo sviluppo del catalogo sono da riferirsi ai costi di sviluppo e tutoraggio on line (nel caso dell'*e-learning*), e di docenza per la modalità *webinar*. Questa ultima voce racchiude i costi delle docenze dei corsi organizzati dall'Ufficio Formazione e dalle Direzioni Regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione. La Direzione Centrale competente e le Direzioni Regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative; per il 2023 sono stati spesi, per docenze interne, € 414.127,30.

2) Corsi esterni

Tra le voci di costo riferibili alle attività formative vi sono le spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e iniziative formative erogate da enti esterni): questa voce è rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziativa formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne"). Per il 2023 sono stati spesi, per aggiornamento professionale € 809.404,97. La partecipazione del personale a corsi esterni è riferibile in larga parte:

- alle iniziative per la sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare per supportare l'aggiornamento delle figure previste dalla normativa vigente (10.889 dipendenti);

- alle iniziative erogate dalla Scuola nazionale di Amministrazione, alcune per le quali la partecipazione è gratuita, perché prevista da catalogo, altre a titolo oneroso, su base convenzionale, (circa 1.100 funzionari). Di queste si segnalano, in particolare: l’iniziativa “leadership for change”, dedicata alle POER; o l’iniziativa dedicata ai Disability manager centrali e regionali.

3) Corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell’efficacia della formazione e relativi esiti

I partecipanti alle iniziative selezionate nel 2023 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura “Gestione formazione”; i questionari di valutazione dell’impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative sono somministrati con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili. Nel 2023 il risultato atteso dal processo di valutazione dell’efficacia della formazione era l’applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nell’anno di riferimento il catalogo prevedeva 70 iniziative di area tributaria, con un *target* di 7 iniziative.

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative. Per la misurazione dell’obiettivo si è comunque tenuto conto solo dei corsi di area tributaria.

VALUTAZIONE EFFICACIA 2023	
Numero corsi di tipo tributario a catalogo	70
Target (10%)	7
Numero corsi messi a rilevazione (di area tributaria)	7
Risultato conseguito (7/70)	10%

ANALISI DELLE RISORSE UMANE

Nelle seguenti tabelle sono riportati i dati delle risorse umane suddivisi per Area strategica e relativi processi, nonché la consistenza iniziale e finale del personale nell’esercizio 2023.

Area	Ore Migliaia	%	Codice Destinazione	Area/Macroprocesso	AGENZIA	DIREZIONI CENTRALI	DIREZIONI REGIONALI	AGENZIA	DIREZIONI CENTRALI	DIREZIONI REGIONALI
Accertamento	13.732	32,46%	ACC.01.00.0	Analisi del rischio e contrasto agli illeciti	895.938	166.827	729.111	2,12%	5,54%	1,86%
			ACC.02.00.0	Verifica dati delle dichiarazioni	3.569.135	47.559	3.521.576	8,44%	1,58%	8,96%
			ACC.03.00.0	Accertamento imposta non dichiarata	9.206.070	316.115	8.889.955	21,76%	10,49%	22,63%
			ACC.04.00.0	Fiscalità internazionale	61.006	47.256	13.750	0,14%	1,57%	0,03%
Servizi di assistenza ai contribuenti e intermediari	16.230	38,36%	ASS.01.00.0	Identificazione del contribuente	1.242.787	29.778	1.213.009	2,94%	0,99%	3,09%
			ASS.02.00.0	Assistenza a contribuenti e intermediari	1.595.638	51.917	1.543.721	3,77%	1,72%	3,93%
			ASS.03.00.0	Liquidazione delle imposte	4.447.117	88.663	4.358.454	10,51%	2,94%	11,09%
			ASS.04.00.0	Rilascio attestazioni, certificazioni e autorizzazioni	1.610.930	12.116	1.598.814	3,81%	0,40%	4,07%
			ASS.05.00.0	Servizi di riscossione spontanea	110.606	52.825	57.781	0,26%	1,75%	0,15%
			ASS.06.00.0	Rimborso del credito	2.185.002	75.215	2.109.787	5,17%	2,50%	5,37%
			ASS.07.00.0	Contributi e compensi a terzi	108.214	11.556	96.658	0,26%	0,38%	0,25%
			ASS.08.00.0	Aggiornamento catasto e cartografia	3.190.183	7.163	3.183.020	7,54%	0,24%	8,10%
			ASS.09.00.0	Aggiornamento registri di Pubblicità Immobiliare	1.041.116	6.280	1.034.836	2,46%	0,21%	2,63%
			ASS.10.00.0	Servizi estimativi e di valutazione	406.331	10.944	395.387	0,96%	0,36%	1,01%
			ASS.11.00.0	Produzione informazioni statistiche sul mercato immobiliare	291.879	14.839	277.040	0,69%	0,49%	0,71%
Promozione della tax compliance	971	2,29%	CPL.01.00.0	Adempimento spontaneo	387.574	141.474	246.100	0,92%	4,69%	0,63%
			CPL.02.00.0	Applicazione della normativa fiscale	142.124	142.124	-	0,34%	4,72%	0,00%
			CPL.03.00.0	Interpelli e consulenza giuridica	441.137	153.203	287.934	1,04%	5,08%	0,73%
Governo e gestione dei dati	358	0,85%	DAT.00.00.0	Governo e gestione dei dati	357.579	49.700	307.879	0,85%	1,65%	0,78%
Difendere gli atti e Riscossione	4.349	10,28%	DIF.01.00.0	Difesa atti impugnati	2.821.110	27.017	2.794.093	6,67%	0,90%	7,11%
			DIF.02.00.0	Rapporti con l'agente della riscossione	96.413	27.060	69.353	0,23%	0,90%	0,18%
			DIF.03.00.0	Recupero del credito	1.431.367	61.961	1.369.406	3,38%	2,06%	3,49%
Strategia, Governo e Gestione	1.018	2,41%	GOV.00.00.0	Strategia, Governo e Gestione	1.018.405	468.412	549.993	2,41%	15,54%	1,40%
Tutela legale e trasparenza	318	0,75%	LEG.00.00.0	Tutela legale e trasparenza	318.468	111.171	207.297	0,75%	3,69%	0,53%
Sistemi di controllo interno	388	0,92%	SCI.00.00.0	Sistemi di controllo interno	388.436	75.015	313.421	0,92%	2,49%	0,80%
Processi di supporto	4.939	11,68%	SUP.00.00.0	Processi di supporto	4.939.179	817.728	4.121.451	11,68%	27,13%	10,49%
	42.304	100%		Totale ore Agenzia	42.303.744	3.013.918	39.289.826	100%	100%	100%

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2023													
Qualifica	Personale al 31.12.2022	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2022 (A+B-C)	Entrate 2023	Uscite 2023	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2023 (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2023	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2023 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	335	5	16	324	18	10	0	5	327	318	0	0	318
Dirigenti a tempo determinato	41	0	0	41	5	7	0	0	39	38	0	0	38
Totale dirigenti	376	5	16	365	23	17	0	5	366	356	0	0	356
Area funzionari	19.207	27	135	19.099	2.355	568	2	22	20.866	19.983	148	0	19.835
Area assistenti	8.087	37	26	8.098	690	698	0	3	8.087	8.093	95	0	7.998
Area operatori	186	0	2	184	19	3	0	0	200	192	1	0	191
Totale personale delle aree	27.480	64	163	27.381	3.064	1.269	2	25	29.153	28.267	244	0	28.023
TOTALE COMPLESSIVO	27.856	69	179	27.746	3.087	1.286	2	30	29.519	28.623	244	0	28.379
Tirocinanti	124	0	0	124	0	124	0	0	0	0	0	0	0
<i>PO legge 205/2017 (compresi nella area funzionari)</i>	1.488	0	0	1.488	60	56	0	0	1.492	1.490	0	0	1.490

RICAVI COMMERCIALI

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D. Lgs. n. 300/1999, ammontano a circa 50.010 €/migliaia, (52.400 €/migliaia nel 2022). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2013 è rappresentato nella tabella seguente:

(valori in €/migliaia)

Anni	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale proventi servizi resi	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724	64.146	44.487	47.632	52.400	50.010

COSTI DI FUNZIONAMENTO

(valori in €/migliaia)

ONERI DI GESTIONE	CONVENZIONE 2023 (REVISIONE BUDGET DELIBERA N. 13/2023)	REVISIONE BUDGET (DELIBERA N. 37/2023)	CONSUNTIVO 2023
PRODUZIONE	770.763	766.779	611.391
Costi di funzionamento	117.673	115.044	71.376
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	288.900	288.900	256.657
Spese postali e notifica atti	63.046	66.548	45.586
Oneri per la gestione dei tributi	301.144	296.288	237.772
PERSONALE	1.864.894	1.817.445	1.985.015
Stipendi	1.211.907	1.158.046	1.108.188
Imposte dell'esercizio	104.027	99.449	92.242
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	340.982	348.564	353.475
Straordinari	12.801	12.758	11.407
Premi e incentivi	11.250	11.250	12.688
Accantonamenti premi e incentivi	147.141	147.141	375.991
Missioni	4.496	4.608	2.419
Indennità di missione	757	754	271
Mensa e buoni pasto	26.508	26.202	22.891
Servizi per il personale	3.148	6.708	4.266
Altri costi per il personale	1.877	1.965	1.177
IMMOBILI	314.135	292.308	209.418
Gestione immobili	314.135	292.308	209.418
TOTALE COSTI	2.949.792	2.876.533	2.805.824

PARTE TERZA

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia, in linea con gli obiettivi indicati nell'Atto di indirizzo, ha perseguito un costante miglioramento della relazione con il contribuente, proseguendo e completando le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

AREA STRATEGICA SERVIZI				
OBIETTIVO 1: Garantire l'efficienza dei servizi ai contribuenti.				
Indicatori	Risultato atteso 2023	Risultato al 31/12/2023	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2022
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	≥65%	80,5%	123,9	71,9%
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	≥ 90%	95,6%	106,2%	94,8%
Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	≥ 92%	96,7%	105,1%	95,8%
Incrementare la diffusione a livello nazionale dello "sportello on-line con operatore"	Copertura del 100% della popolazione nazionale	100%	100%	
Sviluppare e migliorare la fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari	Rilascio o miglioramento di almeno due servizi digitali	100%	100%	
Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente	≥ 30%	54,3%	181%	
Incidenza dei giudizi positivi rilasciati dagli utenti in occasione di indagini di Customer Satisfaction	Giudizio medio ≥ 70% della scala di gradimento	84,6%	120,9%	

Dall'analisi dei risultati complessivamente raggiunti nell'esercizio in esame, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori supera il 100%.

OBIETTIVO 1: GARANTIRE L'EFFICIENZA DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione.

Al 31 dicembre 2023, l'incidenza degli accessi ai canali remoti finalizzati a presentare istanza di rateazione (servizio *online* in area riservata del portale, caselle PEC dedicate, ecc.), risulta **pari al 80,5%**, con pieno raggiungimento dell'obiettivo assegnato del 65%.

In particolare, a fronte di circa 1,43 milioni di istanze presentate (1,26 milioni nel 2022), i contribuenti hanno utilizzato i canali remoti resi disponibili dall'Ente (servizio on-line in area riservata del portale, caselle PEC dedicate, ...) per oltre 1,15 milioni di istanze.

Prosegue, quindi, la tendenza di crescita del servizio, che dimostra come sia aumentata sensibilmente la capacità dei contribuenti di usufruire dei servizi senza necessità di avere un contatto diretto con gli operatori.

Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012.

L'incidenza degli accessi ai canali remoti, finalizzati a presentare istanza di sospensione della riscossione ai sensi della Legge n. 228/2012, risulta al 31 dicembre 2023 **pari al 95,6%**, con pieno conseguimento dell'obiettivo annuale assegnato (90%), anche per effetto delle iniziative adottate per rendere maggiormente fruibile il servizio. A fronte di circa 158 mila istanze di rateizzazione presentate (147 mila nel 2022), i contribuenti hanno utilizzato i canali remoti resi disponibili dall'Ente (Form on-line, caselle PEC dedicate, ecc.) per quasi 152 mila richieste. In questo contesto il servizio disponibile *on line* è stato utilizzato per oltre il 50% del totale istanze presentate, con una crescita di utilizzo significativa rispetto al 2022 (dove rappresentava il 39,6%), con evidenti benefici sia lato contribuente, sia lato interno per una maggior facilità di gestione.

Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa.

Rispetto al numero complessivo di pagamenti registrati nel corso del 2023 (oltre 22 milioni, 19,1 milioni nel 2022), l'incidenza delle operazioni effettuate dai contribuenti presso i canali diversi dalla rete sportellare e dell'Agenzia risulta al 31 dicembre 2023 **pari al 96,7%**, superiore sia rispetto all'obiettivo annuale assegnato del 92%, sia rispetto all'anno 2022 (95,8%).

Il canale PagoPa rappresenta da solo il 91,9% dei pagamenti. Con riferimento all'ex Riscossione Sicilia SpA, già da novembre 2022 è stato possibile uniformare le modalità di pagamento degli utenti sul portale di AdeR, mentre la dismissione dell'infrastruttura di pagamento dedicata ai canali bancari e postali è stata completata nei primi mesi del 2023.

Incrementare la diffusione a livello nazionale dello "sportello on-line con operatore".

Il servizio in argomento, già attivato in via sperimentale dalla fine del 2021 in alcune province, è stato via via esteso, da luglio 2023 al Friuli-Venezia Giulia, Liguria e Umbria, e da novembre, anche alla Campania e alla Sicilia. Il servizio permette ai cittadini di dialogare e chiedere assistenza all'Agenzia in modo semplice e veloce da PC, smartphone o tablet, con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili presso lo sportello territoriale. A fine 2022 raggiungeva il 76,3% della popolazione, mentre al 31 dicembre 2023 il servizio risulta **esteso al 100%** della popolazione nazionale con completo conseguimento dell'obiettivo assegnato.

Sviluppare e migliorare la fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari.

L'indicatore misura la capacità di incrementare o migliorare i servizi disponibili nell'area pubblica e/o riservata del portale, anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni. Nello specifico è stato previsto il **rilascio o miglioramento di almeno 2 servizi digitali**, a fronte degli interventi programmati per il triennio o per adempiere a previsioni normative.

Tenuto presente che il Legislatore, con riferimento alla nuova edizione della definizione agevolata (c.d. Rottamazione-quater prevista dalla Legge n. 197/2022), ha disposto che la presentazione della dichiarazione di adesione fosse presentata dal contribuente esclusivamente in via telematica, nel corso dei primi mesi dell'anno si è proceduto a una completa revisione dei servizi *online* a disposizione del contribuente, sia per la richiesta del prospetto informativo dei carichi definibili in misura agevolata, sia per l'acquisizione delle richieste di adesione.

Inoltre, a completamento della gamma di servizi digitali a supporto del contribuente nella gestione del proprio piano di pagamento, già al 30 settembre 2023, sono stati, rilasciati i seguenti servizi, solo in parte disponibili nella precedente edizione della definizione agevolata:

- servizio copia comunicazione delle somme dovute, che consente di ottenere una copia della comunicazione inviata entro il 30 settembre 2023 a tutti coloro che hanno presentato domanda di adesione alla nuova definizione agevolata (c.d. Rottamazione-quater), inclusi i moduli per il pagamento;
- servizio di domiciliazione bancaria, che consente di attivare o revocare l'addebito diretto delle rate sul conto corrente, anche intestato ad altro soggetto se autorizzato.
- servizio ContiTu, che, nel caso il contribuente scelga di non effettuare il pagamento di tutte le cartelle/avvisi di pagamento indicati nella domanda di adesione alla definizione agevolata, consente di indicare per quali cartelle/avvisi contenuti nella Comunicazione delle somme dovute si intende effettuare il pagamento agevolato e ottenere la rimodulazione dei moduli di pagamento delle rate con gli importi aggiornati.

Per quanto sopra, l'obiettivo deve considerarsi raggiunto.

Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente.

L'indicatore misura la tempestività dell'Agenzia nel fornire, entro 20 giorni dalla richiesta, le risposte alle segnalazioni pervenute dai Garanti dei contribuenti, con un target previsto uguale o maggiore al 30%. Il risultato raggiunto, **pari al 54,3%**, è ampiamente superiore a quanto preventivato (30%).

Incidenza dei giudizi positivi rilasciati dagli utenti in occasione di indagini di customer satisfaction.

Si vuole misurare il grado di soddisfazione degli utenti rilevato nelle indagini di *customer satisfaction* sui servizi erogati nell'area riservata del portale e tramite lo sportello on-line. Per quanto riguarda la prima rilevazione, la media ponderata complessiva delle valutazioni è pari a 4,20, leggermente superiore al valore del medesimo indicatore relativo alla rilevazione dello scorso anno 2022, che si era attestato a 4,18. La rilevazione relativa al servizio di assistenza in videochiamata "Sportello on-line" si è conclusa con n. 3.846 questionari compilati (target n. 3.795 questionari). La *redemption* specifica è stata mediamente migliore rispetto a quella dei "Servizi dispositivi e informativi presenti nell'Area riservata Cittadini e Intermediari" (33% contro 23% circa), così come il risultato della rilevazione che si è assestato su un valore certamente molto positivo di 4,82.

La media ponderata complessiva si è attestata su 4,23 con un **avanzamento dell'84,6%** rispetto al valore massimo di 5, ben al di sopra rispetto all'obiettivo di 3,5 (che prevedeva un avanzamento del 70%).

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia, nel corso del 2023, oltre a quanto pianificato nella Convenzione 2023-2025, in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. n. 300/1999 ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati, come di seguito descritte.

Servizi ai contribuenti

Nel corso del 2023 sono proseguiti gli interventi diretti al miglioramento e all'incremento dei servizi digitali disponibili sul portale web dell'Agenzia. Con riferimento ai contribuenti, l'area pubblica e riservata del portale è stata interessata dal rilascio di una serie di servizi a supporto della presentazione e gestione delle domande di definizione agevolata, inclusa la possibilità di attivare/revocare on line il pagamento delle rate del proprio piano. Il numero degli accessi complessivo è stato pari a 27,1 milioni, in crescita del 60% rispetto agli accessi registrati nel corso

del 2022. La percentuale di accesso all'area riservata da parte degli utenti è stata invece pari al 92,25% rispetto al complessivo.

Comunicazione istituzionale

Con riferimento alle attività di comunicazione istituzionale, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le iniziative di formazione e informazione degli intermediari fiscali sulle principali novità relative alle attività di riscossione, con particolare riguardo ai servizi digitali disponibili nell'area riservata EquiPro e alla rottamazione-quater. La collaborazione con il mondo professionale è proseguita con la gestione delle richieste di assistenza ricevute mediante il canale PEC (con un incremento del +166% rispetto al 2022 che aveva fatto registrare +28% rispetto all'anno precedente) per l'utilizzo della piattaforma digitale EquiPro.

Servizi agli enti

Nel corso del primo trimestre 2023 è stata aggiornata la sezione dedicata agli enti diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali, al fine di consentire le determinazioni in merito alle facoltà concessa dal Legislatore in tema di annullamento dei carichi fino a mille euro affidati dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2015 (ai sensi dell'art. 1, commi da 222 a 230, della Legge n. 197/2022),

In particolare, le disposizioni normative contenute nella Legge n. 197/2022 (Legge di Bilancio 2023) hanno consentito a tali enti di disporre – con propri provvedimenti - per i crediti di importo residuo fino a mille euro, affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2015:

- l'annullamento integrale, in luogo dell'annullamento parziale – limitato alle somme residue a titolo di interessi per ritardata iscrizione a ruolo, di sanzioni e di interessi di mora o, per i carichi relativi alle sanzioni amministrative, comprese quelle per violazioni del codice della strada, gli interessi, comunque denominati, comprese le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981 – previsto per i loro crediti dalle disposizioni di annullamento in precedenza richiamate;
- la non applicazione delle medesime disposizioni.

Servizi informativi per la gestione aziendale

Gli interventi realizzati nell'esercizio sui servizi ICT a supporto dei processi corporate aziendali nel corso del 2023 hanno riguardato l'evoluzione del sistema ERP (Enterprise Resource Planning, per il quale, a valle della migrazione del sistema ERP alla versione in cloud avvenuta nel corso dell'esercizio precedente, e l'attività di progressivo efficientamento del protocollo informatico (c.d. "Docway").

È proseguito il percorso di progressiva automazione dei processi di gestione dei documenti in ingresso sia di tipo analogico che digitale. Nel corso dell'anno inoltre è stata completato lo sviluppo della soluzione di Machine Learning per la Protocollazione degli Atti del Contenzioso,

precisamente ricorsi e Sentenze, pervenuti per via telematica. La soluzione - in corso di collaudo - permetterà di completare l'automatizzazione delle funzioni di protocollazione per una tipologia di documenti, quelli del contenzioso, che rappresenta una percentuale considerevole dei documenti in ingresso con evidenti margini di efficientamento.

Supporto alla Direzione Risorse Umane

Nel corso del 2023 e nell'ambito delle attività volte all'ampliamento dei processi a supporto della Direzione Risorse Umane sono proseguite le attività di efficientamento dei processi HR, mediante l'attivazione di adeguamenti e migliorie atte a garantire la completa gestione di ulteriori processi legati al mondo Risorse Umane.

Nello specifico le implementazioni hanno riguardato la piattaforma di *collaboration Sfera Sharepoint* con la quale vengono gestiti i principali processi per la gestione del Welfare aziendale, del sistema incentivante e degli altri moduli in uso ai dipendenti Ader (richieste smart working, Part Time, mobilità interna, etc...).

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi	Anno 2023	NOTE
Obiettivo: Garantire l'efficienza dei servizi ai contribuenti		
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al front office dell'Ente	729.894 (Fonte Inforiscossione 2023)	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2023-31/12/2023 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata.
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al front office dell'Ente	21.296.974 (Fonte Inforiscossione 2023)	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2023-31/12/2023 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata. Sono ricompresi nei canali alternativi i pagamenti effettuati attraverso PagoPA, Poste, banche, reti SISAL e Lottomatica
N. rateizzazioni concesse telematicamente	913.538 (Fonte Inforiscossione 2023)	Numero di istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2023 – 31/12/2023. Sono ricomprese le istanze per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori ovvero quelle tramite AR Cittadini Lampo Express, AR Intermediari Lampo Express, App Equiclick.
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)	219 secondi	Il tempo medio di risposta dell'operatore di contact center, ovvero l'attesa in coda del contribuente per parlare con l'operatore, nel 2023 si è attestato su ca. 219 secondi (ca. 3,5 min.). Tale valore, in aumento rispetto ai 96 secondi registrati nel 2022, ha risentito di una notevole crescita del volume delle chiamate nei 5 mesi impattati dalle richieste inerenti alla rottamazione quater. Escludendo dal computo tali mesi di eccezionale picco, nei restanti 7 mesi dell'anno il tempo medio di risposta si attesta su circa 89 secondi (ca. 1,5 min.) in linea con il valore del 2022 (96 secondi).

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

Considerando lo smaltimento dei volumi arretrati, nonché la crescita dei carichi affidati dagli enti erariali, anche l'anno 2023 - al pari del 2022 - è stato contraddistinto dalla notifica di un volume di atti (principalmente cartelle di pagamento) superiore all'ordinario. A ciò si aggiunge la nuova definizione agevolata dei carichi iscritti a ruolo (c.d. rottamazione- quater) che ha concentrato nello stesso 2023 lo sviluppo della fase informativa e di presentazione delle domande, nonché la comunicazione delle somme dovute e la gestione dei pagamenti delle prime due rate.

Come si evince nel prospetto seguente, il livello di conseguimento degli indicatori pianificati supera il 100%.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 2: Garantire l'efficacia della riscossione				
Indicatori	Risultato atteso 2023	Risultato al 31/12/2023	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2022
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	≥ 9,903 mld di €	14,829 mld di €	149,7%	10,833 mld di €
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a 120.000 concesse entro 10 gg.	≥ 80%	97,9%	122,4%	-
Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione	100%	99,9%	99,9%	78,2%
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	≤1,0% degli atti notificati	0,34%	166,3%	0,53%
Percentuale di costituzioni in giudizio in Corte di Giustizia Tributaria di primo grado e di secondo grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	≥ 76%	87,8%	115,5%	80,4%
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (Corte di giustizia tributaria di primo e secondo grado)	≥ 66%	73,5%	111,3%	74%

OBIETTIVO 2: GARANTIRE L’EFFICACIA DELLA RISCOSSIONE

Volumi di riscossione ruoli complessivi

L’anno in argomento ha fatto registrare un valore della riscossione da ruolo mai registrato in precedenza, **pari a 14,83 miliardi di euro**, che corrispondono ad un superamento del 49,7% dell’obiettivo annuale di 9,903 miliardi di euro. Il risultato è sicuramente ascrivibile – come accennato - agli incassi delle prime due rate della nuova edizione di definizione agevolata, che ha consolidato risultati superiori alle aspettative, ma anche ai significativi livelli della riscossione ordinaria, ancora trainata dal volume di atti della riscossione (principalmente cartelle di pagamento) che è stato avviato all’*iter* di notifica al termine della sospensione della riscossione connessa alla pandemia di COVID -19.

Gli incassi da **riscossione ordinaria** (ovvero quella non derivante dagli istituti di definizione agevolata dei carichi affidati all’agente della riscossione) al 31 dicembre 2023 ammontano a circa **7.604 milioni di euro**.

Con riferimento alla riscossione derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata, il livello consuntivato al 31 dicembre 2023 è pari a circa 7.225 milioni di euro.

Nella tabella seguente sono sinteticamente esposti gli importi derivanti da riscossione ordinaria e dagli istituti di definizione agevolata:

(importi in €/milioni)

	Obiettivo 2023	Consuntivo al 31/12/2023	Percentuale di conseguimento	Consuntivo 2022	Δ consuntivo 2023- obiettivo 2023
Riscossione Ordinaria	6.909,6	7.604,1	110,1%	9.176,2	694,5
Riscossione da interventi normativi	2.993,9	7.224,8	241,3%	1.656,7	4.230,9
RISCOSSIONE TOTALE	9.903,5	14.828,9	149,7%	10.833	4.925,4

Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 120.000 concesse entro 10 gg.

Nel corso del 2023, le richieste di rateazione, per importi fino a 120.000 euro, risultano pari a quasi 1,4 milioni. Ciò posto, anche grazie all’automazione offerta dai servizi remoti (portale web, app Equiclick), la percentuale di evasione delle istanze di rateizzazione entro 10 giorni dalla loro presentazione risulta **pari al 97,9%**, con pieno raggiungimento dell’obiettivo assegnato dell’80%.

Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione.

Nel corso del 2023 è stata completata l’attività, iniziata negli ultimi mesi del 2021, di avvio alla notifica delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli ricevuti dagli enti impositori nel corso del 2020,

pari a circa 13,4 milioni cartelle (al netto di quelle già notificate all'8 marzo 2020), e del 2021, pari ad oltre 14,6 milioni.

Al 31 dicembre, rispetto alle circa 28 milioni di cartelle da notificare, l'attività di notifica può considerarsi avviata per la totalità delle cartelle. Il risultato conseguito è, infatti, del 99,9%.

Ad ogni modo, per il residuale numero di cartelle, che presentavano sul sistema informativo dell'Ente evidenze parziali, sono state completate le verifiche circa l'avvenuta produzione e avvio dell'*iter* di notifica. Rientrano in tale fattispecie anche le cartelle per le quali, seguendo le prassi in uso presso alcuni tribunali, non risulta necessaria la notifica della cartella di pagamento avendo proceduto direttamente all'insinuazione in procedure concorsuali degli importi iscritti a ruolo già prima della produzione della cartella di pagamento.

Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria.

L'andamento, nel 2023, dei ricorsi avverso atti aventi ad oggetto pretese di natura tributaria segnala che, a fronte dell'emissione, nel periodo di riferimento, di circa 22.738.000 atti della riscossione che contengono principalmente pretese della natura anzidetta, **solo lo 0,34%** è stato impugnato innanzi alla magistratura tributaria, risultando ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato pari ad un valore inferiore all'1%. Tale risultato conferma la tendenza – da considerarsi ormai consolidata - che vede collocarsi tale percentuale al di sotto del valore dell'1 per cento dei ricorsi, nonostante il subentro di Agenzia delle entrate–Riscossione nella gestione degli ambiti territoriali facenti capo all'ex Riscossione Sicilia SpA. Infatti, nel 2018 l'indice di interesse era pari a 0,47%, nel 2019 pari a 0,34%, nel 2020 pari a 0,64%, nel 2021 pari a 0,30%, nel 2022 pari a 0,53% e nel 2023 pari a 0,34%.

Percentuale di costituzioni in giudizio in Corte di Giustizia Tributaria di primo grado e di secondo grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio.

La percentuale di non costituzione scaturisce da valutazioni dettate da:

- profili di carenza di legittimazione passiva dell'Agente della riscossione;
- profili di opportunità in relazione alle specificità dei casi concreti, al ricorrere delle quali la resistenza in giudizio non appare indicata (la resistenza temeraria postula la consapevolezza della palese infondatezza delle tesi sostenute ovvero la mancanza della normale diligenza per l'acquisizione di tale consapevolezza (Cons. Stato, n. 4384/2014);
- criteri di economicità e logiche di priorità in rapporto ai volumi di contenzioso in ingresso e al valore delle controversie.

Nel 2023 la percentuale di costituzione nell'ambito del giudizio tributario si attesta all'87,8%, in linea con l'obiettivo assegnato del 76%.

Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all’Agenzia (Corte di Giustizia Tributaria di primo grado e di secondo grado)

In merito alle sentenze divenute definitive nel corso del 2023 (CGT 1° e 2° grado) si rileva un **indice di vittoria del 73,5%**, anch’esso superiore rispetto all’obiettivo assegnato del 66%. È bene sottolineare che tra le sentenze favorevoli e parzialmente favorevoli sono inclusi i provvedimenti di inammissibilità, improcedibilità, rinuncia e ogni provvedimento assimilabile che consenta la prosecuzione dell’attività di riscossione intrapresa.

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

Oltre ai risultati conseguiti in base agli obiettivi/indicatori previsti nell’Area Strategica Riscossione, l’attività dell’Agenzia viene valorizzata anche sulla base di ulteriori dati ed elementi che forniscono il quadro d’insieme della *performance* realizzata dell’Agenzia nel corso dell’esercizio 2023.

1. Risultati di riscossione

La tabella che segue, nella quale è riportato l’andamento degli incassi nell’ultimo quadriennio distinto per ente impositore, evidenzia il risultato del 2023, in forte incremento quale conseguenza della piena ripresa dell’attività di riscossione, dopo la flessione registrata negli anni 20-21 per effetto dei provvedimenti di sospensione disposti dall’8 marzo 2020 al 31 agosto 2021, su tutto il territorio nazionale.

<i>(importi in €/milioni)</i>	2020	2021	2022	2023	Δ 2023-2022	Δ 2023-2021	Δ 2023-2020
TOTALE AdeR	6.113	6.955	10.833	14.829	37%	113%	143%
Ruoli Agenzia Entrate	3.112	3.858	5.802	8.070	39%	109%	159%
Ruoli altri Enti Statali	230	254	491	595	21%	134%	159%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	2.082	2.127	2.918	3.832	31%	80%	84%
Ruoli Enti non Statali	690	716	1.622	2.332	44%	226%	238%

Occorre considerare che l’andamento della riscossione negli ultimi anni è risultato fortemente influenzato dall’adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo. Nella tabella che segue sono distinte la componente della riscossione ordinaria da quella derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata.

Volumi di incassi (mln euro)	2019	2020	2021	2022	2023
TOTALE	9.863	6.113	6.955	10.833	14.829
Definizione Agevolata	3.544	1.597	2.524	1.657	7.225
Riscossione ordinaria	6.319	4.516	4.431	9.176	7.604
<i>Di cui da rateazione</i>	<i>2.535</i>	<i>2.331</i>	<i>2.366</i>	<i>3.654</i>	<i>2.876</i>
<i>incidenza su riscossione ordinaria</i>	<i>40,12%</i>	<i>51,61%</i>	<i>53,40%</i>	<i>39,82%</i>	<i>37,83%</i>

La **riscossione ordinaria** nell'anno 2023 ha consuntivato un livello inferiore a quello registrato nel 2022, mentre la riscossione derivante dagli interventi normativi di **definizione agevolata** ha registrato un livello pari a **7,22 miliardi di euro** (così ripartiti: Rottamazione-ter 4,1 mld/euro e Rottamazione-quater 6.8 mld/€).

Nella tabella seguente viene riportata la percentuale di riscosso (sia in via ordinaria sia derivante dalle definizioni agevolate) degli ultimi 4 anni distinta per fasce di debito. Dall'analisi del riscosso 2023, emerge come, dopo il prolungato periodo di sospensione nella notifica di nuove cartelle legato all'emergenza sanitaria, il contributo derivante dalle posizioni di minore importo sia tornato a salire portando, al contempo, a circa il 57,5% quello derivante da posizioni con debiti superiori a 100 mila euro.

Fasce di debito cumulato per contribuente	% 2020	% 2021	% 2022	%2023
da 0 a 1.000 euro	1,2	0,6	2,3	2,2
da 1.001 a 5.000 euro	5,9	3,1	6,3	6,1
da 5.001 a 10.000 euro	5,3	3,4	4,6	4,6
da 10.001 a 50.000 euro	21,8	17,7	17,7	18,2
da 50.001 a 100.000 euro	12,1	11,9	10,6	11,4
> 100.001 euro	53,7	63,3	58,5	57,5

La tabella seguente evidenzia, invece, le riscossioni di importo superiore a 500.000 euro conseguite nel corso del 2023 (pari a 1.245, nel 2022 erano 1.120):

(importi in €/milioni)

Riscossioni anno 2023 > 500.000		
N. di riscossioni di importo superiore a € 500.000		1.245
TOTALE riscosso AdeR,	1.994,0	100%
di cui:		
- Ruoli Agenzia Entrate	1.126,3	56,5%
- Ruoli altri Enti Statali	565,6	28,4%
- INPS	13,1	0,7%
- INAIL	99,7	5,0%
- Ruoli enti non statali	189,4	9,5%

A conclusione delle analisi sugli incassi 2023, si riporta di seguito la tabella contenente i dati relativi alle somme riscosse rispetto al carico riscuotibile per anno di consegna, ovvero al carico

affidato al netto dei provvedimenti di sgravio e sospensione. In ragione della completezza di rappresentazione, i dati esposti nella tabella sono comprensivi dei dati relativi ai ruoli affidati dagli enti, tempo per tempo, nelle province della Regione Sicilia (ovvero quelli affidati fino al 1° ottobre 2021 alla ex Riscossione Sicilia S.p.A.).

Anno Consegna	Carico Affidato Netto (CN)	Importo Riscosso (IR) (2000-2023)	% IR/CN	Importo Riscosso 2015	Importo Riscosso 2016	Importo Riscosso 2017	Importo Riscosso 2018	Importo Riscosso 2019	Importo Riscosso 2020	Importo Riscosso 2021	Importo Riscosso 2022	Importo Riscosso 2023
2000-2014	678.693	127.141	18,73%	7.129	5.718	7.457	4.294	2.928	1.685	1.977	1.682	1.908
2015	68.939	10.323	14,97%	1.576	2.269	2.202	1.265	957	488	587	521	459
2016	64.707	9.298	14,37%	-	1.260	2.897	1.579	1.092	540	668	611	652
2017	65.656	8.769	13,36%	-	-	1.223	2.428	1.696	776	971	845	830
2018	66.402	8.526	12,84%	-	-	-	1.227	2.443	1.214	1.013	1.290	1.339
2019	66.121	8.082	12,22%	-	-	-	-	1.493	1.671	1.343	1.735	1.840
2020	47.343	3.509	7,41%	-	-	-	-	-	188	477	1.497	1.348
2021	49.772	3.502	7,04%	-	-	-	-	-	-	222	1.451	1.830
2022	69.071	3.864	5,59%	-	-	-	-	-	-	-	1.201	2.663
2023	87.782	1.962	2,23%	-	-	-	-	-	-	-	-	1.962
Totale	1.264.757	184.976	14,63%	8.705	9.247	13.779	10.793	10.608	6.561	7.258	10.833	14.829

2. Carichi affidati

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione risulta in netta ripresa rispetto a quanto consuntivato nel periodo precedente. Il volume degli affidamenti evidenzia un incremento soprattutto per l'Agenzia delle Entrate, con una crescita del 43% rispetto all'anno 2022 derivante dal recupero delle iscrizioni a ruolo relative alle annualità che hanno beneficiato delle proroghe dei termini disposte durante il periodo pandemico. Per gli Enti Previdenziali e quelli non statali, invece, avendo già consolidato il recupero nel corso dell'anno 2022, i volumi sono tornati in linea con quanto registrato nel 2019, anno precedente l'emergenza sanitaria.

(importi in €/milioni)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Enti Erariali	55.311	58.577	47.180	42.331	49.041	70.385
ENTRATE	54.784	57.592	46.691	41.746	48.413	69.357
DOGANE	527	986	489	585	628	1.028
Altri Enti Statali	3.882	5.038	5.960	5.152	4.717	5.001
Enti Previdenziali	14.202	13.099	1.916	8.703	19.747	14.062
INPS	13.333	12.691	1.242	8.017	18.644	13.284
INAIL	869	408	674	686	1.103	778
Altri Enti non statali	4.260	5.116	4.108	4.835	6.470	5.636
COMUNI	1.886	2.606	2.127	2.605	3.244	2.410
ALTRI ENTI	2.374	2.511	1.981	2.231	3.226	3.226
TOTALE	77.654	81.831	59.164	61.021	79.975	95.085

I dati esposti nella precedente tabella sono aggiornati al 31/12/2023 e comprendono i carichi affidati negli ambiti provinciali della Regione Sicilia a partire dal 1° ottobre 2021. Il dato rappresentato rileva l'importo affidato in riscossione, comprensivo degli interessi di dilazione in essere al momento della rilevazione e comprendendo i soli soggetti intestatari, per evitare le duplicazioni di importo in caso di coobbligazione. Gli importi esposti, pertanto, possono subire variazioni in conseguenza della data di elaborazione, senza che ciò pregiudichi la congruità complessiva della rappresentazione. Si è preceduto quindi ad aggiornare il valore del 2022.

I volumi percentuali degli affidamenti, distinti per le principali tipologie di credito da recuperare, riferiti all'anno 2023 e all'ultimo triennio, sono rappresentati nella seguente tabella.

Ente	Tipologia di credito	Peso carichi 2023	Peso carichi ultimo triennio
Ruoli Agenzia delle Entrate	IVA	27,4%	23,6%
	Imposta sul reddito delle persone fisiche	32,9%	32,4%
	Imposta sul reddito delle persone giuridiche	7,7%	7,2%
	Altro	4,9%	4,3%
Ruoli Enti Previdenziali (INPS-INAIL)	Contributi artigiani e commercianti	6,7%	7,9%
	Contributi aziende	6,3%	7,3%
	Contributi INAIL	0,8%	1,1%
	Altro	0,8%	1,3%
Ruoli Altri Enti Statali	Atti giudiziari	3,1%	3,2%
	Sanzioni per infrazioni codice della strada	1,0%	1,2%
	Altro	2,3%	3,0%
Ruoli Altri Enti non Statali	Entrate tributarie enti locali e altre entrate (es. canoni, quote consortili, ec.)	3,6%	4,4%
	Sanzioni per infrazioni codice della strada	0,9%	1,3%
	Tassa automobilistica	1,6%	1,9%
	Altro	0,0%	0,0%
		100,0%	100,0%

3. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati

Nell'anno 2023 le riscossioni derivanti da tali misure hanno contribuito per il 49% rispetto al totale degli incassi, con un dato consuntivato al 31 dicembre 2023 che risulta pari a **7.225 milioni di euro** (nell'anno 2022 avevano contribuito per il 15% rispetto al totale degli incassi). In particolare, la Legge n. 197/2022 ha introdotto una nuova possibilità di definizione agevolata ricomprendendo nel relativo ambito applicativo i carichi affidati fino a tutto il 30 giugno 2022 e, pertanto, anche i carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione nel corso del periodo di sospensione che l'agente della riscossione aveva avviato alla notifica a partire da settembre 2021. Le richieste di adesione alla c.d. Rottamazione-*quater*, prevista dall'art. 1, commi da 231 a 252, della citata legge, ricevute entro la data del 30 giugno 2023, sono state complessivamente pari a circa **3,8 milioni** per un totale di oltre 26,6 milioni di cartelle, avvisi di addebito INPS o avvisi di accertamento esecutivo.

Alle istanze presentate fino al 30 giugno si aggiungono circa ulteriori 6 mila istanze presentate entro il 30 settembre 2023, relative a soggetti con residenza, sede legale o sede operativa nei territori indicati dall'allegato n. 1 del "**Decreto Alluvione**", convertito con modificazioni nella Legge n. 100/2023, per i quali i termini e le scadenze di pagamento della definizione agevolata sono prorogati di 3 mesi.

Complessivamente, considerato che ciascun contribuente poteva presentare più di una richiesta, le domande pervenute sono riferibili a una platea di circa 3,05 milioni di contribuenti, di cui oltre 2,5 milioni sono persone fisiche e le restanti 500 mila sono imprese e altre persone giuridiche.

Per tale platea di contribuenti, si evidenzia che:

- Il 56% dei soggetti richiedenti ha presentato richiesta adesione per debiti complessivamente inferiori a 5.000 euro;
- Il 13% dei soggetti richiedenti ha presentato richiesta per debiti da 5.000 a 10.000 euro;
- Il 22% dei soggetti richiedenti ha presentato la richiesta per debiti da 10.000 a 50.000 euro;
- Il 9% dei soggetti richiedenti ha presentato la richiesta per debiti superiori a 50.000 euro.

Il volume degli incassi conseguiti a titolo di Rottamazione-*quater* al 31 dicembre 2023 risulta pari **6,8 miliardi di euro** evidenziando un risultato superiore alle aspettative di riscossione contenute nella relazione tecnica di accompagnamento alla Legge n. 197/2022.

Tale importo è così suddiviso:

- 1,0 miliardo di euro per incassi in rata unica di ottobre 2023;
- 2,8 miliardi di euro per incassi riferiti alla 1^a rata di piani di pagamento rateali di ottobre 2023;
- 2,7 miliardi di euro per incassi riferiti alla 2^a rata di piani di pagamento rateali di novembre 2023;
- 0,3 miliardi di euro per incassi anticipati riferiti a rate scadenti successivamente al 2023.

A questi importi si aggiungono gli incassi relativi alle ultime rate della *Rottamazione-ter*, pari a circa **418 milioni di euro**. Nella seguente tabella la riscossione derivante da definizione agevolata è ripartita per tipologia di ente impositore e distinguendo le due misure agevolative (*Rottamazione-ter* e *Rottamazione-quater*) che hanno interessato la riscossione registrata nell'anno 2023. Nella seguente tabella la riscossione derivante da definizione agevolata è ripartita tra gli incassi relativi al complesso delle misure introdotte dalla *Rottamazione-ter*, pari a 1.639 milioni di euro, e gli incassi relativi al cd. Saldo e Stralcio, pari a 18 milioni di euro.

(importi in €/milioni)

TIPOLOGIA ENTE	Riscosso da Rottamazione- <i>ter</i>		Riscosso da Saldo e Stralcio	Rottamazione <i>quater</i>	Totale riscosso da Definizione Agevolata		
	Anno	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ruoli Agenzia Entrate		891,3	256,7	10,5	4.065,3	901,7	4.322,0
Ruoli altri Enti Statali		24,1	194,7	0,0	194,7	24,1	207,9
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)		518,1	1.702,6	7,7	1.702,6	525,8	1.759,6
Ruoli Enti non Statali		205,1	844,1	0,0	844,1	205,1	935,3
TOTALE ADER		1.638,6	418,1	18,1	6.806,7	1.656,7	7.224,8

4. Istanze di rateizzazione

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia di rateizzazione – e fino alla fine del 2023, considerando anche le istanze gestite fino al 30 settembre 2021 da Riscossione Sicilia SpA, l'Ente ha gestito quasi 13,5 milioni di istanze presentate ai sensi dell'art. 19 del D.P.R. n. 602/1973 con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per circa 232 miliardi di euro.

Montante delle istanze di rateazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni

STATO LAVORAZIONE	Situazione al 01/01/2022		Situazione al 01/01/2023		Situazione al 01/01/2024	
	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. Istanze	Carico protocollato (€/mln)
Concesse	4.159.446	31.875	4.762.642	45.429	4.804.909	37.496
Non concesse	444.048	24.566	512.305	29.960	32.532	31.532
Revocate	6.104.889	133.087	6.767.540	138.421	8.142.881	162.600

Sono ricomprese tutte le istanze di rateazione gestite fino al 30 settembre 2021 da Riscossione Sicilia SpA

Rispetto alle istanze concesse e non revocate (quasi 4,8 milioni), risulta inoltre che:

- circa 2,8 milioni di istanze, per 11 miliardi di euro di carico, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha già assolto la pretesa tributaria dilazionata anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote;
- i restanti circa 2 milioni di istanze, per un carico complessivo di oltre 26,5 miliardi di euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso ovvero non totalmente onorato.

Ciò posto, nel corso del 2023 sono state **oltre 1,4 milioni le istanze di rateazione presentate** per un valore totale di circa **17,8 miliardi di euro**. Comprendendo anche le istanze di rateizzazione presentate alla fine del 2022, nell'anno 2023 sono state 1.417.608 le richieste accolte, mentre 17.592 (pari al 1,2% delle lavorate) sono state respinte per mancanza dei requisiti previsti.

Andamento ultimi 3 anni istanze di rateazione - importi in €/milioni										
	2021		2022		2023		2022 vs 2021		2023 vs 2022	
	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)	Nr. istanze	Carico protocollato (€/mln)
a) Dilazioni all'1/1	3.837.236	32.555	4.159.446	31.875	4.762.642	45.429	322.210	- 680	603.196	13.554
b) Dilazioni presentate nell'anno	342.871	7.700	1.330.437	23.809	1.433.468	17.759	987.566	16.109	103.031	-6.050
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	337.467	7.110	1.334.104	24.282	1.435.200	17.818	996.637	17.172	101.096	-6.464
c1) Concesse	329.803	5.943	1.265.847	18.888	1.417.608	16.247	936.044	12.945	151.761	-2.641
c2) Non Concesse	7.664	1.167	68.257	5.394	17.592	1.572	60.593	4.228	-50.665	-3.823
d) Revocate	375.838	10.206	662.651	5.334	1.375.341	24.179	286.813	- 4.872	712.690	18.846
e) Dilazioni concesse da Riscossioni Sicilia S.p.A.	368.245	3.583	--	--	--	--	--	--	--	--
Dilazioni in essere al 31/12 (a + c1 - d + e)	4.159.446	31.875	4.762.642	45.429	4.804.909	37.496	603.196	13.554	42.267	-7.933

Nel corso del 2023 il volume complessivo delle richieste si è confermato sui livelli consuntivati prima dell'emergenza sanitaria, con un andamento tuttavia variabile nel corso dell'anno in conseguenza della concomitanza del periodo di presentazione delle domande di adesione alla definizione agevolata. Ciò nonostante, la media mensile dell'anno è risultata pari a 119 mila richieste, un livello superiore a quella dello scorso anno, pari a circa 110 mila domande al mese.

Nella tabella seguente si fornisce la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di rateizzazioni concesse nel triennio 2021-2023.

Ente impositore dei carichi rateizzati	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2021	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2022	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2023
Agenzia delle entrate e altri enti statali	57,6%	67,0%	65,9%
INPS	34,7%	23,3%	25,3%
INAIL	1,4%	0,8%	0,7%
Altri enti	6,2%	8,8%	8,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Il volume degli incassi da rateazione, **pari a 2.876 milioni di euro**, è risultato in calo rispetto all'anno precedente del 21,3% ed ha rappresentato il 37,8% del totale della riscossione ordinaria. In vigore di istituti agevolativi, l'incidenza degli incassi da rateazione sul totale della riscossione, anche nella sola componente di quella ordinaria, è più bassa rispetto ai valori usuali.

(importi in €/milioni)

	2021	2022	2023
Riscossioni totali	6.955,0	10.832,9	14.828,9
variazione vs anno precedente	13,8%	55,8%	36,9%
Riscossioni da rateazioni	2.366,2	3.653,9	2.876,4
variazione vs anno precedente	1,5%	54,4%	-21,3%
incidenza su incassi totali	34,0%	33,7%	19,4%
incidenza su incassi "ordinari"	53,4%	39,8%	37,8%

5. Cartelle emesse

Il dato esposto nella seguente tabella rappresenta il numero delle cartelle di pagamento elaborate negli anni dal 2019 al 2023, al netto dei documenti relativi a soggetti coobbligati già in sede di emissione del ruolo oppure in via esecutiva.

	2019	2020	2021	2022	2023
Cartelle di pagamento	13.463.453	10.373.171	13.572.741	16.443.518	17.017.437
Avvisi di addebito (Ava)	4.342.904	172.228	1.758.028	2.831.938	3.505.123
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	258.996	192.494	173.975	652.825	251.174
AEE - Acc. esecutivo enti	-	-	40.119	397.528	781.112
TOTALE	18.065.353	10.737.893	15.544.863	20.325.809	21.554.846

Sono ricompresi i documenti elaborati e prodotti sulle province della regione Sicilia a partire dal 1° ottobre 2021. È stato, inoltre, corretto il numero degli avvisi di accertamento esecutivo dell'anno 2022 che ricomprendeva erroneamente anche quello degli avvisi di accertamento esecutivo e enti che, pertanto, erano conteggiati due volte nel totale.

6. Procedure esecutive e cautelari

Nella tabella seguente è riportato il volume delle attività realizzate nel corso del 2023.

2023	
Avvisi di intimazione	6.643.317
Solleciti	2.213.538
Preavvisi di fermo amministrativo	581.129
Comunicazione preventiva di ipoteca	141.761
Trascrizioni di fermo amministrativo	288
Iscrizioni ipotecarie	18.347
Pignoramenti mobiliari	479
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	10.891
Pignoramenti presso terzi	323.198
Pignoramenti immobiliari	81
Procedure concorsuali	52.199
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	31.555
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	62

L'Agente della riscossione ha proseguito le usuali attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro, mediante un approccio mirato e di elevata specializzazione per l'attivazione di singole procedure.

Le azioni attivate nel corso del 2023 su tali contribuenti (numericamente circa il 2% del complessivo numero di soggetti debitori), tralasciando le procedure numericamente non significative, hanno rappresentato:

- il 28% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);
- il 41% del totale delle procedure di pignoramento, in cui sono ricompresi principalmente i pignoramenti di conto corrente bancario ed i pignoramenti dei crediti per pagamenti della Pubblica Amministrazione segnalati ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. n.602/1973.

È proseguito, anche per questi soggetti, l'ordinario presidio delle azioni di recupero che riguardano contribuenti in procedura concorsuale (insinuazioni nello stato passivo) e gli interventi nelle azioni esecutive promosse da terzi (es. interventi in procedure immobiliari).

Gli incassi riconducibili a tali contribuenti rappresentano il 39% del totale riscosso nell'esercizio (circa il 38% rispetto alle sole riscossioni "ordinarie").

7. Istanze ricevute ai sensi della Legge n. 228/2012

Nel corso del 2023 sono pervenute oltre 158 mila istanze di sospensione in autotutela presentate ai Legge n. 228/2012 (cd. sospensioni legali) a fronte delle circa 147 mila del 2022.

Mese	Istanze presentate
Gennaio	12.304
Febbraio	12.364
Marzo	16.103
Aprile	12.765
Maggio	13.634
Giugno	13.742
Luglio	15.111
Agosto	8.290
Settembre	10.801
Ottobre	19.162
Novembre	15.274
Dicembre	8.907
Totale	158.457

Con oltre il 53% delle istanze ricevute, il canale maggiormente utilizzato è quello del Form On-Line, che permette al contribuente tramite app e web di inviare istanze di sospensione legale.

Tuttavia, resta sempre significativo il contributo di Mail e PEC che interessano circa il 41% delle richieste. Sono sempre più residuali le istanze presentate allo sportello e tramite canale postale.

Canale	2022	%	2023	%
Mail/PEC	79.670	54,0%	65.631	41,4%
Form On-line	58.362	39,6%	84.476	53,3%
Sportello	7.616	5,2%	6.933	4,4%
Raccomandata e altro	1.774	1,2%	1.417	0,9%
TOTALE	147.422	100,0%	158.457	100,0%

8. Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione dagli enti creditori all’Agenzia

Complessivamente il carico contabile residuo dei ruoli affidati dai diversi enti creditori, prima a Equitalia e poi all’Agenzia delle entrate-Riscossione, nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2023, ammonta a circa 1.207 miliardi di euro (1.153 nel 2022), ricomprendendo anche i carichi relativi agli ambiti provinciali della regione Sicilia affidati fino al 30 settembre 2021 a Riscossione Sicilia Spa.

L’importo dei crediti residui è già al netto:

- degli importi annullati con provvedimenti di sgravio in autotutela emessi dagli stessi enti creditori, in quanto non dovuti dai contribuenti, o disposti con decisioni dell’autorità giudiziaria;
- delle somme riscosse tempo per tempo, anche a seguito degli istituti di Definizione Agevolata introdotti dal legislatore negli ultimi anni;

- delle quote “sanzione” già annullate a seguito dell’integrale pagamento delle somme dovute per le tre edizioni della Definizione Agevolata;
- delle quote annullate a seguito dello stralcio dei carichi di importo fino a 1.000 euro, affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010, previsto dall’articolo 4 del decreto-legge n. 119/2018;
- delle quote annullate a seguito dello stralcio dei carichi fino a 5.000 euro affidati agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010, intestati a contribuenti con redditi inferiori a 30.000 euro, previsto dall’articolo 4 del decreto-legge n. 41/2021.
- delle somme annullate a seguito dello stralcio dei carichi di importo fino a 1.000 euro, affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2015, previsto dall’articolo art. 1 comma 222 e ss. della Legge n. 197/2022.

<i>(importi in €/miliardi)</i>	Situazione al 31 dicembre 2023	Situazione al 31 dicembre 2022	Variazione
Carico Ruoli affidato (1)	1.775,6	1.676,3	99,3
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	404,9	372,3	32,6
Riscosso (2)	164,1	150,6	13,4
Carico Residuo contabile	1.206,6	1.153,4	53,2
Carico sospeso	100,4	38,0	62,4
Soggetti con procedure concorsuali	151,7	156,6	-4,9
Soggetti deceduti e ditte cessate	195,0	168,4	26,6
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	136,5	136,7	-0,2
Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione	502,5	515,0	-12,5
Rate a scadere su dilazioni non revocate	18,8	24,5	-5,7
Magazzino residuo lordo	101,7	114,2	-12,5

(1) I carichi affidati rappresentano il volume rilevabile sui sistemi informativi al 31 dicembre dell’anno e contengono anche carichi con data di consegna, definita ai sensi del DM n. 321/1999, successiva alla data della rilevazione (es. Ruoli con data “formale” di consegna nell’anno 2024 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2023).

(2) Il valore del riscosso rappresenta il solo volume della componente iscritta a ruolo oltre agli interessi di dilazione delle rateazioni in essere al momento della rilevazione. Ciò comporta una differenza rispetto alle riscossioni rendicontate agli enti che sono comprensive anche degli interessi di mora, degli interessi di dilazione riscossi su rateazioni (entrambe queste componenti sono state riversate ai competenti enti creditori) nonché delle riscossioni effettuate tempo per tempo, riversate ai competenti enti, e successivamente riconosciute indebite.

L’importo dei crediti residui appare per circa il 40 % di difficile recuperabilità a causa delle condizioni soggettive del contribuente (151,7 miliardi di euro sono dovuti da soggetti interessati da procedure concorsuali, 195 miliardi di euro da persone decedute e imprese cessate, 136,5 miliardi da soggetti che, in base ai dati presenti nell’Anagrafe tributaria, risultano nullatenenti).

Per ulteriori 100,4 miliardi di euro l’attività di riscossione, alla data del 31 dicembre 2023, è sospesa per effetto di specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero. Si tratta in particolare di sospensioni disposte a seguito di adesione alla c.d. Rottamazione-quater, prevista dall’art. 1, commi da 231 a 252, della Legge n. 197/2022 e provvedimenti emessi in autotutela dagli enti creditori o dall’autorità giudiziaria.

Sono, inoltre, riconducibili a tale fattispecie gli importi residui, al netto di quanto già riscosso, delle quote oggetto di istituti agevolativi ancora in corso.

Residuano 623 mld di euro, di cui l’81% (pari a 502,5 mld di euro) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l’Agente della riscossione ha già svolto, in questi anni, azioni esecutive e/o

cautelari. Al netto delle somme oggetto di rateizzazione (18,8 mld di euro), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 101,7 mld di euro.

Con riguardo alla anomala consistenza del magazzino residuo, si evidenzia che:

- il decreto-legge n. 193 del 2016, il successivo decreto-legge n. 148 del 2017 e il decreto-legge n. 119 del 2018 avevano già ridisegnato la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati a tutto il 2017. Per i ruoli consegnati nell’anno 2016 e 2017, la presentazione delle comunicazioni era stata prevista entro il 31 dicembre 2026, mentre per i ruoli consegnati negli anni precedenti, per singola annualità di consegna partendo dalla più recente, entro il 31 dicembre di ciascun anno successivo al 2026 (ruoli 2015 nel 2027, ruoli 2014 nel 2028, fino ai ruoli 2000 nel 2042);
- il decreto-legge n. 18 del 2020 (decreto “Cura Italia”) è intervenuto sui termini per la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, prevedendo una tempistica specifica, in deroga a quella ordinaria triennale per i ruoli consegnati nell’anno 2018, nell’anno 2019 e nell’anno 2020, la cui scadenza dei termini di presentazione era stata stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, entro il 31 dicembre 2024 ed entro il 31 dicembre 2025. Occorre tuttavia evidenziare che tali maggiori termini, che avrebbero potuto consentire una migliore pianificazione delle attività di riscossione, sono stati interessati dal lungo periodo – dall’8 marzo 2020 al 31 agosto 2021 – di sospensione conseguente all’emergenza epidemiologica durante il quale sono state sospese tutte le attività di notifica e di recupero coattivo.
- Infine, la Legge di bilancio 2023 (Legge n. 197/2022), anche al fine di adeguare i termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità ai tempi di chiusura della nuova misura di definizione agevolata dei carichi affidati all’agente della riscossione introdotta dalla medesima Legge, ha completamente rimodulato il calendario delle scadenze di presentazione come meglio riepilogato nella seguente tabella.

Data Consegna Ruoli	Termine di presentazione della comunicazione di inesigibilità
Anni 2000-2005	31/12/2028
Anni 2006-2010	31/12/2029
Anni 2011-2015	31/12/2030
Anni 2016-2020	31/12/2031
Anni 2021-2022	31/12/2032
Dall’anno 2023	<i>Termine triennale ordinario (es. per carichi affidati nel 2023 il termine di presentazione delle comunicazioni è previsto al 31/12/2026)</i>

A differenza di quanto avvenuto in passato, tale ultimo intervento normativo ha bilanciato gli effetti di un nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità

relative ai carichi affidati all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, con una complessiva contrazione del "calendario" delle scadenze previste in precedenza. È stato, infatti, previsto che la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, afferenti ai carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, si esaurisca entro il 31 dicembre 2032, anziché - come stabilito dalle precedenti disposizioni normative - entro il 31 dicembre 2042.

La Legge di Bilancio 2023 ha poi introdotto la possibilità di presentare anticipatamente all'ente creditore la comunicazione di inesigibilità dei carichi non più esigibili per il decorso del termine di prescrizione, nonché dei carichi riferiti a categorie di contribuenti non solvibili e per i quali, sulla base delle caratteristiche del debitore (es. falliti) e delle informazioni presenti nelle banche dati accessibili all'Agente della riscossione (es. nullatenenti, debitori con sole possidenze non aggredibili per i limiti imposti dalla legge all'attività dell'agente della riscossione), non sussistono prospettive di riscossione.

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi	Anno 2022	Anno 2023	NOTE
Obiettivo: Garantire l'efficacia della riscossione.			
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000	1.120	1.245	Riscossioni rilevanti a dicembre 2022 (riscossioni di importo unitario superiore a euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia).
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)	5,1 anni	5,1 anni	Vedi specifica sottostante*
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà	27.673	10.438	Numero delle istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2022-31/12/2022 con un numero di rate superiore alle 72
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)	23,68%	16,82%	% rispetto al totale comprensivo delle riscossioni effettuate a titolo di Definizione Agevolata, dell'importo riscosso entro i 60 gg dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento.
Tempestività delle procedure di riscossione (rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)	53%	66%	Vedi specifica sottostante **
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate in ciascun anno	20.425.269	22.738.076	Numero cartelle o altri atti contenenti entrate di natura tributaria con data notifica compresa nel periodo 1/1/2022-31/12/2022.
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali in ciascun anno	107.668	209.079	Numero atti della riscossione impugnati in 1° grado dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria relativi ad entrate di natura tributaria
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore			Vedi specifica sottostante***
Distinzione delle controversie tra Corti di giustizia di primo grado, secondo grado, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR			Vedi specifica sottostante****
Ripartizione delle controversie in Corti di giustizia tributaria di primo e secondo grado tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro	61,6% con dipendenti interni (Ader + AdE) 38,4% libero foro	48,2% con dipendenti interni (Ader + AdE) 51,8% libero foro	Nel calcolo è compresa la Corte di Cassazione sez. Tributaria affidata al 100% all'Avvocatura dello Stato. N.B. Tale percentuale risente dell'incremento del numero dei ricorsi tributari in ingresso nel 2022, che passano da 18.665 del 2021, a 115.363 del 2022. Tale fenomeno è dovuto alla ripresa e intensificazione dell'attività di notifica delle cartelle di pagamento post sospensione covid e all'estensione dell'attività al perimetro territoriale facente capo all'ex Riscossione Sicilia SpA.
Numero degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione	243.583	156.637	Notifiche avvenute nel corso del 2022 (comprese bozze di pratica da censire) – Tutti i gradi di giudizio
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (Corti di giustizia di primo e secondo grado)	74,00%	65,2%	

* Tempo medio di riscossione degli importi

La riscossione registrata nel 2023 è ripartita per anno di affidamento del carico riscosso secondo il seguente schema:

(importi in €/milioni)

Anno di affidamento del carico	Riscossione anno 2023	Peso %
2023 (riscosso entro 1 anno)	1.962	13,23%
2022 (riscosso al 2° anno)	2.663	17,96%
2021 (riscosso al 3° anno)	1.830	12,34%
2020 (riscosso al 4° anno)	1.348	9,09%
2019 (riscosso al 5° anno)	1.840	12,41%
2018 (riscosso al 6° anno)	1.339	9,03%
2017 (riscosso al 7° anno)	830	5,60%
2016 (riscosso al 8° anno)	652	4,39%
2015 (riscosso al 9° anno)	459	3,09%
2014 (riscosso al 10° anno)	445	3,00%
2013 (riscosso al 11° anno)	341	2,30%
2012 (riscosso al 12° anno)	263	1,77%
2011 (riscosso al 13° anno)	228	1,54%
2010 (riscosso al 14° anno)	147	0,99%
2009 (riscosso al 15° anno)	89	0,60%
2008 (riscosso al 16° anno)	94	0,63%
2007 (riscosso al 17° anno)	63	0,43%
2006 (riscosso al 18° anno)	69	0,46%
2005 (riscosso al 19° anno)	30	0,20%
2004 (riscosso al 20° anno)	33	0,22%
2003 (riscosso al 21° anno)	27	0,18%
2002 (riscosso al 22° anno)	18	0,12%
2001 (riscosso al 23° anno)	18	0,12%
2000 (riscosso al 24° anno)	42	0,28%
Totale	14.829	100,00%

Se il tempo di riscossione viene definito come la differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2023, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2023 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2023 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2023 risulta pari a circa **5,1** anni in linea col dato calcolato nel 2022 e in diminuzione rispetto ai 6 anni del medesimo rilevato nel 2021.

** Tempestività delle procedure di riscossione

Misura la capacità dell'Agente della riscossione di avviare celermente l'attività di recupero sul complesso dei crediti affidati dagli enti creditori e notificati ai contribuenti. In condizioni di normale operatività è calcolato come il rapporto tra il valore del carico sul quale è stata attivata una azione di recupero ed il valore del carico complessivamente affidato e notificato.

Nel corso dell'anno 2023, seppure con le limitazioni derivanti dall'introduzione della c.d. rottamazione-quater che, interessando i carichi affidati fino al 30 giugno 2022, ricomprendeva una parte consistente del volume di carichi notificati nel corso dell'anno 2022, l'indicatore ha recuperato una discreta significatività dopo il biennio 2021 e 2022.

Ciò posto, di seguito si evidenzia il valore consuntivato rammentando i seguenti aspetti metodologici:

- dal calcolo viene escluso il valore del carico sul quale non è stata svolta alcuna azione e che nel frattempo risulti sgravato o riscosso o che non risulti lavorabile perché sospeso o rateizzato: ciò al fine di neutralizzare l'indicatore dall'impatto dell'andamento della riscossione volontaria o di altri eventi conseguenti alla sola notifica della cartella, che potrebbe alterare il calcolo del valore;
- sono state considerate azioni di recupero i solleciti, gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, le comunicazioni preventivi di ipoteca, i pignoramenti, le insinuazioni e gli interventi in procedure promosse da terzi.

Con dati aggiornati al 31 dicembre 2023, l'indicatore evidenzia che il **66%** del carico delle Cartelle, AVA e AVE notificati nel 2022 è stato oggetto di una prima azione di recupero (al 31 dicembre 2022, l'indicatore era pari al **53%**).

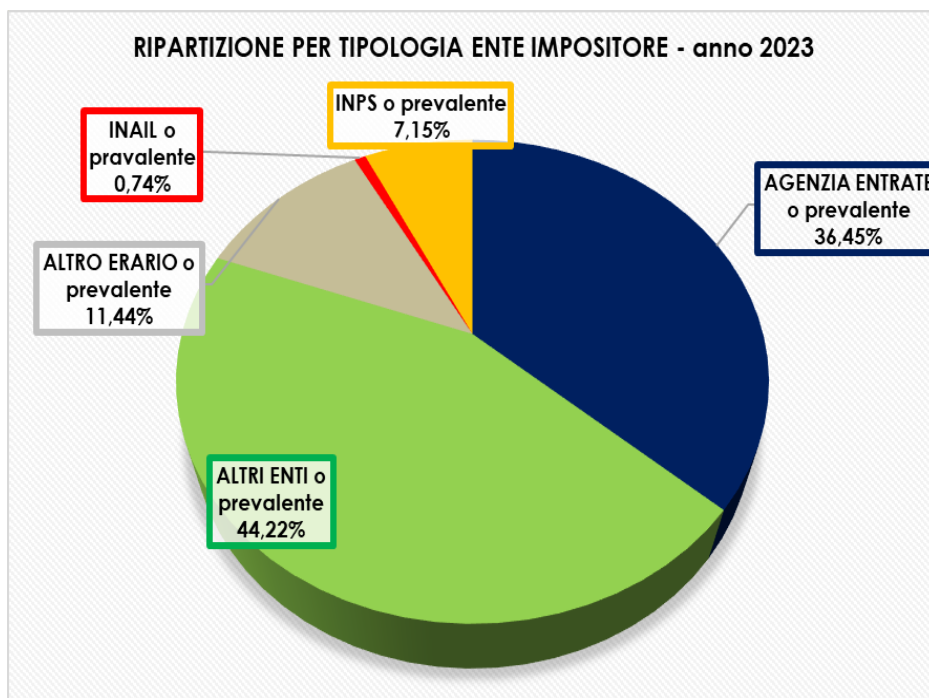
Indice di tempestività delle procedure di riscossione – Importi in €/milioni

	Ruoli notificati nel 2022	
A	Cartelle/AVA/AVE senza azione totalmente pagate/sgravate/sospese/rateizzate	25.111
B	Cartelle/AVA/AVE con azione totalmente pagate/sgravate	9.146
C	Cartelle/AVA/AVE con residuo senza azione	27.768
D	Cartelle/AVA/AVE con residuo con azione	44.758
	Totale dei carichi notificati	106.783
	Numeratore (B+D)	53.904
	Denominatore (B+C+D)	81.672
	% Indice di tempestività delle procedure di riscossione	66%

* La sospensione delle attività di notifica dell'agente della riscossione legata all'emergenza sanitaria è terminata il 31 agosto 2021. Sono pertanto considerati i carichi relativi alle cartelle notificate a partire dal 1° settembre 2021, anche nelle province della Regione Sicilia.

***** Ripartizione delle controversie per Tipologia di Ente Impositore**

La distribuzione percentuale è calcolata avuto riguardo al numero di ricorsi in ingresso nel 2023 radicati innanzi a ciascuna Autorità Giudiziaria. In presenza di atti multi-ente viene considerata, ai fini della ripartizione per tipologia, l'Ente cui è riconducibile la maggiore percentuale di valore rispetto al valore complessivo della controversia.



****** Distinzione delle controversie tra Corti di giustizia di primo grado, secondo grado, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR**

Ricorsi e citazioni 2023		
Corte di Giustizia Tributaria 1° grado	76.440	48,80%
Corte di Giustizia Tributaria 2° grado	7.000	4,47%
Corte di Cassazione sez. Tributaria	803	0,51%
Tribunale	13.210	8,43%
Tribunale sez. lavoro	11.149	7,12%
Giudice di pace	45.276	28,91%
Corte di Appello	699	0,45%
Corte di Appello sez. lavoro	1.130	0,72%
Corte di Cassazione	462	0,29%
TAR	352	0,22%
altre Autorità Giudiziarie*	116	0,07%
TOTALE	156.637	100%

* Tribunale sez. fallimentare - Corte di Appello sez. fallimentare - Presidente della Repubblica - Consiglio di Stato - Consiglio di Giustizia Amministrativa - Presidente della Regione Siciliana

AREA STRATEGICA ECONOMICITÀ

L’Agenzia nell’ultimo triennio ha realizzato iniziative, sia dal punto di vista organizzativo sia in materia di contenimento dei costi, finalizzate all’efficientamento della Struttura. Esaminando i risultati complessivamente realizzati nell’esercizio 2023, emerge che il livello di conseguimento di quasi tutti gli indicatori supera il 100%.

AREA STRATEGICA ECONOMICITA'				
OBIETTIVO 3: Garantire l'economicità della gestione.				
Indicatori	Risultato atteso 2023	Risultato al 31/12/2023	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2022
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi	<9,9 euro per ogni 100 euro riscossi	6,00 euro	139,4%	8,7 euro
Contenimento del numero di metri quadrati/dipendente per gli spazi adibiti a ufficio	16 mq	16,6 mq	96,3%	-
Tempestività del pagamento delle spese di soccombenza	Valore ≥85%	94,11%	110,7%	-
Stabilizzazione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa	Utilizzo plafond annuo anticipazione di cassa ≤4/12 dei ricavi dell'ente	Nessun utilizzo	100%	-
Livello di attuazione del piano pluriennale degli investimenti immateriali	50%	69%	138%	
Livello di attuazione del piano pluriennale degli investimenti materiali	30%	45,3%	151%	

OBBIETTIVO 3: GARANTIRE L'ECONOMICITA' DELLA GESTIONE

Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi.

L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi di gestione complessivi dell'Agenzia, al netto di imposte e partite valutative, in relazione con l'incasso dei ruoli realizzato nell'anno di osservazione. Il valore raggiunto dall'indicatore al 31 dicembre 2023 è pari a 6,0 euro di costo per ogni 100 euro riscossi e risulta in diminuzione rispetto all'obiettivo assegnato di 9,9 euro. Il risultato è da ascrivere all'andamento dei costi di produzione, non più influenzati dalle attività di recupero delle attività pregresse (sospese nel 2020 e nel 2021 e recuperate nel corso del 2022) unitamente ai valori consuntivati dalla riscossione dei ruoli, significativamente incrementale rispetto alle stime iniziali per effetto – come già segnalato - della consistente adesione alla Definizione Agevolata dei ruoli.

La tabella seguente rappresenta l'andamento dell'indicatore a partire dal 2010:

(Importi in €/milioni)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
riscossione ruoli	8.876,0	8.622,4	7.530,7	7.133,5	7.411,2	8.243,8	8.752,4	12.700,8	10.008,7	9.862,9	6.113,3	6.955	10.832,9	14.828,9
costi esercizio (totale costi - risultato)	1.314,5	1.205,3	1.044,7	958,6	958,9	1.042,4	1.021,2	1.226,2	911,3	995,1	747,9	797,5	1064,4	1.083,7
accantonamenti svalutazioni imposte	201,6	115,0	65,5	49,2	63,3	144,1	164,7	388,7	103,5	162,7	-18,6	133,4	125,6	193,9
costo in euro per ogni 100 euro riscossi (al netto di imposte e partite valutative)	12,5	12,7	13,0	12,7	12,1	10,9	9,8	6,6	8,1	8,4	12,5	11,5	8,7	6,00

Contenimento del numero di metri quadrati/dipendente per gli spazi adibiti a ufficio.

Coerentemente con quanto richiesto dalla circolare inviata dall'Agenzia del Demanio a tutte le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato e contenente indicazioni operative sulle attività di razionalizzazione degli immobili utilizzati per fini istituzionali, in applicazione dell'art. 3 comma 9 decreto legge 95/2012 (il cosiddetto di *Spending review*), l'Agenzia (a partire dal 2013) ha attuato una serie di iniziative immobiliari volte a perseguire obiettivi di efficienza e di razionalizzazione degli spazi locati.

Tali iniziative, alcune condotte in sinergia con Agenzia delle entrate, hanno portato al quasi totale raggiungimento dell'obiettivo prefissato da AdeR per il 2023. Lo scostamento rispetto all'obiettivo prefissato è essenzialmente dovuto agli immobili dell'ex Riscossione Sicilia, per i quali il rapporto mq uso ufficio/dipendenti è ancora superiore agli standard AdeR. Sul risultato

ha anche inciso la rilevante riduzione del personale AdeR nel corso del 2023 per accesso al trattamento pensionistico di vecchiaia

Tempestività del pagamento delle spese di soccombenza

Nel 2023 la percentuale di interesse si è attestata **al 94,1%**, superiore, quindi, al target fissato dell'85%. L'indicatore in questione misura la tempestività del pagamento delle spese di soccombenza, intesa come percentuale delle sentenze, emesse a decorrere dal 1° gennaio 2022, recanti condanna alle spese di giudizio, avviate al pagamento nei termini di cui all'art. 5-octies del D.L. n. 146/2021, convertito con modificazioni dalla Legge n. 215/2021, rispetto al totale di quelle i cui termini di pagamento ricadono nell'esercizio.

Stabilizzazione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa

Tenuto conto del nuovo sistema di remunerazione introdotto dalla legge n. 234 del 2021, l'Agenzia delle entrate-Riscossione dovrà garantire il progressivo efficientamento della gestione finanziaria mediante la stabilizzazione del plafond di utilizzo dell'anticipazione di cassa previsto dalla Statuto dell'Ente stesso nella misura dei 12/12 dei ricavi in funzione della propria peculiarità. La misura dell'obiettivo gestionale è stata determinata con riferimento al plafond previsto per gli altri Enti pubblici (4/12 dei ricavi) ed è finalizzata a verificare la progressiva maturazione delle condizioni di accesso, a regime, alla tesoreria unica statale. L'attuale modello di remunerazione del servizio di riscossione ha reso costanti i flussi di liquidità, svincolati dalle dinamiche di incasso dei ruoli, e determina una liquidità tale da non aver reso necessario alcun utilizzo dell'anticipazione di cassa per l'intero esercizio contabile 2023.

Livello di attuazione del piano pluriennale degli investimenti immateriali

Il piano pluriennale degli investimenti immateriali è relativo fondamentalmente alle licenze d'uso software, alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva di applicazioni afferenti al sistema informativo gestito da AdeR.

Nel corso del 2023 tali attività sono state svolte sia tramite il principale partner tecnologico - SOGEI, sia tramite fornitori di mercato.

Il livello di attuazione complessivo del piano in parola per l'esercizio 2023 risulta **pari al 69,0%** del valore del budget approvato ed è significativamente superiore rispetto al valore atteso **del 50%**.

Si riporta di seguito una macro-riclassificazione per area di tali investimenti:

Area ICT di riferimento	Budget Approvato 2023	Consuntivo 2023	% SAL	Note
Contratto Sogei	6.318.000	3.762.547	59,6%	Parte dei servizi applicativi inizialmente previsti nel passaggio a Sogei già in corso del 2023, sono stati effettivamente ceduti nel 2024. Alcune delle spese per investimento si sono rivelate possedere le caratteristiche contabili dei costi correnti operativi
Sistema unico riscossione (Fornitori Engineering e CAD)	3.100.000	4.028.216	129,9%	Implementazioni aggiuntive e in corso d'anno hanno trovato copertura dalla riallocazione di importi previsti su altre linee
DD REC (sviluppo per "Agenda Legale", "Definizione Agevolata")	4.497.950	4.945.099	109,9%	Implementazioni aggiuntive e in corso d'anno hanno trovato copertura dalla riallocazione di importi previsti su altre linee
Corporate (sviluppo "Docway", "Askme", "ERP", etc.)	1.256.000	488.592	38,9%	Alcune delle implementazioni previste sugli applicativi "Docway" e "ERP", non sono state definite
Esercizio acquisto licenze d'uso sw MCS"ERP", servizi di manut	4.085.000	58.490	1,4%	circa 3,7 mln euro inizialmente previsti per l'acquisto/rinnovo di licenze MSC sono stati contabilizzati nella spesa Sogei che le ha acquistate per conto dell'Agenzia
Totali	19.256.950	13.282.944	69,0%	

Livello di attuazione del piano pluriennale degli investimenti materiali

Il piano pluriennale degli investimenti materiali è riferito fondamentalmente agli acquisti di hardware e infrastrutture tecnologiche ICT e a impianti e macchinari gestiti dal settore Approvvigionamenti e logistica.

Il livello di attuazione complessivo del piano in parola per l'esercizio 2023 risulta **pari al 45,3%** del valore del budget approvato ed è significativamente superiore rispetto al valore atteso del 30%.

In particolare, dall'analisi separata delle due suddette componenti è emerso quanto segue:

- il livello di attuazione del piano degli investimenti materiali ICT risulta pari al 30,8% rispetto al valore budget approvato; detta performance è motivata fondamentalmente dallo slittamento dell'acquisto (aggiudicazione definitiva in data 25/01/2024 – contratto non ancora stipulato), per un investimento programmato di 400 K€, dei nuovi sistemi di rilevazione presenza, da installare presso le sedi AdeR in sostituzione dei sistemi obsoleti esistenti;
- il livello di attuazione del piano degli investimenti materiali del settore Logistica pari al 53,0% rispetto al valore budget approvato.

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA ECONOMICITA'.

L'Agenzia nel corso del 2023 ha agito su molteplici leve gestionali finalizzate ad una maggiore efficienza della Struttura. In particolare:

Organizzazione

In seguito alle modifiche relative alla *governance* dell'Ente, introdotte dalla Legge n. 234 del 30 dicembre 2021, volte a realizzare una sempre maggiore integrazione con Agenzia delle entrate, l'Ente ha provveduto, nel corso dell'anno 2023, agli opportuni adeguamenti dei documenti organizzativi. In particolare, gli interventi hanno riguardato:

- l'aggiornamento del Regolamento di Amministrazione, ad esito della deliberazione da parte del Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate-Riscossione del 25 maggio 2023 e dell'approvazione dell'Agenzia delle entrate il 20 giugno 2023, ai sensi dell'art. 1 comma 5 ter del D.lgs.193/2016. Le modifiche hanno previsto l'adozione di un modello divisionale, al pari di quello adottato dall'Agenzia delle entrate, e riguardano le strutture di vertice e le relative competenze; in particolare, è stata prevista la riconfigurazione delle attuali 3 Aree in 2 Divisioni (Divisione Riscossione e Divisione Risorse), l'eliminazione della Direzione Centrale Relazioni esterne e Governance e la riconduzione della Direzione Centrale Normativa e Contenzioso della Riscossione a diretto riporto del Direttore;
- l'aggiornamento, con decorrenza 1° gennaio 2024, del Modello Organizzativo e del Funzionigramma dell'Ente (Determinazione del Direttore n. 27 del 31 ottobre 2023) al fine di dare attuazione al Regolamento di Amministrazione dell'Ente e alla cessione del ramo di azienda ICT ai sensi dell'articolo 1, comma 258 e segg. della legge n. 197/2022 e del Decreto del ministro dell'economia e delle finanze del 4 ottobre 2023 (pubblicato in G.U. il 16 ottobre 2023). In tale occasione si è provveduto inoltre all'attualizzazione dei criteri di omogeneità che definiscono la configurazione delle Direzioni Regionali in cluster in relazione alla complessità gestionale;
- in coerenza con le modifiche introdotte all'assetto organizzativo, l'aggiornamento del Sistema Normativo (SNA) dell'Ente, e delle figure di responsabilità per specifici argomenti (budget e governo della spesa e gestione *dell'information technology*) ridefinite in relazione ai nuovi ruoli di responsabilità previsti dal Modello organizzativo.

Sempre con riguardo all'assetto organizzativo dell'Ente, ma svincolato dalle novità introdotte dalla Legge n. 234/2021 e legge n. 197 del 2022, nel corso dell'anno 2023, è stato aggiornato l'Elenco degli Sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione qualificati quali strutture organizzative; ciò ad esito dell'attività di revisione della rete sportellare avviata nell'ambito dell'Area Riscossione anche alla luce dei sempre maggiori servizi erogati ai cittadini ed imprese tramite canali "a distanza".

Nel corso del 2023, a fronte delle consistenti uscite consuntivate dal 2017 e previste per i prossimi anni, si è rilevata la necessità di approntare un Piano di assunzioni volto ad assicurare la disponibilità delle competenze necessarie allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente, prevedendo la copertura del turn-over per circa il 75% delle uscite consuntivate e previsionali, con una prima tranche di assunzioni da attuare già nel corso del 2024.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi corporate dell'Ente, è proseguita nel corso del 2023 l'azione di omogeneizzazione operativa e dei comportamenti in relazione all'assetto organizzativo di Agenzia delle entrate-Riscossione per le principali tematiche gestionali già coperte da normativa pregressa emanata ante costituzione dell'Ente. In particolare, nel 2023, a esito di modifiche operative dei processi che hanno conseguentemente richiesto un adeguamento dei documenti del Sistema Normativo Aziendale, di nuove implementazioni informatiche e/o in seguito a nuove disposizioni normative introdotte dal legislatore, è stata aggiornata la normativa interna in ordine alle richieste degli organismi inquirenti, alla segnalazione di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea (c.d. "whistleblowing"), agli adempimenti antiriciclaggio, alla gestione degli automezzi dell'Ente, all'approvvigionamento del materiale economico e alla movimentazione, archiviazione e richiesta di documentazione cartacea presso il Centro di Gestione Documentale. Inoltre, sono stati emanati o aggiornati i documenti tecnici operativi riferiti alla gestione degli adempimenti fiscali del sistema ERP, agli applicativi DVR e Checklist preposti, in ambito sicurezza sul lavoro, alla Gestione Part Time in ambito risorse umane e, infine, all'applicativo Interlocazione con le Direzioni Regionali, alla gestione degli accessi alle applicazioni informatiche ("IGI") e degli archivi fisici (GEA).

Sono stati altresì modificati il Regolamento per la nomina dei componenti delle Commissioni giudicatrici e dei Seggi di gara e la circolare relativa alla programmazione degli acquisti e alla gestione delle richieste di acquisto ai fini dell'adeguamento alle previsioni del nuovo codice dei contratti pubblici (D. Lgs. n. 36/2023).

Sono stati aggiornati il manuale di contabilità e il manuale delle risorse umane. Quest'ultimo, in particolare, ha recepito, tra l'altro, le modifiche normative introdotte dall'accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Quadri Direttivi e delle Aree Professionali e del Contratto Integrativo Aziendale del 15 luglio 2022.

Tra gli interventi realizzati nel corso del 2023 di impatto sui processi operativi inerenti all'attività caratteristica dell'Ente, si segnalano:

➤ in ambito **Servizi ai Contribuenti**:

la gestione di tutte le attività afferenti la definizione agevolata (c.d. "**Rottamazione-quater**") prevista dall'art. 1 della Legge n. 197/2022; in tale contesto, oltre alla predisposizione e al costante aggiornamento della normativa interna, particolarmente significativa è risultata l'introduzione di specifici servizi telematici messi a disposizione dei cittadini sul portale dell'Ente per consentire allo stesso: l'individuazione dei debiti oggetto di definizione agevolata, la presentazione della domanda di adesione alla misura agevolativa, la disponibilità della copia della comunicazione delle somme dovute inviata dall'Agente della riscossione e dei relativi moduli di pagamento. Inoltre, nell'area riservata del portale, è stato reso disponibile un servizio web per richiedere l'addebito continuativo in conto per il pagamento delle rate dei piani della rottamazione-quater (in analogia con quanto previsto per i piani di rateizzazione).

Sempre in ambito servizi ai contribuenti sono altresì da richiamare l'estensione dello "sportello on-line" (ossia la possibilità, previa prenotazione, di interloquire in videochiamata con un operatore di Agenzia delle entrate-Riscossione) a tutte le regioni del perimetro nazionale e l'introduzione di ulteriori modalità di contatto "telematiche" a disposizione dei cittadini per l'invio delle risposte afferenti le proposte di compensazione ex art. 28-ter.

➤ in ambito **procedure di riscossione:**

in riferimento all'applicativo "Gestionale Eventi" (rilasciato nel corso del 2021 ed esteso, nel 2022, a tutte le Direzioni Regionali) sono state estese le tipologie di eventi contabili automaticamente intercettati dal sistema (in presenza, per un determinato debito, di una procedura di riscossione) all'adesione alla definizione agevolata e al pagamento della prima rata del piano agevolativo; tali ultime implementazioni vanno ad aggiungersi agli eventi contabili relativi alla definizione agevolata che già erano stati introdotti nell'ambito dell'applicativo "Gestionale eventi" (ossia la "decadenza" o la "definizione" del piano agevolativo) per la gestione dei piani afferenti la rottamazione-ter.

In riferimento alla procedura di composizione negoziata per la soluzione della crisi di impresa prevista dall'art. 25-novies del D. Lgs. n. 14/2019, così come modificato dall'articolo 37-bis del D.L. n. 73/2022, è stato avviato il processo afferente all'invio delle segnalazioni all'imprenditore e, ove presente, all'organo di controllo.

In relazione all'evoluzione normativa intervenuta rispetto ad alcune tematiche relative alla "riscossione" con impatti sulle attività operative dell'ente, si segnalano:

- ✓ la prosecuzione dell'attività di gestione della misura agevolativa, introdotta dalla Regione Sicilia con Legge regionale n. 16/2022, in ordine alla regolarizzazione agevolata dei mancati pagamenti dei bolli auto in scadenza tra il 1° gennaio 2016 e il 31 dicembre 2021, inclusi quelli già ricompresi in carichi affidati in riscossione ad Agenzia delle entrate-Riscossione;
- ✓ la gestione della specifica misura agevolativa introdotta dalla Regione Abruzzo, relativa alla regolarizzazione agevolata dei mancati pagamenti dei bolli auto, per la quale, pur nelle peculiarità che caratterizzavano tale misura e la differenziavano dalla rottamazione-quater prevista dalla legge statale, sono stati resi disponibili ai cittadini i medesimi servizi web;
- ✓ in relazione agli eventi alluvionali verificatisi nel corso del mese di maggio 2023 e che hanno interessato alcuni territori delle regioni Emilia Romagna, Toscana e Marche, la gestione delle attività relative alla sospensione dei termini di pagamento, incluse quelle che hanno previsto, per i soggetti con residenza, sede legale o operativa, alla data del 1° maggio 2023, in uno dei predetti territori un differimento di tre mesi dei termini e degli adempimenti connessi alla misura agevolativa della rottamazione-quater;

- ✓ la nuova normativa interna volta a disciplinare, secondo i nuovi standard AdeR il già citato processo di compensazione ex art. 28-ter.

➤ Personale

Gestione Risorse Umane

Nel periodo di riferimento la competente struttura dell'Agencia è stata impegnata nelle attività di gestione ordinaria e straordinaria e della mobilità del personale, nell'ambito della ricerca della più corretta allocazione delle risorse presso le strutture organizzative dell'Ente. Nel corso del 2023 sono stati attribuiti 128 incarichi di responsabilità (oltre a 49 posizioni ad interim) nelle Strutture Centrali e nelle Reti Territoriali, anche per effetto degli interventi di rotazione previsti dal "Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza" (PTPCT). In particolare:

	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Nomine Responsabili	49	75	4	128
- di cui Responsabili di Settori e Uffici delle Direzioni Regionali	17	32		49
- di cui Responsabili di Area Territoriale	17	31		48
- di cui Responsabili di Sportello	15	12		27

In merito alle attività di mobilità aziendale, sono stati adottati 501 provvedimenti (dato comprensivo dei citati responsabili), di cui 152 con variazione della sede di lavoro. Al riguardo sono state accolte 79 istanze di mobilità.

Si sono, altresì, verificate le seguenti movimentazioni dell'organico in uscita:

Uscite Gennaio - Dicembre 2023	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	5	10	3	18
Dimissioni	84	94	21	199
Licenziamento Giusta causa	4	2		6
Pensione	5	11	1	17
Totale	98	117	25	240

Per quanto riguarda i rapporti di lavoro a tempo parziale, si sono verificate:

- n° 39 nuove trasformazioni del rapporto di lavoro da full time a part time;
- n° 10 modifiche con variazione percentuale del rapporto di lavoro part time;
- n° 61 proroghe con modifica orario e variazione percentuale del rapporto di lavoro part time;
- n° 37 rientri a tempo pieno.

Il 31 dicembre 2023 i rapporti di lavoro *part time* risultano n° 712, così ripartiti:

Struttura Organizzativa	n° Part time
Strutture Centrali	81
Rete Territoriale Nord	474
Rete Territoriale Sud	157
Totale Part Time	712
Totale risorse al 31.12.2023	7.486
% PT su organico	9,51%

In merito alla composizione dell’organico del personale, si riportano - nei prospetti che seguono - i dati di sintesi al 31/12/2023, suddivisi per categorie di inquadramento distribuite tra rete Nord/Sud e strutture centrali.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	9	13	39	61
Quadri	533	421	395	1.349
Aree Professionali	2.430	2.862	784	6.076
Totale	2.972	3.296	1.218	7.486

Categorie di inquadramento	Situazione al 31/12/2022				Situazione al 31/12/2023						
	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in Distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2022	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in distacco da terzi al 31/12/2022	Personale in distacco presso terzi al 31/12/2022	Forza di lavoro netta (E+F-G+H-I)	Part time
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M
Dirigenti	67			67	65		4			61	
Quadri	1.382	1	4	1379	1.381		33	1	1	1.349	40
Aree professionali	6.278		5	6273	6.260	2	185		5	6.071	672
Totale	7.727	1	9	7.719	7.706	2	222	1	6	7.481	712

Al 31 dicembre 2023 risultano in servizio:

- n° 518 risorse con mansione di Ufficiale della Riscossione;
- n° 142 risorse con mansione, anche in via non continuativa, di Messo Notificatore.

A due anni dai provvedimenti normativi del marzo 2020 che hanno consentito il c.d. “smart-working semplificato”, con la fine dello stato di emergenza sanitaria per Covid-19 al 31 marzo

2022 (DL 24/2022), l'Ente ha consentito ai propri dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile, sulla base e secondo i criteri fissati dall'Accordo in materia di lavoro agile siglato con le OOS in data 9 marzo 2022. Alla luce del suddetto Accordo ed attraverso l'implementazione di una specifica piattaforma di gestione delle relative istanze di adesione, sono stati sottoscritti ed attivati circa 5.900 accordi individuali di Smart Working tra l'Ente e i lavoratori.

Nel corso dell'anno, infatti, recependo i diversi interventi normativi in materia, i Protocolli di Sicurezza hanno previsto che i lavoratori fragili fossero autorizzati a svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile, se affetti dalle patologie declinate dal DM 4 febbraio 2022 ovvero presentando la richiesta al medico competente dell'Ente, ai sensi dell'art. 41 del decreto legislativo n. 81/2008 - sorveglianza sanitaria straordinaria - per la valutazione correlata ai rischi lavorativi della ripresa delle attività in presenza.

Formazione e Sviluppo

Nell'ambito del protocollo d'intesa stipulato per il triennio 2022-2024 con Agenzia delle entrate, è stata condivisa la progettazione di un percorso di formazione manageriale al lavoro agile, strutturato in tre incontri destinati ai dirigenti e alle posizioni organizzative di Agenzia delle Entrate ma aperti anche a risorse di Agenzia delle Entrate-Riscossione (10 partecipanti) al fine di integrare le diverse esperienze e i contesti che seppur non pienamente sovrapponibili hanno evidenziato dei punti di contatto. Le Agenzie hanno progettato il percorso in un'ottica di rafforzamento delle competenze, condividendo sia il modello relazionale cittadino-contribuente che favorisca l'acquisizione del concetto di servizio nel patrimonio della cultura organizzativa dell'Ente, ma anche la necessità di arricchire le competenze digitali dei dipendenti per collocarsi correttamente nell'ambito del modello di lavoro ibrido e dei servizi da fornire "a distanza" sia in termini di abilità tecnologiche, ma anche in termini di soft skill.

L'obiettivo del percorso era la sensibilizzazione ad un cambio di cultura organizzativa, orientata alla comprensione delle problematiche relative al lavoro agile e dei possibili cambiamenti che questo comporta, dell'importanza di adottare un nuovo stile di "leadership ibrida" e di governare e supportare al meglio la digitalizzazione dei servizi. Alla fine della fase sperimentale è stato deciso di procedere nel 2024 ad erogare la suddetta attività formativa per gruppi più ampi di middle management.

Relazioni Sindacali

Nel corso del 2023, in materia di salute e sicurezza e nello specifico con riferimento alle disposizioni e agli aggiornamenti di legge emanati a seguito della cessazione del periodo emergenziale, sono stati sottoscritti alcuni accordi integrativi e protocolli, che hanno in particolare interessato la tutela della categoria dei lavoratori "fragili" per i quali sono state prorogate le misure di prevenzione fino al 31 dicembre 2023. Successivamente, a partire dal mese di giugno sono stati sottoscritti con le OO.SS. diversi accordi relativamente ai fondi integrativi, welfare e condizioni di lavoro.

In data 8 marzo è stato sottoscritto l'accordo sindacale contenente nuove ipotesi di copertura, propedeutico all'avvio di una nuova gara per l'aggiudicazione della polizza sanitaria. Tale gara non ha avuto esito positivo per mancanza di offerte da parte di operatori di mercato; in data 12 settembre 2023, si è provveduto a sottoscrivere un nuovo accordo che ha apportato ulteriori modifiche alle precedenti garanzie di polizza. Ciononostante, la conseguente nuova procedura di gara non ha trovato riscontro da parte di società assicurative interessate. Nel mese di dicembre 2023 è stato, pertanto, conferito incarico a un broker, a seguito di apposita procedura acquisitiva, per un supporto specialistico nella definizione di un nuovo piano sanitario per i dipendenti dell'Ente.

Con riferimento alle previsioni di legge che hanno stabilito la cessione del ramo d'azienda a Sogei Spa delle attività relative all'esercizio dei sistemi ICT, demand and delivery riscossione enti e contribuenti e demand and delivery servizi corporate dell'Ente – allocate presso le sedi di Firenze, Milano, Napoli, Roma e Torino, sono stati sottoscritti, in data 1 dicembre 2023, il Verbale di Riunione ex art. 47 legge 428/1990 e l'Accordo di armonizzazione dei trattamenti normativi ed economici per il personale interessato. Tale operazione ha reso conseguentemente necessario rivedere l'assetto organizzativo dell'Ente secondo le modifiche approvate dal Comitato di Gestione e recepite dal Regolamento di Amministrazione che hanno comportato alcune variazioni nell'articolazione delle strutture della Direzione Centrale. La procedura sindacale in merito alle eventuali ricadute sul personale della citata riorganizzazione, prevista dall'art. 16 del vigente CCNL, si è conclusa con la sottoscrizione tra l'Ente e le OO.SS. del Verbale di incontro del 29 novembre 2023.

In data 12 dicembre 2023 infine, con il Verbale di riunione in materia di "sportello online" le Parti si sono impegnate, entro i primi mesi del 2024, ad avviare un confronto al fine di individuare soluzioni condivise riguardo lo svolgimento dell'attività di sportello online ed a rivedere gli attuali regimi di orario di lavoro, sportello, flessibilità e pausa pranzo.

➤ **Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa**

Per l'analisi a consuntivo dei risultati di efficientamento raggiunti, sono state prese in considerazione le risultanze contabili del Bilancio di esercizio 2023 approvato da parte del Comitato di gestione dell'Agenzia delle Entrate.

Nel corso del 2023 vi è stata una diminuzione dei costi di stampa, notifica e postalizzazione conseguente alla normalizzazione delle attività caratteristiche del settore, successiva al recupero degli atti sospesi nel 2020 e nel 2021 per lo stato di emergenza sanitaria.

Il subentro a Riscossione Sicilia S.p.A, oltre a completare l'assetto del servizio di riscossione in ambito nazionale, affidando il compito ad un unico soggetto, ha ovviamente comportato un innalzamento dei costi di funzionamento dell'Agenzia. Il processo di efficientamento della struttura portato avanti dall'Ente si innesta nel percorso già intrapreso con il consolidamento delle precedenti 36 società private, di proprietà prevalentemente bancaria e parcellizzate sul

territorio nazionale, in un unico gruppo di proprietà pubblica a partire dall'ottobre 2006. Tale processo, nel pregresso, ha permesso di attivare economie di scala e di scopo tali da determinare una significativa riduzione dei costi di gestione, anche attraverso l'accentramento su un sistema unico delle precedenti molteplici piattaforme gestionali. Ciò ha consentito nel tempo di poter incrementare la gamma dei servizi offerti all'utenza semplificandone l'accesso, che oggi può avvenire attraverso il portale istituzionale e le applicazioni dedicate, raggiungibili da molteplici strumenti (pc, tablet, smartphone), come da indicazioni dell'Atto di indirizzo.

Anche la distribuzione territoriale della rete sportellare e delle sedi ha subito un significativo adeguamento, nel rispetto dei livelli di servizio offerto all'utenza, che oggi prevedono sedi e sportelli territorialmente presenti a livello regionale e provinciale, utilizzando, dove possibile, locali concessi da altre amministrazioni.

A partire dal 2015, i canoni di locazione si sono adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica; la curva sull'andamento dei costi per locazione ha registrato, pertanto, una continua discesa, sostenuta dalle politiche di efficientamento degli spazi con la dismissione di locali poco utilizzati e la contemporanea proposta di servizi alternativi alla rete sportellare per le informazioni e i pagamenti. Gli oneri per canoni di locazione di uffici e oneri accessori sono passati da oltre 29,3 milioni di euro nel 2016 ai 26,2 milioni di euro per il 2023 (-10,5%), comprensivi dei canoni per gli interi 12 mesi per le sedi degli sportelli e degli uffici situati nella regione Sicilia.

Le spese generali e di funzionamento della struttura, tra cui utenze e manutenzioni, sono diminuite di 7,6 milioni rispetto ai 23,1 milioni di euro del 2022, a causa della diminuzione delle spese per utenze (circa 4 milioni), effetto della diminuzione dei prezzi applicati dai gestori, delle spese per manutenzioni (circa 2 milioni) e delle spese di pulizia (circa 1 milione) dovuta principalmente al venir meno delle principali misure di contenimento del contagio derivante dal Covid 19.

Con riferimento al piano delle attività acquisitive, l'Agenzia si conforma alle misure previste per le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n. 196 e rilevabili nell'elenco pubblicato annualmente dall'ISTAT nella Gazzetta Ufficiale. L'Agenzia delle entrate-Riscossione è presente in detto elenco tra gli enti produttori di servizi economici ed è subentrata, a titolo universale alle società del Gruppo Equitalia sciolte a decorrere dal 1° luglio 2017, seguendo quindi le indicazioni prescritte per le società a partecipazione pubblica analogamente alle disposizioni dettate dall'ANAC per quanto riguarda la trasparenza e l'anticorruzione.

A questo proposito, e in relazione al citato consolidamento delle precedenti numerose realtà societarie, si evidenzia la consistente riduzione del numero di contratti di fornitura. La concentrazione della spesa su un numero ridotto di iniziative ha permesso l'effettiva realizzazione delle già citate economie di scala con un innalzamento dei volumi proposti per gli acquisti, un'uniformazione dei capitolati e delle attività amministrative di gestione e una diminuzione dei prezzi unitari conseguente alla competizione tra i partecipanti ai bandi di gara.

Ove disponibile, ogni acquisto di beni e servizi viene eseguito attraverso la centrale di committenza unica Consip e sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione da questa gestito.

Sul piano delle spese per servizi e, in particolare, per quelle relative all'attività esattoriale (nello specifico, la produzione di documenti e procedure e la loro trasmissione) si registra nel periodo una diminuzione significativa, passando dai 132,6 milioni di euro del 2022 (attribuibili, oltre che alla ripresa delle attività ordinarie, soprattutto al recupero di quelle sospese nel 2020 e nel 2021, che hanno portato a un innalzamento significativo anche se contingente dei relativi valori), ai 96,3 milioni di euro al 31 dicembre 2023.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio, con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano un lieve aumento, assestandosi a 40,7 milioni di euro nel 2023, rispetto ai 34,5 milioni di euro registrati nel 2022. La variazione netta, pari a 5,5 milioni di euro, deve comunque tenere conto di liberazioni di fondi per 0,7 milioni di euro. Viceversa, l'andamento delle spese per soccombenze in giudizio risulta in notevole flessione di oltre 16 milioni di euro, quale variazione tra l'onere economico complessivo del 2023, di 66,2 milioni di euro, rispetto ai circa 82,6 milioni di euro del 2022. A questi si devono aggiungere minori oneri per competenza per 20,5 milioni euro, quale riduzione del fondo soccombenze.

Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il blocco sostanziale *del turn over*, che ha determinato dal 2016 una riduzione complessiva di 148 risorse e che ha permesso di bilanciare l'ingresso del personale ex Riscossione Sicilia SpA subentrato dal 1°ottobre 2021 (651 unità al 31/12/2022). Le uscite registrate nel solo 2023 sono risultate pari n. 241 unità di personale.

Personale - consistenze finali	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	di cui Sicilia	2023	Var. % 2023/2016	D 2023/2022	D% 2023/2022
Dirigenti	77	75	72	72	67	64	67	1	61	-20,08%	6	-9,0%
Quadri direttivi	1.458	1.456	1.448	1.442	1.428	1.420	1.382	50	1.348	-7,5%	34	-2,5%
Aree professionali e livelli unici	6.099	6.081	6.051	6.022	5.979	6.454	6.278	600	6.077	-0,4%	201	-3,2%
Totali	7.634	7.612	7.571	7.536	7.474	7.938	7.727	651	7.486	1,9%	241	-3,1%

È opportuno, infine, ricordare che la Legge n. 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022) ha disposto una radicale trasformazione del sistema di remunerazione dell'agente della riscossione, in particolare eliminando l'aggio calcolato sulle somme riscosse posto in parte a carico del debitore e in parte agli enti creditori. In coerenza con la modifica apportata all'articolo 17 del D.Lgs. n. 112/1999, per assicurare le risorse per il funzionamento del servizio nazionale di riscossione, la disposizione ha introdotto una dotazione con oneri a carico del bilancio dello Stato

per Agenzia delle Entrate – Riscossione (al pari delle altre agenzie fiscali), volta a garantire il funzionamento dell'ente e la copertura dei relativi costi.

Il fabbisogno di spesa, che tiene già conto del subentro nel perimetro di gestione della regione Sicilia, è stato quantificato in 990 milioni a partire dal 2022 nell'ambito della relazione tecnica di accompagnamento alla citata Legge n. 234/2021.

Di seguito la tabella comparativa degli aggregati di spesa più significativi con l'indicazione del valore contabilizzato al 31 dicembre 2023:

(Importi in milioni)	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017 (pro forma)	2016 (pro forma)
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0,7	0,8	0,5	1,5	1,5	1,4	1,7	1,8
Per servizi	200,5	231,2	111,0	101,8	162,9	156,6	167,1	193,0
- di cui stampa, notifica, postalizzazione e altri servizi esattoriali	96,3	132,6	22,5	23,9	68,0	65,5	66,0	86,7
- di cui spese legali di parte contenzioso esattoriale	40,7	34,5	38,3	33,0	40,4	35,0	41,8	39,6
- di cui spese generali e di funzionamento	15,6	23,1	19,4	15,6	15,6	17,0	17,3	19,0
- di cui servizi informatici	30,0	24,2	18,0	15,4	15,3	13,6	14,0	14,4
- di cui commissioni bancarie e postali	5,6	5,8	5,6	5,9	9,3	11,0	12,4	16,6
- di cui altri costi per servizi al personale tra cui buoni pasto	7,2	6,0	3,2	4,4	9,3	8,5	8,1	8,6
- di cui per assistenza e comunicazione	3,0	2,4	1,6	1,5	2,6	2,3	3,0	2,7
- di cui spese legali per altri contenziosi	0,4	0,4	0,6	0,4	0,9	0,9	1,9	2,4
- di cui altri servizi professionali	1,0	1,4	1,1	1,0	0,9	1,1	1,4	1,8
- di cui per organi societari	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,9
- di cui consulenze, collaborazioni e altre prestazioni di lavoro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
- di cui altre spese e sopravvenienze	0,6	0,6	0,5	0,6	0,5	1,6	0,7	0,1
Per godimento di beni di terzi	60,8	61,6	55,1	52,0	54,0	54,5	55,5	57,0
- di cui per licenze sw, hw e macchinari	34,2	34,3	28,4	25,5	26,9	27,4	26,7	26,8
- di cui per locazione uffici ed oneri accessori	26,2	26,8	26,3	26,2	26,6	26,7	28,3	29,3
- di cui per altre locazioni e sopravvenienze	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,6	0,9
Per il personale	504,8	512,5	488,5	485,4	496,1	494,4	491,6	482,3
di cui salari e stipendi	351,4	356,4	340,8	338,7	345,1	343,0	331,4	332,9
di cui oneri sociali	128,0	129,3	123,5	120,9	124,7	124,2	119,7	120,2
di cui Tfr, trattamento quiescenza e simili	8,3	9,6	8,5	8,3	8,5	8,7	8,8	8,7
di cui altri costi e sopravvenienze	17,1	17,2	15,6	17,5	17,7	18,5	31,7	20,5
Oneri diversi di gestione	85,8	105,5	127,5	104,0	98,0	81,3	97,2	83,0
- di cui per soccombenze in giudizio per contenzioso esattoriale	66,2	82,6	107,5	77,2	75,6	60,3	54,0	34,9
- di cui per restituzione aggi su sgravi per indebiti e altre rettifiche su ricavi	13,0	15,6	14,3	21,9	16,8	13,4	34,2	39,7
- di cui per imposte indirette e tasse	6,2	6,6	5,2	3,9	5,3	7,1	8,6	8,0
- di cui altri oneri diversi	0,4	0,7	0,6	1,0	0,4	0,5	0,3	0,5
Costi della gestione caratteristica	852,7	911,6	782,6	744,9	812,5	788,1	813,1	817,1
Oneri finanziari	18,5	9,7	3,7	3,9	3,8	4,6	8,7	9,6
Ammortamenti	18,6	17,5	16,2	17,8	16,0	14,9	15,6	18,9
Costi totali da sostenere per il servizio nazionale di riscossione al netto di partite valutative, svalutazioni ed imposte	889,8	938,8	802,5	766,5	832,3	807,6	837,5	845,6

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA ECONOMICITÀ

	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	NOTE 2023
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste				
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al <i>budget</i> economico	-7,4%	-5,1%	-5,4%	Vedi specifica sottostante *
Costi del personale distinti per qualifica	€ 488.457.349,08 (totale)	€ 512.497.950,20 (totale)	€ 504.768.410,38 (totale)	Distinzione per qualifica: – Aree Professionali € 374. 562.221,44 – Dirigenti € 11.272.373,38 – Quadri direttivi € 11 8.933.815,56
Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)	69%	69,9%	66,9%	Vedi specifica sottostante **
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali	17,1%	22,4%	25,3%	Documenti spediti al netto dei conti di gestione.
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)	€ 2.958	€ 2.945	€ 3.017,2	Per l'anno di riferimento è stato considerato l'importo corrisposto per le locazioni uso ufficio, con l'esclusione del canone corrisposto per la sede di Via Licini 12 – Roma adibita ad archivio centralizzato. Leggermente più alto rispetto a quanto dichiarato l'anno prima per la sovrapposizione, per alcuni mesi, delle sedi progetto Marche Sud, Livorno oltre che per la riduzione del numero dipendenti AdER.
Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.	10%	12,6%	17,1%	Vedi specifica sottostante ***
Tempi di attesa allo sportello	7 minuti	8 minuti	5 minuti	Vedi specifica sottostante ****
Onere economico complessivo derivante dalle spese di soccombenza nell'ambito del contenzioso esattoriale (la quantificazione dell'onere terrà conto sia del valore registrato per "cassa" sia del valore registrato per "competenza" ovvero della quota di accantonamento o di riduzione dello specifico fondo)		75.402.629	39.396.736,80	In riduzione di circa 36 milioni rispetto al 2022

****Consuntivazione dei costi funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico***

L'Agazia delle entrate-Riscossione, in continuità con quanto già previsto per il Gruppo Equitalia e in ottemperanza dell'articolo 17 del decreto legislativo n. 112 del 1999, come modificato dall'articolo 9 del decreto legislativo n. 159 del 2015, entro il 31 gennaio di ciascun anno, previa verifica del Ministero dell'economia e delle finanze, determina, approva e pubblica sul proprio sito web i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione. I costi previsti sono esposti secondo lo schema e le modalità previste dagli articoli 2 e 8 del D.P.C.M. 22 settembre 2014.

Per l'esercizio 2023, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel budget economico approvato, al netto delle imposte e delle partite valutative scaturenti delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in circa 940 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 990 milioni di euro, come disposto dall'articolo 1 comma 23 della Legge 234/2021, e con il trasferimento disposto dalla Legge di bilancio per il 2023 (L. 197/2022) di 977,750 milioni di euro.

Il bilancio al 31 dicembre 2023, approvato dal Comitato di gestione di AdE in data 16 maggio 2024, evidenzia un valore di circa 889,8 milioni di euro - al netto di accantonamenti, svalutazioni ed imposte. Tali valori, risultano inferiori alle previsioni per effetto delle economie registrate in corso d'anno, pari al -5,4% rispetto al budget.

Riclassifica ex art. 2 comma 3 DM 27 marzo 2013 (Allegato 1)	Budget 2023		Consuntivo al 31/12/2023	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A) VALORE DELLA PRODUZIONE				
1) Ricavi e Proventi per l'attività istituzionale		1.003.500.000		998.725.015
a) contributo ordinario dello stato				
b) corrispettivi da contratto di servizio				
b.1) con lo Stato				
b.2) con le Regioni				
b.3) con altri Enti Pubblici dello Stato				
b.4) con l'Unione EuroOea				
c) contributi in conto esercizio				
c.1) con lo Stato				
c.2) con le Regioni				
c.3) con altri Enti Pubblici dello Stato	990.000.000		977.750.000	
c.4) con l'Unione Europea				
d) contributi da Privati				
e) Proventi fiscali e Parafiscali				
f) ricavi Per cessioni di Prodotti e Prestazioni di servizi	13.500.000		20.975.015	
2) variazione delle rimanenze dei Prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti		0		0
3) variazione dei lavori in corso su ordinazione		0		0
4) incremento di immobili Per lavori interni		0		0
5) altri ricavi e Proventi		7.343.074		95.093.044
a) quota contributi in conto capitale imputata all'esercizio				
b) altri ricavi e Proventi	7.343.074		95.093.044	
Totale valore della Produzione (A)		1.010.843.074		1.093.818.059
B) COSTI DELLA PRODUZIONE				
6) Per materie Prime, sussidiarie, di consumo e merci		1.153.730		729.157
7) Per servizi		215.231.934		200.535.628
a) erogazione di servizi intellettuali	0		0	
b) acquisizione di servizi	174.837.835		158.268.283	
c) consulenze, collaborazioni, altre prestazioni di lavoro*	40.255.692		42.133.938	
d) compensi ad organi di amministrazione e di controllo	138.407		133.408	
8) Per godimento beni di terzi		63.444.912		60.829.220
9) Per il Personale		520.683.533		504.768.411
a) salari e stipendi	359.753.825		351.351.504	
b) oneri sociali	131.077.872		127.967.144	
c) trattamento di fine rapporto	2.040.000		1.659.827	
d) trattamento di quiescenza e simili	7.028.164		6.683.674	
e) altri costi	20.783.670		17.106.259	
10) ammortamento e svalutazioni		23.271.757		177.628.424
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	18.891.467		14.512.198	
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	4.380.290		4.132.425	
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0		0	
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0		158.983.801	
11) variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		0		0
12) accantonamento per rischi		0		7.180.828
13) altri accantonamenti		0		0
14) oneri diversi di gestione		110.136.193		85.810.478
a) oneri per provvedimenti di contenimento della spesa pubblica				
b) altri oneri diversi di gestione	110.136.193		85.810.478	
Totale costi (B)		933.922.058		1.037.482.146
C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI				
controllate e collegate		0		0
16) altri proventi finanziari		4.100.000		13.343.410
a) imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	0		13.343.410	
b) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono Partecipazioni	0		0	
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
d) Proventi diversi dai precedenti , con separata indicazione di quelli relativi ad imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	4.100.000		0	
17) interessi ed altri oneri finanziari		6.206.358		18.460.108
a) interessi passivi	0		0	
b) oneri per la copertura perdite di imprese controllate e collegate	0		0	
c) altri interessi ed oneri finanziari	6.206.358		18.460.108	
17bis) utili e perdite su cambi				
Totale Proventi ed oneri finanziari (15+16-17+-17bis)		-2.106.358		-5.116.698
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE				
18) rivalutazioni		0		0
a) di partecipazioni	0		0	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
19) svalutazioni		0		13.690
a) di Partecipazioni	0		13.690	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
Totale delle rettifiche di valore (18-19)		0		-13.690
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI				
sono iscrivibili al n.5)				
21) Oneri, con separata indicazione delle minusvalenze da alienazioni i cui effetti contabili non sono iscrivibili al n. 14) e delle imposte relative ad esercizi precedenti		0		0
Totale delle partite straordinarie (20-21)		0		0
Risultato prima delle imposte		74.814.658		51.205.525
Imposte dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		18.977.752		27.747.522
AVANZO(DISAVANZO) ECONOMICO DELL'ESERCIZIO		55.836.906		23.458.002
Costi per il servizio nazionale di riscossione, al netto di imposte e partite valutative		940.128.416		889.777.625

* Nella voce "Consulenze collaborazioni altre prestazioni lavoro" confluiscono in particolare le spese di rappresentanza in giudizio per contenzioso esattoriale

L'importo del trasferimento disposto per legge – adeguato dalla Legge di Bilancio per il 2023 in 977,75 milioni di euro – è parzialmente restituito al bilancio dello Stato, sia sotto forma di imposte sul reddito d'esercizio (IRES per circa 19,2 milioni di euro), sia per effetto (cfr. tabella seguente) del versamento dei risparmi derivanti dall'applicazione delle norme di contenimento della spesa pubblica effettuato a seguito dell'approvazione del Bilancio (nei limiti del risultato d'esercizio effettivo ai sensi dell'art.1, comma 6 bis, DL 193/2016) e dei versamenti effettuati nel corso dell'anno per l'incasso di aggi e oneri di riscossione non più di competenza del bilancio dell'Agenzia.

	Stanziamiento	Riversamenti
Contributi di funzionamento ex L. 234/2022	977,75	
Riversamenti somme a carico debitori		336,3
Utile esercizio riversato come Spending Review		23,46
Stanziamiento al netto riversamento somme a carico debitori e utile	617,99	

**valori in milioni di euro*

**** Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)**

L'Agenzia, nel corso del 2023, ha contabilizzato investimenti per oltre 14,1 milioni di euro, a fronte dei circa 21,2 milioni di euro pianificati. I livelli di avanzamento delle attività sono coerenti con quelli della spesa. Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 69% rispetto alle previsioni, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 45,3% di quanto preventivato è collegata a migliorie e adeguamenti apportati. La tabella seguente contiene la ripartizione delle tipologie di investimento con la relativa rappresentazione del livello di spesa consuntivato, lo stato di avanzamento complessivo dei costi (SAC) è pari al 66,9%.

(importi in €)	2021 budget	2022 budget	2023 budget	2021 consuntivo	2022consuntivo	2023 consuntivo	SAC % 2021	SAC % 2022	SAC% 2023	SAL % 2021	SAL % 2022	SAL % 2023
Piano investimenti triennio 2023-2025												
Immobilizzazioni Immateriali	18.015.632	23.227.730	19.256.950	13.044.938	16.786.546	13.282.943	72,4%	72,3%	69,0%	72,4%	72,3%	69,0%
Brevetti e diritti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Concessioni, licenze, marchi e simili	18.015.632	23.227.730	19.256.950	9.625.686	16.380.427	13.282.943	-	-	69,0%	-	-	69,0%
Altre immobilizzazioni immateriali	-	-	-	3.244.260	266.725	-	-	-	-	-	-	-
Migliorie su beni di terzi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costi di impianto	-	-	-	174.992	139.393	-	-	-	-	-	-	-
Immobilizzazioni Materiali	4.674.255	4.429.290	1.900.000	2.616.609	2.546.206	860.570	56,0%	57,5%	45,3%	56%	57,5%	45,3%
Fabbricati uso strumentale	-	-	-	-	135.000	-	-	-	-	-	-	-
Fabbricati uso non strumentale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impianti e macchinari	3.696.255	625.000	675.000	730.834	698.527	432.129	-	-	-	-	-	-
Altri beni	978.000	3.804.290	1.225.000	1.538.903	1.712.679	428.441	-	-	-	-	-	-
Immobilizzazioni materiali in corso	-	-	-	346.872	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Investimenti	22.689.888	27.657.020	21.156.950	15.661.547	19.332.752	14.143.513	69%	69,9%	66,9%	69%	69,9%	66,9%

*** Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero

L'indicatore misura l'efficacia delle principali azioni di recupero, nei limiti di quelle comunque pianificate nel più ampio contesto dell'attuale quadro normativo in tema di inesigibilità e termini prescrizionali, ed utilizza la media degli indicatori sintetici di efficacia delle attività in cui il processo di selezione dei soggetti (o dei beni) da sottoporre alla azione di riscossione è effettuata in modalità massiva, anche attraverso l'accesso alle banche dati a disposizione dell'agente della riscossione.

A livello metodologico sono considerate solamente le seguenti azioni di recupero che, anche in termini numerici, rappresentano la maggioranza delle azioni realizzate: solleciti, avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, comunicazioni preventive di ipoteca e Pignoramenti presso terzi (esclusi quelli su pagamenti delle pubbliche amministrazioni effettuati ai sensi dell'art. 48 bis del DPR n. 602/73).

Gli indicatori sintetici di efficacia delle singole azioni, inoltre, sono costruiti come il rapporto tra il numero delle azioni ad “alta efficacia” ed il numero complessivo delle azioni attuate e, a tale scopo, la rendicontazione utilizza un algoritmo di calcolo che attribuisce un valore di “alta efficacia” alle azioni che, nei 90 giorni successivi dalla data dell’azione, registrano una delle seguenti combinazioni di eventi sulle cartelle incluse nell’azione di riscossione:

- pagamenti complessivamente superiori a 5.000€;
- pagamenti >10% del debito oggetto dell’azione per le azioni con debito fino a 1.000€;
- pagamenti >5% del debito oggetto dell’azione per le azioni con debito fino a 10.000€;
- pagamenti >1% del debito oggetto dell’azione per le azioni con debito superiore a 10.000€;
- presentazione di una istanza di dilazione + un pagamento di qualsiasi importo.

La scelta di prendere a riferimento solo i primi 90 giorni è legata alla necessità di offrire una rendicontazione che possa consolidarsi in modo tempestivo rispetto alla data di rilevazione. In tal senso è stato rilevato che, estendendo il periodo di osservazione, l’incremento differenziale della misura di efficacia risulta decrescente, e, pertanto, si ritiene l’algoritmo significativo per la misurazione dell’efficacia delle azioni non tanto in senso assoluto, quanto ai fini di una valutazione dell’andamento della misura o per il confronto tra scelte di azione differenti.

Poiché il valore di “alta efficacia” si consolida nei primi 90 giorni sono state ricomprese nell’indicatore le attività svolte tra ottobre 2022 e settembre 2023 che hanno, pertanto, consolidato pienamente il proprio indicatore sintetico di efficacia nel corso dell’anno 2023. Ciò posto, di seguito è rappresentato l’indice medio di efficacia, pari alla media degli Indicatori sintetici di efficacia per ciascuna delle attività considerate, rapportato al 2022:

Tipologia procedura	Attività con efficacia nel 2023 (azioni svolte da ottobre 2022 a settembre 2023)	Attività con efficacia nel 2022 (azioni svolte da ottobre 2021 a settembre 2022)	Attività con efficacia nel 2021 (azioni svolte nel mese di settembre 2021)
SOLLECITI	27,0%	-	-
AVVISI DI INTIMAZIONE	4,5%	5,8%	0,9%
PREAVVISI DI FERMO	25,9%	24,9%	-
COMUNICAZIONI PREVENTIVE IPOTECA	8,9%	8,1%	7,7%
PIGNORAMENTI PRESSO TERZI (NO 48 BIS)	19,0%	11,6%	21,5%
INDICE MEDIO DI EFFICACIA	17,1%	12,6%	10,0%

**** Tempi di attesa allo sportello

La scelta organizzativa di consentire l'accesso agli sportelli esclusivamente con prenotazione di appuntamento da parte del contribuente ha permesso il mantenimento di un tempo di attesa minimale, pari a circa 5 minuti, contro gli 8 minuti del 2022 e i 7 minuti del 2021. Nel corso del 2023 sono stati serviti 1,7 milioni di contribuenti, sia presso gli sportelli fisici che presso gli sportelli *on line*. Tale valore risulta leggermente in crescita rispetto al 2022 (1,6 milioni).

ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI

Il nuovo sistema di remunerazione della riscossione

Per il secondo anno consecutivo, in applicazione delle novità introdotte dalla Legge 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022), è stato effettuato il riversamento all'erario di quanto riscosso a titolo di aggio sui carichi affidati fino al 31 dicembre 2021, delle spese di procedura e dei diritti di notifica relativi ad attività realizzate dopo il 1° gennaio 2022, oltre alla quota pari all'1% delle somme riscosse, a carico degli enti creditori, diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali, che si avvalgono dell'agente della riscossione nazionale. Il riversamento è previsto il giorno 15 del giorno successivo a quello di incasso.

I riversamenti effettuati complessivamente nel 2023, che concorrono alla copertura dei costi sostenuti dal bilancio dello Stato per il servizio nazionale della riscossione, sono risultati pari a 336,3 milioni di euro, come più dettagliatamente rappresentato nella tabella che segue, e sono superiori alle previsioni contenute nella relazione tecnica di accompagnamento alla Legge n. 234/2021 (aggiornata alla Legge 197/2022) che stimava, per l'anno 2023, un riversamento pari a 317,1 milioni di euro.

Considerando gli incassi in termini di competenza, a prescindere dal loro riversamento, i pagamenti acquisiti nel 2023 sono stati complessivamente circa 300,9 milioni di euro.

Relazione tecnica L. 234/2021 aggiornata alla L. 197/2022					
<i>importi in €/milioni</i>					
Voci	Aggi incassati e trattenuti su ruoli consegnati fino al 31 dicembre 2021	Quota 1% su riscossione ruoli consegnati dal 2022 da enti diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali	Diritti di notifica incassati dai contribuenti per notifiche effettuate dal 2022	Rimborsi spesa incassati dai contribuenti per procedure esecutive e cautelari effettuate dal 2022	Totale quote a copertura dei costi del bilancio dello Stato
Stima riversamenti 2022	487,7	2,4	10,9	7,0	508,0
Riversamenti effettuati nel 2022 (cassa)	494,5	2,2	25,4	10,8	532,9
<i>% avanzamento (cassa)</i>	<i>101,4%</i>	<i>91,7%</i>	<i>233,0%</i>	<i>154,3%</i>	104,9%
Stima riversamenti 2023	279,9	6,2	18,7	12,3	317,1
Riversamenti effettuati nel 2023 (cassa)	263,2	7,4	40,0	25,8	336,3
<i>% avanzamento (cassa)</i>	<i>94%</i>	<i>119,5%</i>	<i>213,6%</i>	<i>209,7%</i>	106,1%
Riversamenti effettuati a gennaio 2024 di competenza anno 2023	16,8	0,9	4,4	4,0	26,0
Riversamenti effettuati a gennaio 2023 di competenza anno 2022	56,4	0,5	2,9	1,7	61,4
Riversamenti relativi a incassi conseguiti nel 2023 (competenza 2023)	223,6	7,8	41,4	28,1	300,9
<i>% avanzamento (competenza)</i>	<i>79,9%</i>	<i>126,1%</i>	<i>221,4%</i>	<i>228,2%</i>	94,9%

Gestione della sicurezza ICT

Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) e altre iniziative in ambito di sicurezza ICT

Con riferimento al Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, nel corso del 2023 sono state svolte le attività di sorveglianza della certificazione ISO 27001 con l'Organismo di Certificazione (United Registrar Of Systems Italia), per il campo di applicazione "Servizi IT e processi di gestione del Data Center in cloud IaaS". L'audit di sorveglianza si è concluso positivamente, consentendo a AdeR di mantenere la predetta certificazione.

Per quanto inerente alle attività di valutazione e gestione del rischio della sicurezza delle informazioni, nel corso del 2023, oltre a quelle del perimetro di certificazione poc'anzi menzionato, è stato eseguito l'*assessment* per il nuovo perimetro SGSI "Elaborazione e stampa

cartelle esattoriali”. Inoltre, come di consueto, sono stati rivalutati i rischi su tutti i perimetri già esaminati negli scorsi anni.

In tema di verifiche e controlli delle attività operative sono stati effettuati gli Audit riguardanti la “Gestione dei Fornitori” e la “Gestione della Sicurezza per PDL e dispositivi mobile”. Entrambe gli Audit hanno rilevato un adeguato presidio della sicurezza ed un contesto propositivo, proattivo e collaborativo tra le strutture preposte. Non sono state rilevate non conformità ma sono state condivise alcune osservazioni per il miglioramento delle attività svolte.

Sempre in ambito di verifiche, sono state svolte le attività di Follow up rispetto agli Audit eseguiti negli anni precedenti. I Follow up svolti hanno potuto constatare la conclusione delle attività raccomandate in sede di audit e la corretta gestione delle iniziative tra gli uffici coinvolti. Di seguito l’elenco dei follow up eseguiti:

- Gestione accessi logici ai sistemi applicativi
- Gestione inventari HW e SW
- Patch Management

In continuità con il 2022, anche nel 2023 sono state svolte le attività di misurazione e monitoraggio degli aspetti più rilevanti in tema di sicurezza delle informazioni (ovvero accessi logici, accessi fisici, backup, eventi di sicurezza e awareness) e sono state pubblicate mensilmente, sulla intranet dell’Ente, nella sezione dedicata alla Cybersecurity Awareness, le c.d. pillole di sicurezza sugli argomenti rilevanti, di dominio comune, in tema di consapevolezza dei comportamenti da tenere nell’utilizzo delle risorse tecnologiche e degli strumenti informatici, per prevenire ed evitare attacchi informatici.

Nell’ambito della Sicurezza Cibernetica, la gestione dei bollettini di sicurezza emanati dal CERT-MEF, servizio attivato a partire dal secondo semestre 2017, consente di intervenire proattivamente sulle vulnerabilità tecnologiche e sulle minacce in corso, in base alle indicazioni contenute negli stessi bollettini. Nel corso del 2023 sono stati ricevuti e gestiti 221 bollettini provenienti dal CERT-MEF, afferenti agli ambiti di seguito riportati:

Ambito	Nr bollettini ricevuti	%
Tentativi di attacco DDOS (Distributed Denial of Service)	10	4,52
Informativa di data breach e dump di dati da verificare	4	1,81
Segnalazione di campagne di phishing e smishing da filtrare o da segnalare agli utenti	26	11,77
Segnalazione di campagne di Cyberr Extorsion	1	0,45
Segnalazione di nuovi malware da cui proteggersi	20	9,05
Sfruttamento di vulnerabilità di tecnologie in uso che devono essere aggiornate	160	72,40
Totale	221	100

Da fine 2019, in aggiunta ai suddetti bollettini, il CERT-MEF trasmette all’Ente una nuova tipologia di bollettini di sicurezza denominati “RAP”, emessi in seguito alla lavorazione di specifiche “Richieste di analisi preventiva” effettuate da uno o più membri della Constituency. Detti

bollettini afferiscono a evidenze (Index of Compromission - IoC) quali eventi/notizie inerenti a campagne malevole, e-mail sospette, rilevazione di malware anche non classificabili, eventi sospetti ovvero, più in generale, richieste di intervento operativo specifico inerente al blocco di domini/IP sui sistemi di sicurezza perimetrali, filtri sui sistemi di posta elettronica, ecc.

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti e gestiti 2.029 “RAP”, finalizzati a contrastare le nuove campagne di diffusione malware, ransomware, phishing e spam.

La lavorazione dei suddetti “RAP” ha consentito il contrasto (blocco) di 33.543 minacce rilevate, afferenti a domini, caselle di posta elettronica, file name, hash, indirizzi IP e URL malevoli.

Per la mitigazione dei rischi afferenti alle minacce e alle vulnerabilità segnalate in tali bollettini di sicurezza, si è resa necessaria l’adozione di contromisure tecniche da applicare sui sistemi gestiti nell’ambito dei servizi erogati, con particolare riferimento alla predisposizione di:

- aggiornamenti del sistema centralizzato di Intrusion Detection/Prevention (basato sulla tecnologia Checkpoint), adottato a partire da inizio 2020 in sostituzione degli apparati UTM (Unified Threat Management) precedentemente installati presso tutte le sedi di AdeR;
- aggiornamenti software da effettuare sulle postazioni di lavoro e sui server;
- aggiornamenti degli Indicatori di Compromissione (domini, IP address, caselle di posta, ecc.) all’interno delle black-list configurate nei seguenti sistemi:
 - firewall dedicati alla sicurezza perimetrale del Data Center utilizzato da AdeR;
 - proxy primario, per il filtraggio della navigazione Internet, gestito da SOGEI, e Proxy secondario di Roma, gestito internamente da AdeR;
 - posta elettronica aziendale (PEL e PEC), gestiti da SOGEI.

Per 5 dei bollettini emessi dal CERT-MEF, in aggiunta alle contromisure tecniche precedentemente descritte, si è reso inoltre necessario pubblicare specifici Alert di Sicurezza sulla Intranet di AdeR, al fine di informare tempestivamente i colleghi in merito alle potenziali minacce in corso e fornire indicazioni operative comportamentali finalizzate a proteggere il patrimonio informativo e gli asset gestiti.

Per 7 bollettini CERT-MEF, afferenti a campagne di phishing/diffusione malware a mezzo e-mail riferite a AdeR, sono stati infine tempestivamente pubblicati sul portale AdeR specifici avvisi a tutela dei contribuenti e degli Enti gestiti.

ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

Nel corso dell’anno 2023 sono stati effettuati investimenti, prevalentemente in ambito ICT, relativi all’acquisto di hardware, di licenze e di servizi di sviluppi software e manutenzione evolutiva, necessari a rispondere alle esigenze di AdeR e a rendere possibile il raggiungimento

degli obiettivi di efficienza, in ottica di miglioramento continuo e di costante adeguamento all'evoluzione della normativa del settore.

Tali investimenti, effettuati nei limiti del Budget approvato, si sono concretizzati nella realizzazione di progetti, le cui attività sono state pianificate ed attuate, sia nell'ambito del contratto stipulato con Sogei S.p.A. (partner tecnologico), sia attraverso la stipula di specifici contratti per l'acquisto di beni e servizi ICT, coerentemente con Il programma degli investimenti ICT di Agenzia delle entrate-Riscossione, sviluppato nell'ambito della Convenzione Triennale per gli esercizi 2023-2025 stipulata fra AdE e AdeR.

Gli investimenti sono stati indirizzati, in larga misura, alle attività di sviluppo applicativo e manutenzione evolutiva, volte all'accrescimento dei livelli di efficientamento e di automatizzazione dei servizi di riscossione, ad assicurare il rispetto della *compliance* all'evoluzione della normativa in materia di riscossione, alla realizzazione dei Servizi ai Contribuenti, agli Enti e dei sistemi informativi per la gestione aziendale.

I principali interventi effettuati, ad integrazione di quelli connessi alla realizzazione dei servizi precedentemente esposti nel Cap. 1- Area Strategica Servizi, hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva relative alla prosecuzione di iniziative già avviate, quali ad esempio:

- interventi per migliorare ed efficientare il processo relativo al contenzioso esattoriale;
- l'evoluzione dei servizi a supporto della gestione delle procedure cautelari ed esecutive;
- l'evoluzione dei servizi di elaborazione e stampa documenti;
- interventi per l'evoluzione dei servizi di delivery dei documenti esattoriali con particolare riguardo all' adeguamento e miglioramento dei sistemi di gestione dei nuovi contratti riguardanti la gara notifica e la gara recapito;
- Evoluzione Portale Web e App Equiclick;
- Evoluzione servizi per il *contact center* contribuenti;
- Sistema informativo della Riscossione, comprensivo delle attività connesse al passaggio del ramo d'azienda ICT in SOGEI.

Gli investimenti relativi all'acquisizione di tecnologie hardware, sono stati essenzialmente indirizzati a perseguire obiettivi di standardizzazione delle infrastrutture ICT, di crescita dei livelli della sicurezza ICT e, al contempo, garantire il contenimento dei costi operativi.

In particolare, nel corso dell'anno 2023 sono proseguiti gli acquisti di switch e server di filiale.

È stata inoltre avviata l'iniziativa di acquisto di nuovi sistemi di rilevazione presenze per la sostituzione di quelli obsoleti esistenti, gara aggiudicata in gennaio 2024 – contratto non ancora stipulato.

Per quanto riguarda gli investimenti in ambito immobiliare, i principali interventi effettuati nel 2023 sugli spazi gestiti sono prevalentemente riferibili alla fornitura e installazione di apparati per la sicurezza quali DVR e telecamere ed alla fornitura di box e arredi per gli sportelli; parte degli interventi sostenuti hanno riguardato le attività residuali connesse al subentro di AdeR in Riscossione Sicilia SpA per l'adeguamento agli standard AdeR in termini di sicurezza, compliance immobiliare e layout.

SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE

In coerenza con l'Atto di indirizzo e con l'articolato della Convenzione Triennale 2022-2024, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, si fornisce di seguito un sintetico resoconto delle attività poste in essere in ottemperanza ai citati principi di collaborazione e coordinamento fra i due Enti.

Procedure Acquisitive

Le principali sinergie hanno riguardato l'attività svolta da team specialistici sia in termini di "gemellaggio tecnico", con lo scopo di armonizzare e omogeneizzare le forniture e i servizi richiesti al mercato, il dimensionamento dei lotti, le scadenze contrattuali, la determinazione della base di gara ed i modelli di gestione, sia nelle commissioni tecniche per portare a termine le procedure di gara congiunte.

In particolare, nel corso dell'anno 2023 è proseguita l'analisi congiunta della programmazione delle due Agenzie, definendo il perimetro di attivazione delle procedure acquisitive congiunte, e all'esito sono state avviate procedure acquisitive per il soddisfacimento dei fabbisogni comuni. Sempre nel corso dell'anno 2023 sono stati, inoltre, costituiti gruppi di lavoro congiunti per la predisposizione della documentazione propedeutica all'avvio delle seguenti nuove procedure di gara:

- procedura per l'affidamento del servizio di brokeraggio;
- procedura per l'affidamento del servizio di vigilanza armata.

Gestione del patrimonio immobiliare

Nel mese di maggio 2023 è stato pubblicato un nuovo avviso di ricerca per l'individuazione di un immobile da adibire, relativamente ad AdE, a Direzione Centrale e, relativamente ad AdER, a Direzione Centrale e Direzione Regionale (Lazio). In risposta all'avviso è pervenuta una offerta di locazione, ancora in valutazione da parte della Commissione giudicatrice.

Sono state inoltre realizzate alcune iniziative per condivisione di spazi nelle sedi iniziate nel 2022 e che hanno trovato positiva conclusione nel corso del 2023, quali Fermo e San Benedetto. Sono in corso di completamento le iniziative nei Comuni di Albenga e di Cassino.

Facendo seguito a quanto previsto dalla legge 122/2022 (che ha modificato la legge 225/2016) che prevede la possibilità di utilizzo da parte di AdeR di tutti gli immobili in uso ad Ade e quindi anche degli immobili Demaniali e di quelli inseriti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP) sono in corso di valutazione preliminare ulteriori ipotesi di condivisione spazi negli immobili FIP assegnati all'Agenzia delle entrate. In questa categoria rientra il progetto relativo al Comune di Firenze che prevede il trasferimento della Direzione Regionale Toscana di AdeR in due immobili FIP attualmente in uso ad Ade.

Sono stati, infine, avviati alcuni progetti a medio termine per la condivisione di spazi messi a disposizione dall'Agenzia del Demanio, previa loro ristrutturazione, quali Caserme, ex Carceri (Pinerolo, Caserta, Oristano, Cagliari, Imperia etc), o progetti di nuova realizzazione di "Federal Building" (Grosseto, Pisa).

Internal Audit

È proseguita l'attività connessa all'intervento di audit congiunto della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi accertamento esecutivi. La finalità è quella di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo, tra l'altro, agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie.

Gli aspetti riguardanti potenziali criticità analizzate da parte di Ader sono stati sottoposti alle strutture di audit di Agenzia delle entrate che ha avviato la successiva verifica "sul campo", svolta presso le strutture operative. L'attività complessiva risulta ancora in fase di finalizzazione.

Compliance fiscale

Come noto, l'art. 13 del protocollo sinergie tra l'Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione, sottoscritto in data 22 marzo 2022, prevede che *"nel comune interesse di garantire la compliance fiscale di Agenzia delle entrate-Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, Agenzia delle entrate metterà a disposizione di Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti, anche per l'operatività della riscossione nazionale. Le richieste di consulenza, formalizzate dall'Ufficio Fiscale e Tributario di Agenzia delle entrate-Riscossione, verranno riscontrate, in base alle rispettive competenze, dalla Divisione Contribuenti ovvero dalla Divisione Servizi dell'Agenzia delle entrate entro 90 giorni dal ricevimento della PEC"*

In proposito, nell'anno 2023 sono state richieste due consulenze giuridiche relative alla corretta applicazione dell'imposizione indiretta su sentenze e su altri atti.

Sinergie finanziarie

Anticipazione finanziaria

Nel mese di dicembre 2020 è stato stipulato l'accordo di cooperazione con l'Agenzia delle entrate che regola l'erogazione anticipata del contributo sulla base delle risultanze dei bilanci infrannuali di AdeR, con conguaglio annuale dell'effettivo contributo spettante, certificato dal bilancio annuale approvato. L'entrata in vigore del già citato nuovo sistema di remunerazione dell'attività di riscossione ha risolto le preesistenti criticità di equilibrio finanziario dell'ente, derivanti dal previgente sistema di remunerazione che generava proventi illiquidi, quali diritti e rimborsi spese, il cui incasso era rinviato in massima parte agli esiti della procedura di inesigibilità o ai piani di rimborso decennali. Tale innovazione ha avuto effetti anche sul fabbisogno finanziario dell'Ente, per cui la quota residua maturata al 31/12/2021 è stata incassata secondo le previsioni dall'art. 155 comma 2 del DL 34/2020 ("Tale erogazione è effettuata entro il secondo mese successivo all'approvazione del bilancio annuale dell'Agenzia delle entrate – Riscossione"). Il beneficio finanziario dall'anticipazione del contributo maturato è stato limitato agli esercizi 2020 e 2021.

Comunicazione

Anche nel 2023 l'attività di comunicazione esterna e istituzionale di Agenzia delle entrate-Riscossione è proseguita in stretta collaborazione con l'Agenzia delle entrate, per garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle informazioni in favore dei contribuenti e dei media, oltre a una maggiore efficienza della gestione. La collaborazione ha toccato i diversi ambiti in cui la comunicazione opera.

Comunicazione istituzionale

AdeR ha organizzato, anche nel corso del 2023, le lezioni di Fisco e scuola per seminare legalità nelle scuole primarie e secondarie in tutte le regioni italiane, con lo scopo di promuovere i principi della cittadinanza attiva attraverso il dialogo con le giovani generazioni.

Messo a punto nel 2021 in sinergia con l'Agenzia delle Entrate, il progetto si concretizza in lezioni in presenza nelle scuole, organizzate dai funzionari dei due enti, con l'ausilio di due quaderni didattici interattivi, a disposizione anche sul web per gli studenti, le loro famiglie e gli insegnanti.

Nell'anno scolastico 2022/2023, da ottobre 2022 a giugno 2023, sono state realizzate 455 lezioni, di cui 277 insieme all'Agenzia delle Entrate.

Nel corso del 2023, AdeR ha anche partecipato, insieme all'Agenzia delle Entrate, a diverse iniziative sul territorio: in Toscana ai progetti Chiavi della città – gestito dal Comune di Firenze – AgEvolution e Global Money week, promossa dall'OCSE in 176 Paesi del mondo; in Abruzzo al Tavolo della legalità, istituito da Banca d'Italia. In Sicilia, invece, la collaborazione tra le due direzioni regionali ha dato vita a una lezione, via web, con la scuola internazionale Enrico Mattei del Congo ed è rientrata come best practice nella Carta dei Valori "Conoscerli per Riconoscersi" dell'Agenzia delle Entrate.

Relazioni con i media

Nel 2023 l'attività di comunicazione è stata caratterizzata dalla diffusione delle informazioni di servizio riguardanti la Definizione agevolata delle cartelle introdotta dalla Legge di Bilancio 2023, la cosiddetta Rottamazione-quater, che ha registrato un numero di adesioni di molto superiore a quello delle precedenti edizioni. Tutte le fasi, dalla presentazione dell'istanza ai pagamenti, sono state gestite attraverso i servizi web sul sito di Agenzia delle entrate-Riscossione e questo, unitamente a un'ampia campagna informativa, ha consentito di evitare ai contribuenti possibili disagi, come le file agli sportelli che si erano registrate in passato e che avevano determinato anche criticità mediatiche.

Con appositi comunicati stampa sono state diffuse, e ampiamente riprese dai media nazionali e locali, le notizie riguardanti i termini per la presentazione della domanda di adesione e i benefici del provvedimento. Sono stati illustrati nel dettaglio i servizi web disponibili, come la possibilità di chiedere o scaricare direttamente online il prospetto informativo, le modalità per presentare online le domande di adesione, la possibilità di poter sempre disporre via web della copia della Comunicazione delle somme dovute, il servizio per richiedere online l'addebito in conto corrente delle rate. Comunicati stampa sono stati diffusi sulle novità normative riguardanti i termini di pagamento e in ogni occasione è stato ribadito anche come e dove pagare, evidenziando tutte le modalità e i canali alternativi allo sportello, informazione particolarmente utile come dimostrato dal fatto che lo scorso anno il 97% dei pagamenti è stato effettuato con canali diversi dal tradizionale front-office. Sono stati diffusi comunicati anche per fornire informazioni sui diversi termini di adesione e di pagamento previsti dal Decreto Alluvione e per fornire informazioni agli enti creditori che dovevano decidere se aderire allo stralcio "integrale" dei debiti fino a mille euro previsto dalla Legge di Bilancio. Nel corso del 2023 sono proseguite anche le attività di comunicazione sullo "sportello online", il servizio che consente di ricevere assistenza in videochiamata: in particolare, sono state realizzate specifiche iniziative con la stampa locale delle regioni in cui, di volta in volta, il servizio veniva attivato, fornendo così un'informazione capillare sul territorio.

Lo scorso anno si sono ulteriormente consolidate le sinergie tra gli uffici stampa di Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate, che hanno condotto a comunicati e la predisposizione del materiale utile in occasione di interviste o eventi di settore.

ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

È proseguita l'attività connessa all'intervento di audit congiunto della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi accertamento esecutivi. La finalità è quella di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo, tra l'altro, agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie.

Gli aspetti riguardanti potenziali criticità analizzate da parte di Ader sono stati sottoposti alle strutture di audit di Agenzia delle entrate che ha avviato la successiva verifica “sul campo”, svolta presso le strutture operative. L’attività complessiva risulta ancora in fase di finalizzazione.

ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF

Sono state gestite le note giunte dal MEF e dall’Agenzia delle entrate riguardanti le segnalazioni di contribuenti rivolte allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali, e veicolate alla Direzione Centrale *Internal Audit* per le opportune verifiche. Nel corso del 2023 sono stati svolti gli accertamenti e fornite le risposte per n. 47 segnalazioni.

PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA

Il Responsabile dell’*Internal Audit*, nella veste di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ha proseguito le attività di monitoraggio in merito all’attuazione alle misure di prevenzione descritte nel “Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2023-2025”, approvato dal Comitato di Gestione nella riunione del 20 gennaio 2023. È stata inoltre completata la predisposizione del nuovo “Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2024-2026”, successivamente approvato a gennaio 2024.

Per ciò che riguarda la trasparenza, è proseguita l’attività di verifica sull’aggiornamento dei dati, delle informazioni e dei documenti pubblicati nella sezione *Amministrazione trasparente* del sito istituzionale. Al riguardo è stato fornito supporto all’Organismo di vigilanza, nella sua veste di soggetto cui compete il rilascio delle Attestazioni sull’assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 30 giugno 2023, ai sensi della Delibera ANAC n. 203 del 17 maggio 2023.

In tema di segnalazione di condotte illecite (c.d. *Whistleblowing*) è stata predisposta ed emanata la nuova versione della Circolare sul tema, con una generale revisione della regolamentazione ivi contenuta, adeguata alle nuove norme dettate dal D.Lgs. 24/2023. Inoltre, è stato avviato con *Sogei* un confronto atto a verificare la possibilità di sostituire la soluzione informatica al momento in uso con una soluzione di tipo *opensource* con caratteristiche aggiornate dal punto di vista della sicurezza informatica.