



# *Relazione sulla performance 2023*



## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2. ACCESSIBILITÀ</b>	<b>6</b>
<b>3. SEMPLIFICAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>4. OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO</b>	<b>9</b>
<b>5. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>	<b>14</b>
<b>6. PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>	<b>15</b>
<b>7. PARITA' DI GENERE</b>	<b>19</b>
<b>8. AZIONI POSITIVE</b>	<b>27</b>
<b>9. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA</b>	<b>36</b>
<b>10. L'EFFICIENZA IN AGENZIA</b>	<b>38</b>
<b>ALLEGATO A: RAPPORTO DI VERIFICA DEI RISULTATI DELLA GESTIONE 2023</b>	<b>39</b>

## 1. INTRODUZIONE

Il ciclo della *performance* per le amministrazioni pubbliche, disciplinato dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, si articola in diverse fasi, consistenti nella definizione e nell'assegnazione degli obiettivi, nel collegamento tra gli obiettivi e le risorse, nel monitoraggio costante e nell'attivazione di eventuali interventi correttivi, nella misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e individuale, nell'utilizzo dei sistemi premianti. Il ciclo si conclude con la rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché agli organi esterni competenti, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Fin dalla sua istituzione l'Agenzia delle entrate ha operato sulla base di regole e strumenti che già prefiguravano quelli che sarebbero stati i principi ispiratori del decreto legislativo n. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

L'Agenzia opera seguendo le linee indicate nell'[Atto di indirizzo](#), emanato dal Sig. Ministro, nel quale sono definiti gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si sviluppa l'attività di tutte le agenzie fiscali: per dare attuazione a questi indirizzi, il Sig. Ministro stipula con ciascuna Agenzia una [Convenzione triennale](#), a scorrimento annuale.

Considerata la specificità dell'Amministrazione finanziaria, l'articolo 57, comma 21, del decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 ha demandato a un apposito decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, emanato il 15 giugno 2016, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, la determinazione dei limiti e delle modalità di applicazione al MEF e alle agenzie fiscali dei Titoli II e III del decreto legislativo 150/2009 (art. 10, D.P.C.M. n. 158/2016).

Per tale ragione, a partire dal 2017 l'Agenzia delle entrate predispone il proprio Piano della *performance* come sviluppo del piano dell'Agenzia redatto ai fini della stipula della Convenzione, arricchendone i contenuti con le ulteriori informazioni previste prima dalla circolare n. 112 della ex Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) e successivamente (dal 2018) dalle linee guida per il Piano della *performance* dei Ministeri redatte nel giugno 2017 dal Dipartimento della Funzione pubblica – Ufficio per la valutazione della *performance*, in attesa dell'emanazione di specifiche linee guida per le Agenzie fiscali.

L'Agenzia, inoltre, secondo quanto previsto nella Convenzione triennale stipulata con il sig. Ministro ai sensi dell'art. 59 del decreto legislativo n. 300/1999, predispone le relazioni di monitoraggio al fine di evidenziare al Ministero vigilante l'andamento della gestione in corso d'anno e, successivamente alla chiusura dell'esercizio, viene predisposto il Rapporto di verifica, che evidenzia in modo analitico i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmati e rappresenta il momento di rendicontazione dell'attività svolta agli organi di indirizzo politico-amministrativo nonché a tutti i soggetti interessati.

Tale rapporto di verifica, predisposto in contraddittorio con l'Amministrazione vigilante (il MEF), rappresenta, quindi, lo strumento mediante il quale vengono illustrati i risultati ottenuti, portando in tal modo a compimento il ciclo di gestione della *performance*.

L'art. 4 del D.P.C.M. n. 158/2016 precisa che *“Le funzioni relative alla valutazione della performance sono svolte dall'Organismo indipendente, costituito ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 150 del 2009, relativamente ai soggetti destinatari della direttiva del Ministro dell'economia e delle finanze, nonché relativamente alle Agenzie fiscali, avvalendosi dei risultati dell'attività di monitoraggio e verifica della gestione rispetto agli obiettivi negoziati in Convenzione dal Ministero”*.

Il Rapporto di verifica dei risultati della gestione, pertanto, si configura anche come Relazione sulla performance prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b), del decreto legislativo n. 150/2009 e la sua sottoscrizione da parte del Direttore generale delle Finanze e del Direttore dell'Agenzia costituisce la fase di approvazione da parte dell'organo di indirizzo politico-amministrativo.

Successivamente il decreto legge 80/2021 *“Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia”*, il cosiddetto *“decreto reclutamento”* convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nel quale confluiscono una serie di documenti che, fino a quel momento, avevano una propria autonomia con riferimento alle tempistiche, ai contenuti e alle norme di riferimento. Il decreto istitutivo fissa al 31 gennaio il termine di adozione del PIAO.

L'iter legislativo riguardante il PIAO è stato definitivamente completato con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale n. 151 del 30 giugno 2022, del DPR n. 81 *“Regolamento recante individuazione degli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal Piano integrato di attività e organizzazione”* e con la sottoscrizione – da parte del Ministro per la Pubblica Amministrazione, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze – del decreto ministeriale del 30 giugno 2022 n. 132, che ha definito i contenuti e lo schema tipo del Piano, nonché le modalità semplificate per la sua adozione da parte degli enti con meno di 50 dipendenti.

\* \* \* \* \*

Nel seguito del documento sono presentati il Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2023, che attiene alla performance organizzativa dell'Agenzia, nonché le iniziative intraprese nel corso del 2023, in attuazione del PIAO 2023-2025, relative all'accessibilità, alla semplificazione e reingegnerizzazione dei processi, agli obiettivi di valore pubblico, all'andamento delle valutazioni del personale che ricopre posizioni dirigenziali e posizioni organizzative, alla parità di genere, alle azioni positive, all'anticorruzione e alla trasparenza e all'efficienza dell'Agenzia.

## 2. ACCESSIBILITÀ

L’Agenzia garantisce il presidio sul territorio attraverso un’ampia e articolata struttura organizzativa diffusa sull’intero territorio nazionale e che copre la globalità delle province italiane. In un tale scenario, la politica dell’Agenzia è stata sempre orientata all’individuazione di sedi adeguate e prive di barriere architettoniche.

Nel 2023, in sede di stipula di tutti i nuovi contratti di locazione immobiliare, è stata acquisita una specifica asseverazione tecnica ed è stato verificato che l’immobile selezionato all’esito di avviso pubblico:

- sia rispondente alla normativa vigente in materia di superamento delle barriere architettoniche (legge n. 13/89);
- sia munito dei requisiti di sicurezza di cui al decreto legislativo n. 81/2008.

Per le sedi allocate negli immobili pubblici (*rectius* demaniali) ovvero appartenenti ai Fondi Pubblici di Investimento (vale a dire edifici condotti in locazione dall’Agenzia del Demanio e assegnati alle Pubbliche Amministrazioni), l’Agenzia delle entrate – a cui sono demandati *ope legis* gli interventi manutentivi straordinari di adeguamento normativo - ha realizzato nel corso del 2023 le seguenti attività:

- esecuzione di uno specifico monitoraggio in ordine all’eventuale sussistenza di problemi di accessibilità;
- per le marginali situazioni di difformità riscontrate è stato indicato alle Direzioni regionali e Provinciali di procedere, stanti i modesti importi, a prevedere il dovuto stanziamento e di procedere all’esecuzione delle necessarie forniture e/o dei lavori con gli strumenti contrattuali disponibili.

Si precisa, inoltre, che l’eliminazione delle barriere architettoniche è stata già realizzata negli immobili, detenuti dall’Agenzia, interessati da ristrutturazione integrale.

Risulta inoltre prodromica al miglioramento della *performance* in termini di accessibilità la procedura a evidenza pubblica, iniziata nel 2023, volta all’acquisizione dei servizi di ingegneria e architettura che consentirà all’Agenzia di dotarsi di uno strumento progettuale funzionale e immediatamente utilizzabile per la realizzazione delle **opere migliorative di maggiore importanza**. Allo stesso tempo, l’aggiudicazione dell’accordo quadro edile ha consentito di avviare la realizzazione degli interventi più immediati ed agevoli (*ex multis*, realizzazioni di scivoli per disabili, adeguamento delle scale).

Nel corso del biennio 2024-25, le iniziative sopra evocate – coniugate a un rinnovato impulso delle indagini di mercato volte all’individuazione di soluzioni logistiche più funzionali – condurranno, in definitiva, a una ulteriore riduzione delle ipotesi di immobili ancora connotati da parziale accessibilità.

### 3. SEMPLIFICAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE

Nel corso del 2023, l’Agenzia ha curato la definizione dei requisiti di una nuova applicazione, realizzata *in house*, per la manutenzione della Mappa dei processi. La nuova applicazione ha l’obiettivo di rendere più agevole il processo di aggiornamento della documentazione di processo prevista dalla Mappa di processi dell’Agenzia. Inoltre, grazie a funzionalità di *editing* e *workflow*, il processo di manutenzione punta a un maggiore coinvolgimento degli stessi *owner* di processo. Tra gli obiettivi dello sviluppo dell’applicazione è compresa anche la realizzazione delle funzionalità necessarie al colloquio bidirezionale con l’*Enterprise Architecture*.

L’impostazione della progettazione è avvenuta già a partire dal mese di febbraio 2023 con la messa a punto di una prima lista di requisiti fondamentali, che sono stati poi oggetto di verifica. In quell’occasione è stata approvata l’impostazione del progetto e si è dato avvio alla prima fase di realizzazione dell’applicazione. Un primo prototipo dell’applicazione è stato rilasciato, ai soli addetti ai lavori dell’Ufficio interessato, nel mese di maggio del 2023.

Con il procedere delle attività, e ancor prima della definitiva messa in produzione, l’applicazione è stata utilizzata per aggiornare le schede processo alle osservazioni ricevute. Questo ha consentito di effettuare, di fatto, un importante test di utilizzo e, allo stesso tempo, di preconstituire le condizioni per poter mettere in esercizio la nuova applicazione contestualmente alla pubblicazione delle nuove versioni delle schede aggiornate.

La pubblicazione della nuova applicazione per la consultazione e la manutenzione della Mappa dei processi è avvenuta il 16 ottobre 2023.

Le funzionalità della nuova applicazione sono state presentate nel corso di due *workshop* destinati, in particolar modo, ai referenti delle strutture centrali *owner* di processo ma al quale ha preso parte anche un significativo numero di dirigenti e funzionari in servizio presso le strutture periferiche dell’Agenzia.

Inoltre, è stata completata l’integrazione con il sistema di *Enterprise Architecture* che ha consentito di avere un controllo di dettaglio dei vari componenti della mappa dei processi e delle relazioni che intercorrono tra di essi. Una particolare attenzione è stata rivolta al censimento degli strumenti di supporto applicativi, realizzati dal partner informatico o *in house*, per assicurare un presidio del parco applicativo dell’Agenzia.

Allo stato attuale il sistema di *Enterprise Architecture* integra anche tutte le informazioni relative alle strutture organizzative dell’Agenzia coinvolte, a vario titolo e con ruoli diversi, nella definizione e nell’esecuzione dei processi. Questo ha consentito di rendere disponibile un primo strumento di analisi dell’impatto delle scelte organizzative sull’esecuzione dei processi, la cui efficacia sarà ulteriormente sviluppata nel corso dei prossimi anni.

Per ciò che riguarda l’obiettivo di definizione delle procedure operative la ricognizione di quelle già esistenti è stata avviata a giugno 2023 e ha coinvolto innanzitutto le strutture centrali dell’Agenzia che, in quanto *process owner*, sono state chiamate a censire tutti i documenti contenenti indicazioni operative necessarie alla corretta esecuzione dei processi di propria competenza. L’attività di

rilevazione è stata estesa anche alle Direzioni regionali per verificare l'eventuale produzione, anche presso le sedi periferiche dell'Agenzia, di documentazione avente le medesime caratteristiche.

La ricognizione, condotta mediante un'applicazione web realizzata *in house*, ha rilevato esclusivamente la documentazione tuttora in vigore ed è stata chiusa il 13 novembre 2023, con un differimento del termine inizialmente fissato al 20 ottobre.

Sebbene alcune strutture centrali abbiano segnalato l'impossibilità di procedere a una ricognizione completa ed esaustiva, sono state raccolte informazioni sufficienti per una prima analisi che è stata condensata in un documento che sintetizza i risultati ottenuti ed evidenzia alcune interessanti tendenze generali. Il documento formula alcune proposte di primi interventi finalizzati a rendere i documenti di procedura sempre più idonei ad adempiere efficacemente alla loro funzione di definizione delle modalità di esecuzione dei processi.

### ***Reingegnerizzazione dei processi in chiave digitale***

Nel PIAO 2023-2025 l'Agenzia si è posta l'obiettivo di avviare un progetto di rappresentazione, analisi e reingegnerizzazione finalizzato all'individuazione di opportunità di miglioramento dei processi critici.

Il progetto di definizione di una metodologia di analisi e reingegnerizzazione dei processi ha subito una ripianificazione dovuta alla limitata dotazione di personale del competente Ufficio la cui situazione non è variata nel 2023.

Tale situazione si è sommata agli impegni già gravanti nel corso del 2023 che hanno riguardato, in particolare, la necessità di completare la realizzazione e diffusione a tutte le strutture dell'Agenzia del nuovo sistema di protocollo e gestione documentale Arcipelago, in sostituzione del sistema "ProtocolloASP" in uso dal 2009, attività necessaria e non ulteriormente procrastinabile per eccessiva obsolescenza e instabilità della soluzione precedente.

In queste circostanze, non è stato possibile eseguire tale attività ed è stato necessario procrastinare al 2024 l'avvio di un progetto strategico, caratterizzato da una notevole complessità metodologica.



## 4. OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO

### Consumi energetici ed emissioni

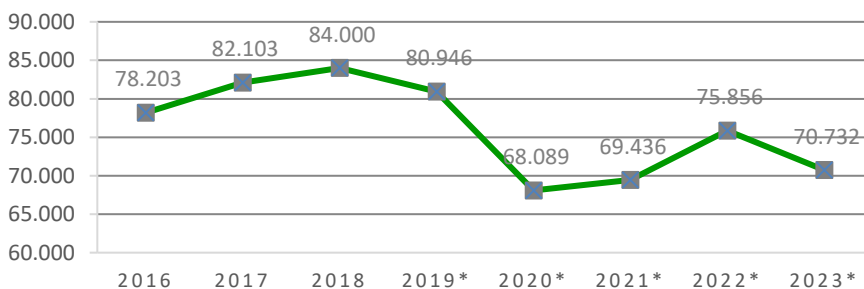
L’Agenzia si impegna a ridurre i propri consumi ed emissioni, acquista energia da fonti rinnovabili e sostiene campagne di sensibilizzazione per incentivare comportamenti virtuosi e sostenibili.

In tale ambito rientrano tutte le azioni già intraprese e in corso di programmazione per migliorare l’efficienza energetica nei propri immobili.

A tal fine, aderendo alle Convenzioni stipulate da Consip per l’acquisto di energia elettrica l’Agenzia ha la possibilità di acquistare energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili (c.d. “Opzione Verde”).

I grafici seguenti riportano l’andamento dei consumi energetici dell’Agenzia dal 2016 al 2023 suddivisi per fonte energetica.

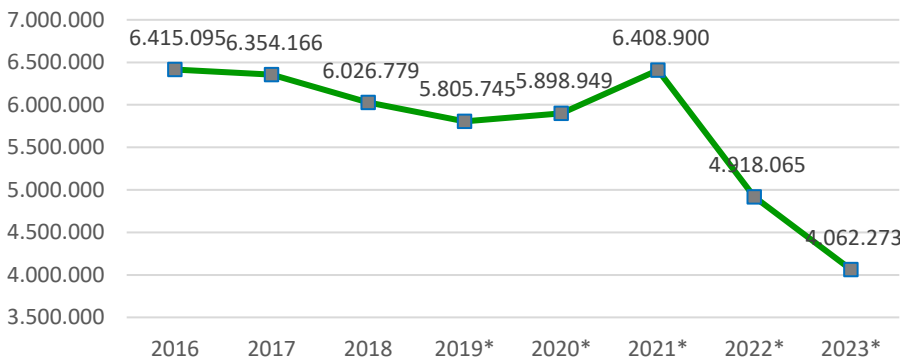
**ENERGIA ELETTRICA (MWh)**



\*Comprensivo degli immobili di proprietà

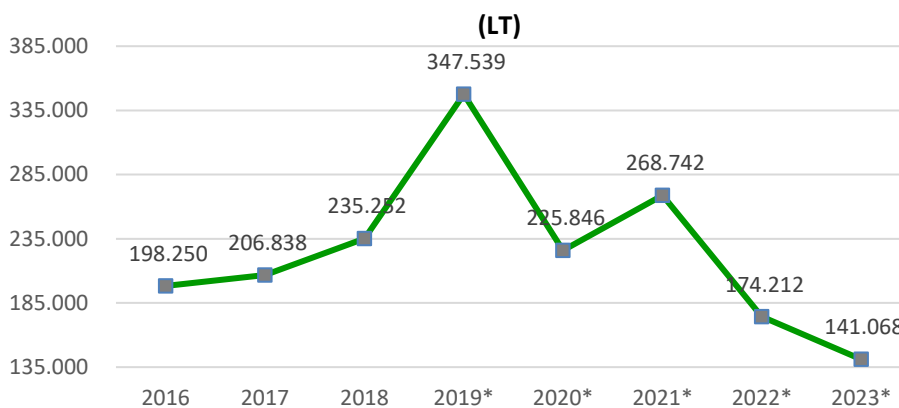
Con riferimento all’andamento complessivo nazionale, i valori dei consumi di **energia elettrica** del 2023 registrano un decremento del 6,7% rispetto all’annualità 2022.

**GAS NATURALE (SMC)**



\*Comprensivo degli immobili di proprietà

### GASOLIO DA RISCALDAMENTO



\*Comprensivo degli immobili di proprietà

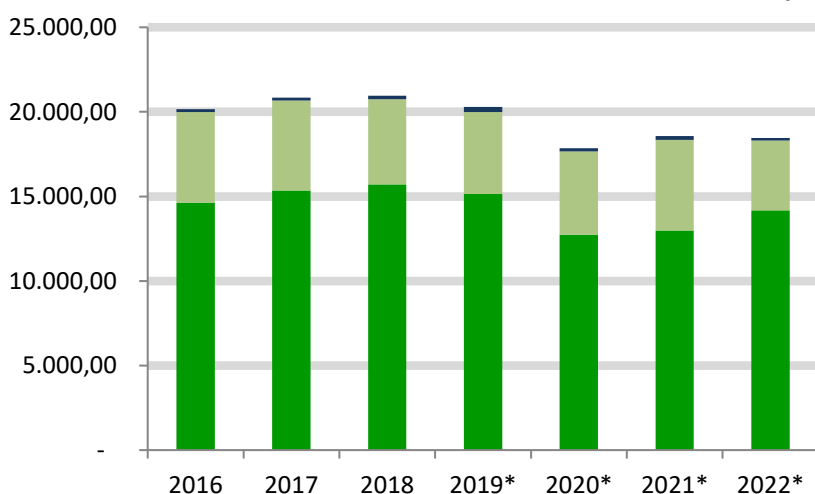
Nel 2023 il consumo di gas naturale e di gasolio da riscaldamento ha raggiunto i valori minimi di tutto il periodo 2016-2023.

Tale risultato è dovuto agli effetti del piano di riduzione dei consumi energetici che l’Agenzia ha adottato a seguito delle disposizioni normative nazionali in materia di contenimento dei consumi energetici degli edifici: misure finalizzate alla generale riduzione e a un uso razionale delle fonti energetiche primarie.

Tali norme hanno indotto e fatto mantenere buone pratiche di gestione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento con indicazioni sulla temperatura dell’aria da avere negli edifici (legge n. 34/2022), sulle ore giornaliere e sul periodo stagionale di accensione degli impianti di riscaldamento nella stagione invernale 2022-2023 (decreto n. 383 del 6 ottobre 2022).

Inoltre, l’Agenzia ha pubblicato le istruzioni operative con le quali è stato informato il personale in merito alle disposizioni normative e ha fornito le cosiddette “buone pratiche per ottimizzare l’impiego della risorsa energetica”, evidenziandone l’impatto economico ed ambientale.

### TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO (TEP)



■ Energia Elettrica    ■ Gas naturale    ■ Gasolio da riscaldamento

\*Comprensivo degli immobili di proprietà

Infine, per quanto riguarda i quantitativi di energia elettrica consumata nel 2023, si evidenzia che il 100% di essa viene prodotta da fonti rinnovabili e la scelta dell'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ha portato a una riduzione di emissioni di CO2 di 28.293 tonnellate equivalenti<sup>1</sup>.

### ***Gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata***

L'Agenzia, in ottemperanza agli obblighi normativi, è da sempre impegnata, nello svolgimento della propria attività, a diminuire gli impatti sull'ambiente e gestisce tutte le tipologie di rifiuti prodotti. Nell'ottica dell'economia circolare raccoglie e diffonde "buone pratiche" volte a sensibilizzare il personale sul tema della corretta gestione dei rifiuti indirizzandolo verso comportamenti atti a prevenirne la produzione fin dall'origine, del non utilizzo o utilizzo limitato/condiviso di determinati beni e materiali fino alla gestione virtuosa degli stessi.

In linea con tali disposizioni normative, l'Agenzia ha intrapreso una serie di azioni nel campo della prevenzione e riduzione dei rifiuti, con l'obiettivo di coniugare le scelte generali di organizzazione delle modalità di raccolta dei rifiuti con iniziative ambientali a favore di uno sviluppo sostenibile.

Al fine di garantire un presidio su tali attività e realizzare una gestione del ciclo dei rifiuti omogenea in tutte le proprie sedi l'Agenzia ha istituito una rete per la gestione dei rifiuti individuando 26 referenti locali coordinati da un referente nominato per gli Uffici Centrali.

Tra le azioni realizzate per la corretta gestione dei rifiuti nel corso del 2023, si evidenziano:

- la rilevazione capillare della raccolta differenziata negli uffici suddivisa per tipologia di rifiuto, dalla quale risulta che il 98% degli uffici effettua la raccolta differenziata di carta, toner e plastica, tra questi il 63% differenzia anche il vetro, il 58% i metalli, il 44% i RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), il 19% pile e batterie e il 16% l'organico;
- l'adozione dei refrigeratori di acqua di rete nel servizio di installazione e gestione di apparecchi per la distribuzione automatica di bevande calde, fredde e snack a ridotto impatto ambientale (*break point*). In particolare, la nuova fornitura ha previsto, ad esempio, che:
  - i bicchieri e le palette monouso siano composti da materiale biodegradabile e compostabile conformi alla norma UNI EN 13432:2002;
  - le bottiglie d'acqua debbano contenere almeno il 25% di plastica riciclata;
  - nei distributori sia garantita la presenza di almeno due prodotti che provengono da agricoltura biologica e/o dal commercio equo e solidale;
  - l'appalto comprenda anche la fornitura dei cestini per la realizzazione della raccolta differenziata nell'area break.
- la cessione a titolo gratuito di apparecchiature informatiche per un totale di 770 personal computer ceduti a scuole ed altri enti.

<sup>1</sup> La riduzione è stata calcolata considerando che, rispetto a 1 kWh prodotto da fonti fossili, 1 kWh prodotto da fonti rinnovabili consente di evitare l'emissione di 400.4 g CO2 (fonte ISPRA).

In linea con la politica ambientale adottata negli anni precedenti, l’Agenzia anche nel 2023 ha promosso iniziative di comunicazione interna per sensibilizzare i dipendenti verso una corretta gestione dei rifiuti, tra le quali si evidenziano:

- ✓ la pubblicazione di una guida contenente le indicazioni operative per la gestione della materia prima carta “Riduzione della spesa e degli impatti ambientali della carta”, che mostra l’utilità delle azioni intraprese per ridurre al minimo il consumo di carta e riutilizzarla sia per il contenimento della spesa che per il miglioramento della gestione e della riduzione dell’impatto ambientale;
- ✓ la pubblicazione di articoli di approfondimento su rifiuti e sviluppo sostenibile nell’area “Sostenibilità” del nuovo magazine del personale “Mondo Agenzia”;
- ✓ la partecipazione alla “Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti SERR 2023” con focus tematico sul “Packaging” ovvero sulla riduzione della produzione dei rifiuti legata agli imballaggi. L’Agenzia ha aderito ai valori sostenuti dall’evento attraverso l’avvio di alcune attività divulgative, news sulla Intranet aziendale corredate da materiale informativo, articoli di approfondimento e l’invito rivolto ai colleghi a sostenere l’iniziativa.

L’Agenzia, in ordine al ciclo di gestione dei rifiuti e sulla base del progetto di razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare, secondo le disposizioni di legge vigenti in materia di archiviazione, conservazione e scarto, è impegnata nell’attività di scarto della documentazione cartacea, effettuata con cadenza annuale, sia presso il proprio Centro di Gestione documentale di Roma (CGD), che presso gli archivi degli uffici territoriali. Lo scarto 2023 è stato conferito alla Croce Rossa Italiana per il 56%, mentre il restante 44% è stato conferito a ditta privata.

### **Mobilità sostenibile**

La mobilità sostenibile (o *Mobility Management*) è un insieme di soluzioni che danno vita ad una mobilità con effetti positivi sull’ambiente e sulle persone: un sistema ideale di trasporti che allo stesso tempo riduce l’impatto ambientale e rende gli spostamenti più efficienti e veloci.

Per quanto riguarda gli obiettivi per l’anno 2023 in tema di mobilità sostenibile, si riportano nella tabella seguente le strategie, le azioni e i risultati conseguiti.

STRATEGIA	AZIONE	DATI 2023
Analisi e monitoraggio costante delle esigenze dei dipendenti al fine di migliorare la mobilità	Somministrazione dei questionari sugli spostamenti casa-lavoro e realizzazione/aggiornamento del Piano Spostamenti Casa-Lavoro	in <b>100</b> sedi (n. <b>17.501</b> dipendenti interessati)
Diffondere le iniziative intraprese e i vantaggi in termini di qualità della vita e sostenibilità connessi alla mobilità sostenibile	Sensibilizzazione dei dipendenti con comunicazioni, articoli e news pubblicati sulla intranet aziendale e inviati per e-mail	n. <b>109</b> azioni di comunicazione in <b>31</b> città (tutti i dipendenti interessati)
Promozione della mobilità c.d. dolce	Nuova installazione di rastrelliere per il parcheggio bici	n. <b>404</b> posti disponibili in <b>19</b> sedi (n. <b>4.390</b> dipendenti interessati)
Incentivi alla mobilità sostenibile	Convenzioni per l'ottenimento di prezzi agevolati per l'acquisto di prodotti e/o servizi connessi alla mobilità sostenibile (realizzati dall'Agenzia o informazioni su sconti di iniziativa statale o locale)	n. <b>17</b> in <b>27</b> sedi (tutti i dipendenti interessati)
	Progetti cittadini di <i>Bike to Work</i> che prevedono contributi per i dipendenti che raggiungono l'ufficio con la bicicletta	in <b>7</b> città (n. <b>1.730</b> dipendenti interessati)
Impegno nello sviluppo di modelli di miglioramento continuo della mobilità sostenibile	Partecipazione ai tavoli territoriali sulla mobilità sostenibile e richieste al Comune	n. <b>306</b> iniziative di coordinamento e/o richieste per <b>66</b> sedi in <b>41</b> città (n. <b>17.501</b> dipendenti interessati)

## 5. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In coerenza con quanto disciplinato nell'art. 4 del D.P.C.M. n. 158/2016, nell'Allegato A si riporta il *"Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2023"* sottoscritto digitalmente dal Direttore Generale delle Finanze e dal Direttore dell'Agenzia delle entrate.

## 6. PERFORMANCE INDIVIDUALE

### *Il processo di gestione della performance individuale*

L’Agenzia delle entrate adotta distinti sistemi di valutazione della *performance* individuale, ciascuno dei quali tiene conto della specificità delle diverse popolazioni organizzative.

Con particolare riferimento alle figure di responsabilità, i sistemi in uso sono i seguenti:

- SIRIO, per la valutazione dei dirigenti;
- P.O.LA.RI.S., per la valutazione dei titolari di Posizioni Organizzative (P.O.), ex art. 1, comma 93, legge n. 205/2017.

In accordo ai principi del decreto legislativo n. 150/2009, nell’ambito della *performance* individuale sono valutate **due dimensioni**:

- i risultati raggiunti, che riguardano il “cosa” l’individuo realizza;
- i comportamenti organizzativi, che riguardano il “come” la persona opera all’interno del contesto di lavoro.

Nei sistemi di valutazione dell’Agenzia, ciascuna delle due componenti ha un **peso del 50%** sulla valutazione complessiva.

I risultati sono valutati in relazione agli obiettivi assegnati ai vari soggetti a inizio anno. Attraverso la definizione degli obiettivi l’organizzazione esplicita quali sono i risultati rilevanti che annualmente si prefigge di raggiungere e quali aspettative ha nei confronti delle persone che lavorano al suo interno.

Gli obiettivi sono di due tipologie: gli obiettivi del ciclo di *budget*, che derivano dalla Convenzione tra il sig. Ministro dell’economia e delle finanze e l’Agenzia, e gli obiettivi *extra-budget*, specifici della tipologia di funzione ricoperta dal valutato e appropriati al contesto specifico nel quale opera.

La valutazione sui comportamenti organizzativi avviene confrontando i comportamenti espressi dal valutato con quelli attesi dall’organizzazione, esplicitati nei modelli di competenze adottati dall’Agenzia.

Per ciascuna competenza, viene fornita una definizione operativa e degli indicatori comportamentali, che rappresentano esempi concreti di comportamenti organizzativi che consentono di individuare se e in che misura la competenza è presente. In questo modo viene fornito alla comunità di valutanti uno strumento utile a garantire l’utilizzo di criteri omogenei di valutazione.

A seconda del ruolo ricoperto nell’organizzazione vengono individuati profili di competenze diversi, assegnando un peso ai singoli *cluster* e selezionando le competenze specifiche da valutare.

Il ciclo di gestione della *performance* ha cadenza annuale ed è articolato in modo da seguire i momenti fondamentali di programmazione, gestione e valutazione delle attività, in linea con l’art. 4 del decreto legislativo n. 150/2009. Le fasi sono:

- definizione e assegnazione degli obiettivi a inizio anno;
- monitoraggio periodico dei risultati intermedi e dei comportamenti organizzativi;

- misurazione e valutazione della prestazione individuale e attivazione di iniziative di sviluppo a fine anno.

Il processo, pertanto, è presidiato durante tutto l'anno, realizzando così un approccio non più basato sul semplice *"performance appraisal"*, ovvero sulla valutazione a fine anno dei risultati conseguiti, ma sulla gestione continuativa della prestazione (*performance management*) attraverso monitoraggi e colloqui intermedi, per individuare eventuali criticità e mettere in atto azioni correttive, supportando costantemente i valutati per il raggiungimento degli obiettivi.

La valutazione finale della *performance* individuale si basa sull'analisi e contestualizzazione delle cause dello scostamento tra i risultati effettivamente raggiunti e quelli programmati.

Con la valutazione finale il valutatore evidenzia i punti di forza della prestazione, ai fini della valorizzazione del merito dei collaboratori, e le aree di miglioramento, programmando piani d'azione per lo sviluppo professionale.

Qualora a fine anno il valutato non condivide la valutazione ricevuta, gli strumenti di tutela previsti che possono essere utilizzati sono:

- richiesta di revisione della valutazione al valutatore, attraverso l'inserimento di osservazioni direttamente nella procedura informatica che supporta il processo di gestione della *performance*, alle quali il valutatore risponde in maniera circostanziata;
- richiesta di riesame a una commissione terza, appositamente istituita.

Per garantire la corretta applicazione dei sistemi di misurazione e della valutazione e con l'obiettivo di investire costantemente sulla cosiddetta "cultura della valutazione", in Agenzia anche nel 2023 sono state attivate, a supporto degli attori del processo, diverse iniziative formative e di comunicazione quali: *webinar*, corsi in *e-learning*, pubblicazione su intranet di articoli e infografiche, meccanismi di calibrazione delle valutazioni.

### ***I risultati della valutazione della performance 2023***

Il processo di valutazione del personale che ricopre posizioni dirigenziali e incarichi di responsabilità si è svolto nei tempi previsti.

Nelle tabelle e figure sottostanti è riportato l'andamento delle valutazioni sia per i dirigenti, che per i titolari di Posizioni Organizzative (P.O.), ex art. 1, comma 93, legge n. 205/2017.

#### **DIRIGENTI**

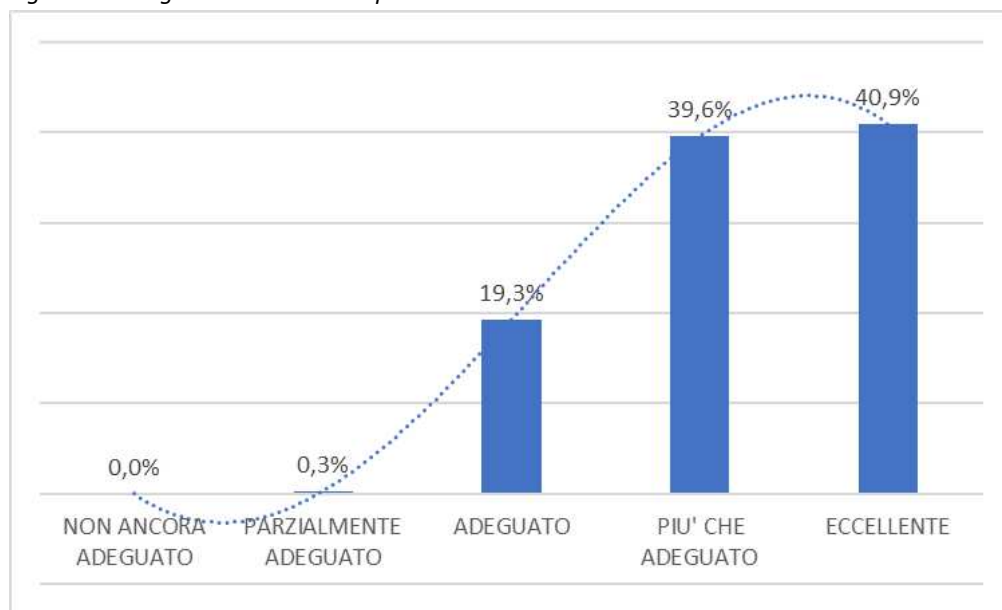
Su 389 schede di valutazione, il 19,3% ha visto una valutazione di livello "adeguato", il 39,6% una valutazione di livello "più che adeguato", il 40,9% una valutazione di livello "eccellente", mentre lo 0,3% ha ricevuto una valutazione di livello "parzialmente adeguato". Non sono state assegnate valutazioni di livello "non ancora adeguato".



Tabella 1 – Dirigenti: numero schede per livello di valutazione

NON ANCORA ADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	ADEGUATO	PIU' CHE ADEGUATO	ECCELLENTE	TOTALE
0	1	75	154	159	<b>389</b>
0%	0,3%	19,3%	39,6%	40,9%	<b>100,0%</b>

Figura 1 – Dirigenti: Distribuzione percentuale delle valutazioni



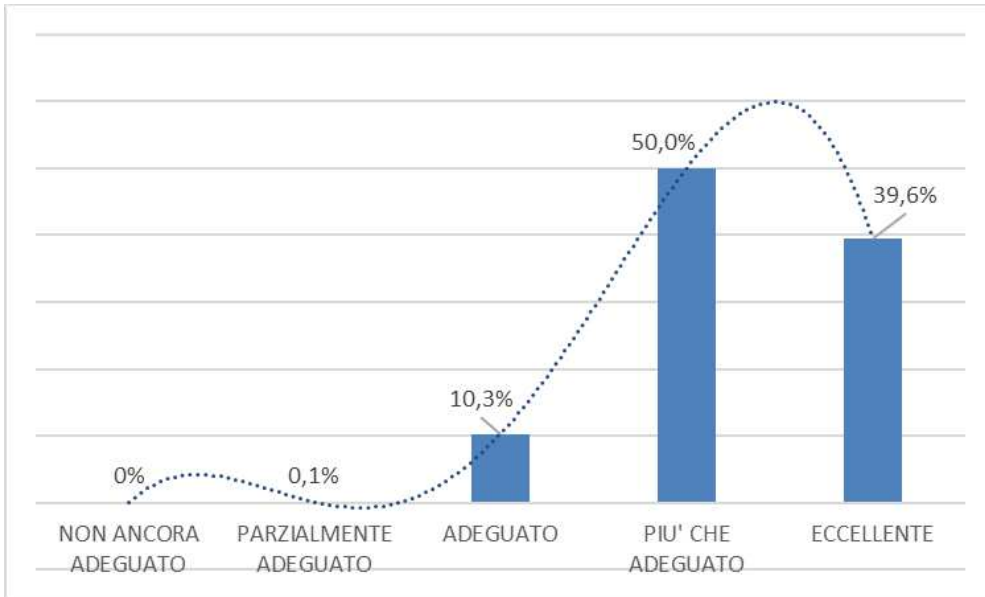
**POSIZIONI ORGANIZZATIVE EX LEGGE N. 205/2017**

Su 1.557 schede di valutazione, al 10,3% è stata assegnata una valutazione di livello “adeguato”, al 50% una valutazione di livello “più che adeguato”, al 39,6% una valutazione di livello “eccellente”, mentre allo 0,1% è stata assegnata una valutazione di livello “parzialmente adeguato”.

Tabella 2 – P.O. ex L. 205/2017: numero schede per livello di valutazione

NON ANCORA ADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	ADEGUATO	PIU' CHE ADEGUATO	ECCELLENTE	TOTALE
0	1	160	779	617	<b>1.557</b>
0%	0,1%	10,3%	50,0%	39,6%	<b>100,0%</b>

Figura 2 – P.O. ex L. 205/2017: Distribuzione percentuale delle valutazioni

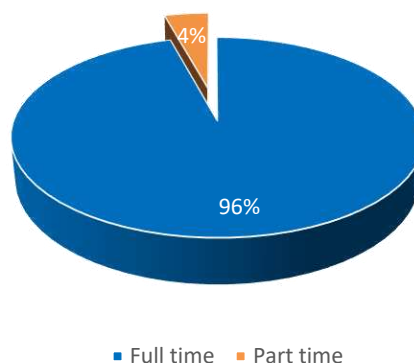


## 7. PARITA' DI GENERE

In questa sezione vengono forniti elementi informativi con riguardo alle risorse umane dell’Agenzia delle entrate.

Tabella 3 – Totale dipendenti in servizio al 31/12/2023 per tipologia contrattuale

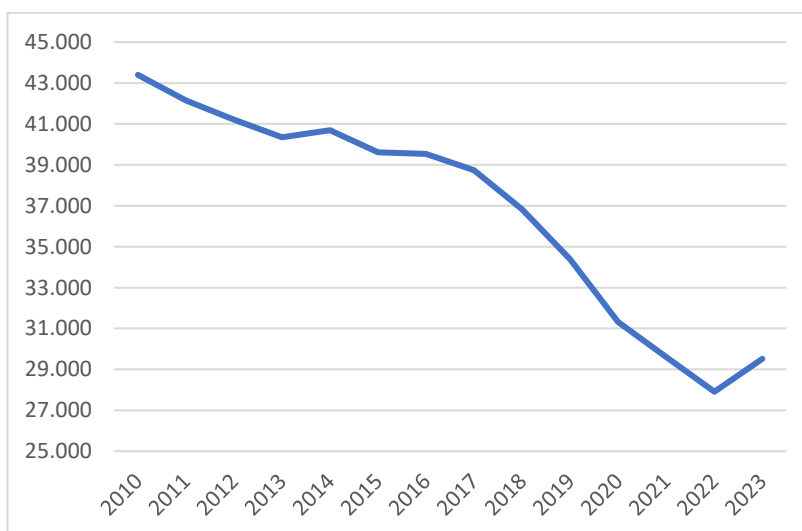
Tipologia contrattuale	Totale dipendenti in servizio al 31/12/2023 per tipologia contrattuale
Full time	28.268
di cui Dirigenti esterni	40
di cui comandati	9
Part time	1.252
<b>Totale complessivo</b>	<b>29.520</b>



Al 31 dicembre 2023 i dipendenti in servizio presso l’Agenzia delle entrate erano 29.520, con un incremento di 1.611 unità rispetto all’anno precedente. Per la prima volta si registra un’inversione della tendenza negativa che aveva visto una riduzione complessiva del personale, dal 2010 al 2022, di circa 15.500 unità.

Tabella 4 - Personale dell’Agenzia delle entrate – trend nel periodo 2010-2023

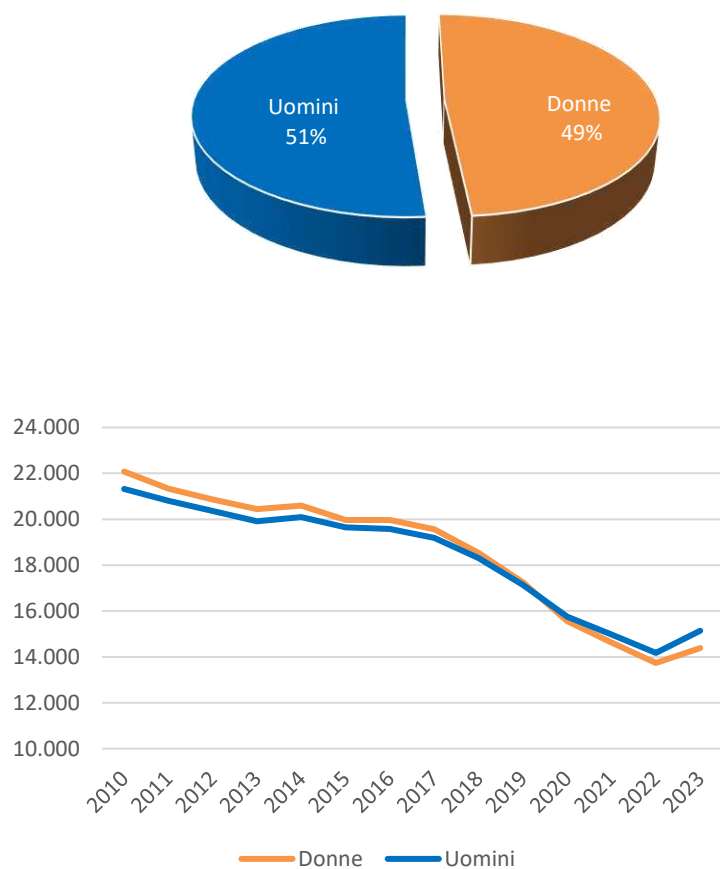
Anno	N.
2010	43.398
2011	42.146
2012	41.208
2013	40.343
2014	40.695
2015	39.612
2016	39.538
2017	38.742
2018	36.834
2019	34.391
2020	31.312
2021	29.597
2022	27.909
2023	29.520



L'analisi complessiva della composizione del personale sotto il profilo del genere rileva che la situazione di sostanziale parità numerica tra uomini e donne registrata in passato, a partire dall'unificazione delle due Agenzie, quella delle Entrate e quella del Territorio, è andata progressivamente scomparendo a causa del costante aumento della prevalenza numerica maschile. Nel 2021 il divario era nel complesso di 355 unità, salito nel 2022 a 440 unità e pari nel 2023 a ben 758 unità. Nel complesso dunque, a fine dicembre, in Agenzia sono presenti 14.381 donne e 15.139 uomini. Per gli anni 2010 e 2011, i dati dell'Agenzia delle entrate e dell'ex Agenzia del Territorio, allora strutture autonome, sono stati sommati.

Tabella 5 – Composizione del personale dell'Agenzia delle entrate - trend nel periodo 2010-2023

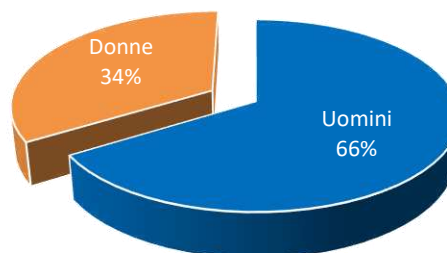
Donne	Uomini	Anno
22.077	21.321	2010
21.338	20.808	2011
20.855	20.353	2012
20.438	19.905	2013
20.601	20.094	2014
19.962	19.650	2015
19.968	19.570	2016
19.559	19.183	2017
18.534	18.300	2018
17.250	17.141	2019
15.553	15.759	2020
14.621	14.976	2021
13.734	14.175	2022
14.381	15.139	2023



Maggiori differenze si riscontrano tra i due sessi in relazione agli incarichi di responsabilità, dove quasi il 34% delle 1.492 Posizioni Organizzative ex legge n. 205/2017 risultano assegnate a donne.

Tabella 6 – Posizioni Organizzative Speciali e Temporanee

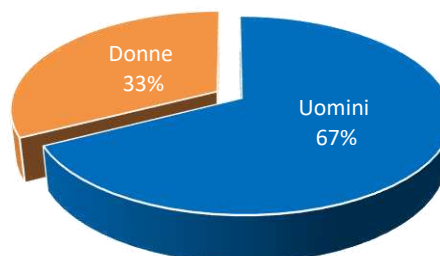
Uomini	Donne	Totale
987	505	1.492



Anche per quanto riguarda le posizioni dirigenziali, i dati confermano per l'anno in esame la costante prevalenza maschile nelle posizioni di comando: la percentuale di donne è pari al 32,51%<sup>2</sup>.

Tabella 7 – Personale con qualifica dirigenziale

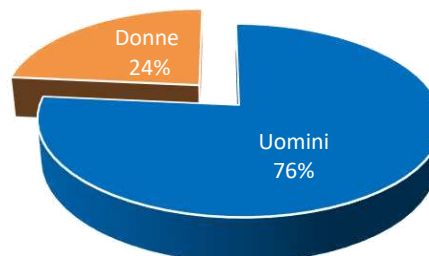
Uomini	Donne	Totale
247	119	366



Più nel dettaglio, fra i dirigenti di prima fascia la percentuale di donne è nuovamente scesa rispetto al 2022 (era il 30,56%), assestandosi al 23,53%: 8 le donne su 34 incarichi totali (nel numero è compreso anche il personale dirigente non generale al quale è stato affidato un incarico di livello generale).

Tabella 8 – Dirigenti con incarichi di livello generale

Uomini	Donne	Totale
27	8	35

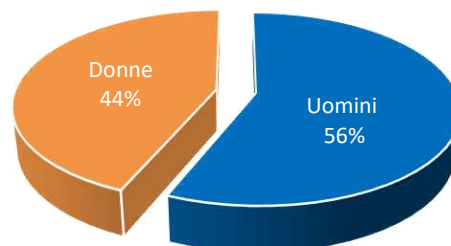


<sup>2</sup> Il personale con qualifica dirigenziale comprende i dirigenti di I e II fascia, più i dirigenti a tempo determinato.

È possibile osservare un maggior equilibrio di genere in relazione alle Posizioni organizzative (figure di elevata responsabilità organizzativa e professionale istituite nell’ambito dell’area dei funzionari) di cui agli artt. 17<sup>3</sup> e 18<sup>4</sup> del CCNI del personale dell’Agenzia delle entrate: con riferimento a queste ultime, infatti, la percentuale di donne raggiunge quasi il 44% del totale.

Tabella 9 - Posizioni Organizzative (ex artt. 17 e 18 del CCNI)

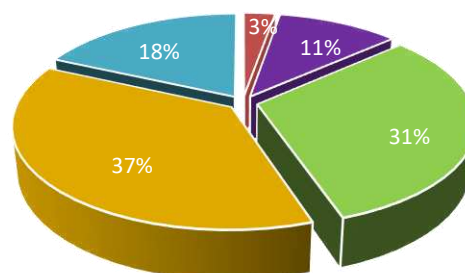
Uomini	Donne	Totale
1.045	811	1.856



Sotto il profilo anagrafico, la composizione del personale si caratterizza per il 68% di fasce d’età dai 41 ai 60 anni, mentre solo il 2,8% ha meno di 30 anni.

Tabella 10 - Composizione del personale per età

Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
813	3.171	9.241	10.905	5.390	29.520



■ Fino a 30 ■ Da 31 a 40 ■ Da 41 a 50 ■ Da 51 a 60 ■ Oltre i 60

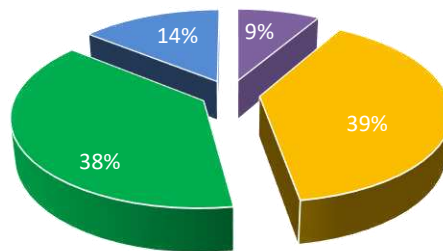
Prendendo in esame i titolari di Posizioni organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI), la fascia di dipendenti che si collocano tra 41 e 50 e quella che va dai 51 ai 60 sono ugualmente rappresentate, entrambe circa per il 39% del totale; mentre per le Posizioni organizzative (legge 205/2017) la fascia più rappresentata è quella che va dai 51 ai 60, con il 46,11% del totale.

<sup>3</sup> Capo area non dirigenziale negli uffici periferici.

<sup>4</sup> Capo team di uffici periferici (team integrati di controllo, team assistenza legale e team rimborsi) e di centri di assistenza multicanale; coordinatore dell’attività di intelligence; coordinatore front office (responsabile di sala); coordinatore dell’unità di direzione; capo reparto negli uffici centrali e regionali.

Tabella 11 - Composizione titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) per età

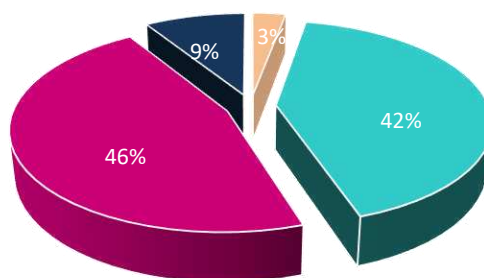
Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
2	155	725	710	264	1.856



■ Fino a 30 ■ da 31 a 40 ■ da 41 a 50 ■ da 51 a 60 ■ Oltre i 60

Tabella 12 - Composizione titolari di Posizioni Organizzative (legge 205/2017) per età

Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
0	44	626	688	134	1.492

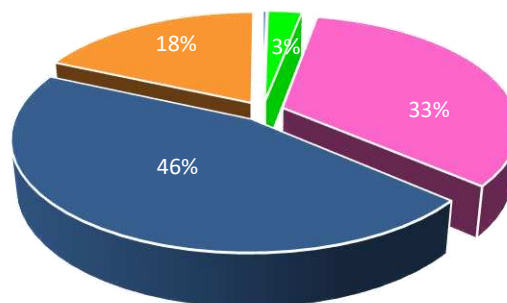


■ Fino a 30 ■ da 31 a 40 ■ da 41 a 50 ■ da 51 a 60 ■ oltre i 60

Con riferimento al personale dirigente, più della metà supera la soglia dei 50 anni e solo 11 soggetti su 366 unità (3%) hanno meno di 40 anni.

Tabella 13 - Composizione del personale con qualifica dirigenziale per età

Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
1	10	122	167	67	367



■ Fino a 30 ■ Da 31 a 40 ■ Da 41 a 50 ■ Da 51 a 60 ■ Oltre i 60

## Conciliazione vita/lavoro

In relazione al personale in *part-time* permane un elevato scostamento percentuale tra uomini e donne con una percentuale di prestazione lavorativa superiore al 50%. L'istituto in esame viene chiesto e accordato alle donne in misura circa 5 volte superiore rispetto agli uomini, come già registrato nel 2021 e nel 2022. Questa tipologia è quella in cui generalmente prevalgono ragioni assistenziali e di cura parentale, che vedono le donne maggiormente investite del ruolo.

Si evidenzia nel tempo una marcata contrazione nel ricorso all'istituto da parte delle donne, che ne fruivano in 1.088 nel 2021, in 1.035 nel 2022 ed in 970 nel 2023. Pertanto, grazie probabilmente alla possibilità di effettuare lo *smartworking*, in tre anni il *part-time* delle donne si è ridotto di circa il 10%.

Più evidente la diminuzione del *part-time* degli uomini, che ha subito una diminuzione del 17% passando dai 214 contratti del 2021 ai 177 del 2023.

Sono invece nel complesso numericamente poco significativi i *part-time* per i quali è prevista una percentuale di prestazione lavorativa inferiore o uguale al 50% (tipologia di *part-time* spesso concessi per lo svolgimento di altra attività lavorativa autorizzata e compatibile), fruiti da appena lo 0,36% del personale dell'Agenzia, che vede una sostanziale parità tra i due sessi (con 1 sola donna in più).

Tabella 14 - Ripartizione del personale per genere e tipo di presenza

Tipo di presenza	Uomini	Donne
Tempo pieno	14.910	13.358
Part time >50%	177	970
Part time ≤50%	52	53
<b>Totale</b>	<b>15.139</b>	<b>14.381</b>

Nel 2023 il lavoro agile, che a fine anno è stato regolamentato a regime, ha registrato un decremento rispetto agli anni precedenti: sono infatti 1.670 in meno gli uomini e 921 in meno le donne che ne hanno fruito.

Infatti, a causa del protrarsi dello stato di pandemia, nel 2021 c'è stato un largo uso del lavoro agile, che ha interessato quasi tutto il personale dell'Agenzia, con una lieve prevalenza delle donne (14.392 contro 14.247 uomini). In termini numerici la fruizione del lavoro agile interessava, nel 2022, 12.574 uomini e 12.783 donne, con una prevalenza femminile, già registrata nell'anno 2020.

È cresciuto il divario di genere nella fruizione di questo istituto: nel 2023 il lavoro agile è stato scelto da 10.904 uomini e 11.862 donne. Complessivamente sono 22.766 i lavoratori che hanno aderito al lavoro agile nel 2023, ossia il 77% della popolazione dell'Agenzia risultante al 31/12/2023.



Tabella 15 – Personale in lavoro agile per genere

	Uomini		Donne	
	N.	%	N.	%
Personale che fruisce del lavoro agile	10.904	47,90	11.862	52,10

### Congedi parentali e permessi legge n. 104/1992

Osservando i dati relativi alla fruizione dei permessi di cui alla legge n. 104/92, il numero complessivo di permessi giornalieri fruiti nel 2023 è pari a 104.770 (nell'anno 2021 erano 106.178 e nel 2022 102.169). Il numero dei permessi orari della legge 104/92 risulta fruito da donne per il 57% dei casi.

Se si prendono a riferimento i permessi, giornalieri e orari, per i congedi parentali fruiti, la percentuale di utilizzo da parte delle donne è di netta prevalenza e supera l'80%. Si conferma dunque stabile il divario di fruizione per genere.

Appare interessante rilevare che il numero dei permessi ex legge 104/92, sia giornalieri che orari, fruiti dalle donne è pari a tre volte quello dei permessi per congedi parentali (giornalieri e orari).

Quanto al numero dei fruitori, sono 2.400 le donne che utilizzano i permessi di cui alla legge 104 per assistere un familiare, a fronte di 1.951 colleghi.

Diminuiscono le differenze per genere laddove i permessi sono fruiti a titolo personale: sono 460 le donne che ne fruiscono, contro 432 uomini.

Tabella 16 - Fruizione dei permessi di cui alla Legge 5 febbraio 1992, n. 104 e congedi parentali

Tipo permesso	Uomini	Donne	Totale
Numero permessi giornalieri legge 104/1992 fruiti	47.204	57.566	104.770
Numero permessi orari legge 104/1992 (n. ore) fruiti	40.481	52.936	93.417
Numero permessi giornalieri per congedi parentali fruiti	5.262	18.716	23.978
Numero permessi orari per congedi parentali fruiti	2.846	14.094	16.940
<b>Totale permessi</b>	<b>95.793</b>	<b>143.312</b>	<b>239.105</b>

### Formazione

Il modello di formazione dell’Agenzia si basa su un sistema di auto rilevazione, dove capo ufficio e collaboratori costruiscono insieme i percorsi di apprendimento, mettendo i dipendenti al centro del processo formativo, a partire dalla procedura di rilevazione dei fabbisogni formativi (R.E.F.) che costituisce il sistema alimentante e condiviso del piano di formazione.

Le ore di formazione che l’Agenzia dedica al proprio personale sono 270.666. Questo valore rapportato all’intera popolazione Agenzia assicura circa 9 ore di formazione a persona l’anno.

Analizzando la tabella 17, relativa alla formazione, si nota uno scostamento a favore del genere maschile, che accede ai corsi in misura leggermente maggiore per tutte le tipologie di formazione. Tale scostamento è in diminuzione rispetto al 2022.

Analizzando il dettaglio per aree formative si desume che è diminuita soprattutto la differenza di ore tra uomini e donne per la formazione in materia di sicurezza (che è passata da 6 punti percentuali a meno di 2), mentre il divario riferito sia all’aggiornamento professionale, sia alle ore dedicate alla formazione sulle competenze manageriali/relazionali è aumentato di un punto percentuale.

Rispetto al 2022, inoltre, è aumentato l’accesso alla formazione sia degli uomini che delle donne per le classi di età 51-60 e superiori a 60 anni. Complessivamente le ore per formazione svolte dal personale con più di 51 anni rappresentano nel 2023 circa il 56% delle ore complessive (nel 2022 erano circa il 45%).

Nel 2023 le ore di formazione dedicate ai corsi sulle tematiche CUG hanno rappresentato l’1% delle ore di formazione complessive, senza differenze di genere. Il corso “Scriviamolo al femminile” è risultato ancora tra i corsi facoltativi presenti nel il catalogo formativo dell’Agenzia (e lo è tuttora). Dal 2021, anno in cui è stato reso disponibile al personale, il corso ha visto l’attiva e volontaria partecipazione di 5.973 persone.

Nel secondo anno di adozione del sistema valutazione della *performance* del personale non titolare di incarichi (Va.L.E.) è proseguita la progettazione di iniziative formative volte a favorire la consapevolezza da parte di tutto il personale, nei vari ruoli, sull’applicazione del sistema di misurazione e valutazione della prestazione. In quest’ambito, nell’anno di riferimento, ha preso il via, in collaborazione con FORMEZ PA, la formazione volta al potenziamento, sviluppo e aggiornamento delle competenze rivolto ai valutati.

Tabella 17 – Fruizione della formazione suddiviso per genere ed età

Tipo formazione	Uomini						Donne					
	< 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> 60	Totale	< 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> 60	Totale
Obbligatoria Sicurezza	296	2.143	9.861	12.825	7.542	32.667	68	1.538	10.068	10.633	6.718	29.025
Aggiornamento professionale	3.690	11.263	19.622	23.717	17.417	75.709	2.864	9.289	16.863	12.131	22.125	63.272
Competenze manageriali/ Relazionali	791	2.455	6.362	7.014	1.721	18.343	475	1.788	4.096	4.763	1.698	12.820
Etica e anticorruzione	65	180	326	143	9	723	18	78	84	36	11	227
Tematiche CUG	0	11	252	455	28	746	0	5	342	260	14	621
Tributaria e tecnico catastale	514	2.348	4.733	8.717	3.991	20.303	434	2.067	4.971	6.150	2.588	16.210
<b>Totale ore</b>	<b>5.356</b>	<b>18.400</b>	<b>41.156</b>	<b>52.871</b>	<b>30.708</b>	<b>148.491</b>	<b>3.859</b>	<b>14.765</b>	<b>36.424</b>	<b>33.973</b>	<b>33.154</b>	<b>122.175</b>

## 8. AZIONI POSITIVE

Nel 2023 sono proseguite, in continuità con quanto indicato nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2022-2024 dell'Agenzia delle entrate, le azioni positive per la promozione delle pari opportunità e, più in generale, per accrescere il benessere del personale.

Tutte le attività sono state pianificate dall'Agenzia insieme al Comitato Unico di Garanzia e inserite nel PIAO 2023-2025 (il PIAO ha infatti assorbito dal 2022 il Piano triennale di azioni positive). Nel 2023, infatti, è proseguita la sinergia tra Agenzia e CUG, anche attraverso la costante collaborazione con la Responsabile per le Pari Opportunità e il benessere organizzativo e la rete dei e delle Referenti locali nella promozione e diffusione di azioni finalizzate al benessere organizzativo, nel solco di quanto previsto dall'art. 16 bis del Regolamento di Amministrazione.

Le iniziative, riportate di seguito, sono finalizzate a promuovere la tutela della salute, le pari opportunità, l'inclusione, a supportare a vario titolo il personale, anche per il miglior svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, a contrastare le discriminazioni e le violenze, a migliorare le relazioni interpersonali e il clima interno, nonché a favorire la conciliazione vita-lavoro.

Tra gli elementi di novità per il 2023, si menzionano qui:

- l'impegno a promuovere l'*empowerment* femminile, in linea con i contenuti delle Linee guida della Presidenza del Consiglio (Dipartimento della Funzione Pubblica e Dipartimento per le Pari opportunità) sulla "Parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni";
- la Regolamentazione a regime del lavoro a distanza, che ha sostituito quella transitoria sul lavoro agile adottata dopo l'uscita dall'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia da Covid-19;
- gli accordi, nazionali e locali, relativi alla flessibilità oraria in entrata e in uscita e la pubblicazione del manuale "Più Tempo", contenente pratici consigli di *time management*;
- la diffusione della Carta dei Valori, il documento che illustra i principi fondanti dell'Agenzia, realizzato grazie a un'iniziativa di ascolto interno iniziata nel 2020 con la realizzazione di 35 *focus group* cui hanno partecipato colleghi e colleghe di tutta Italia. La Carta dei valori, nel definire la *corporate identity*, è uno dei documenti fondamentali dell'Agenzia, accanto al Regolamento di Amministrazione, al Codice di Comportamento e al Codice di Condotta: è infatti uno strumento di trasparenza, pensato per accrescere la consapevolezza organizzativa;
- il rinnovato impegno a realizzare azioni per favorire la piena partecipazione al contesto di lavoro del personale con disabilità, anche rafforzando la rete dei Responsabili dei processi per l'inserimento delle persone con disabilità, cui è stato dedicato a fine anno un percorso formativo organizzato insieme alla SNA.

Sempre nel 2023, a seguito di procedura selettiva comparativa cui ha partecipato il CUG, sono pure stati nominati i nuovi Consiglieri e Consigliere di fiducia, che hanno il compito di dare concreta attuazione alle misure di tutela previste nel Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie sessuali, al mobbing e a ogni forma di discriminazione adottato dall'Agenzia. Alla nomina

ha fatto seguito un primo percorso di formazione e allineamento organizzativo loro dedicato, realizzato centralmente, e l'avvio insieme al CUG di una capillare campagna di comunicazione sul Codice, che fornirà l'occasione anche per diffondere tra il personale la conoscenza delle azioni positive che l'Agenzia sta realizzando con la collaborazione del Comitato Unico di Garanzia.

La campagna è tuttora in corso e prevede il vivo coinvolgimento delle strutture regionali, che sempre più attivamente stanno partecipando all'implementazione di tutte le azioni positive pianificate, anche grazie al lavoro dei rispettivi e delle rispettive Referenti regionali per le pari opportunità. Sono pure proseguite, tramite la Rete di tali Referenti, anche le occasioni di confronto per la condivisione e la diffusione delle migliori prassi per accrescere il benessere organizzativo.

In stretta collaborazione con il CUG, sono state rafforzate le attività e le iniziative ("Mettiamoci la firma", "Vestiamoci di rosso", convegni, articoli, etc.) per il contrasto ad ogni forma di violenza e prevaricazione, che hanno preso avvio dal convegno del 16 novembre 2023 "Il peso della violenza: il costo sociale e psicologico", in cui sono intervenuti i vertici dell'Agenzia delle entrate e autorevoli relatrici. Pure proseguita la campagna per la diffusione del numero unico nazionale dei centri antiviolenza, il 1522.

Si è altresì consolidato l'impegno dell'Agenzia ad assicurare la presenza sia di uomini sia di donne in panel, convegni, seminari, con l'intento di promuovere la concreta uguaglianza di genere nella rappresentazione della conoscenza e del sapere. L'obiettivo a tendere è quello di contribuire a sradicare modelli e stereotipi sessisti che tuttora ancorano la figura femminile a precisi ruoli o che comunque sono di ostacolo alla piena affermazione di pari opportunità tra uomini e donne, spesso alla base anche degli episodi di violenza di genere. Tale impegno è rafforzato altresì dall'utilizzo in Agenzia di un linguaggio inclusivo e rispettoso delle differenze, declinando i ruoli in relazione al genere di chi li ricopre e dando in generale evidenza della presenza femminile, oscurata dall'uso del maschile non marcato. È proseguita infatti la diffusione dei contenuti delle "Linee guida per l'uso del linguaggio rispettoso delle differenze di genere" adottate nel 2020 tramite l'erogazione del corso e-learning "Scriviamolo al femminile".

Il CUG ha sostenuto e partecipato all'azione di sensibilizzazione promossa dall'Agenzia su modelli valoriali e comportamentali improntati alle pari opportunità, al rispetto delle persone, alla collaborazione, all'inclusione, a sostegno della crescita dei singoli e dell'organizzazione nel suo complesso.

Con l'attuazione delle azioni positive del PIAO, l'Agenzia, insieme al CUG, intende accrescere la fiducia, la motivazione e il senso di appartenenza delle lavoratrici e dei lavoratori quale strategia sostenibile per il miglioramento della qualità dei servizi da erogare alla collettività, nella consapevolezza che il suo capitale più prezioso sono le persone che quotidianamente danno concretezza al proprio operato.

A. BENESSERE ORGANIZZATIVO, SALUTE E SICUREZZA		
AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
Effettuare la valutazione del rischio sulla salute e sulla sicurezza tenendo conto dei rischi connessi alle differenze di genere, di età e alle disabilità	Analisi ai fini della individuazione delle migliori pratiche e attività di condivisione delle stesse	Nel 2023 è proseguito l'aggiornamento dei DVR delle diverse sedi dell'Agenzia; negli uffici Centrali e in 19 direzioni regionali su 21 risultano aggiornati tutti i DVR in conformità. Nel 2023 sono iniziati i lavori per l'individuazione delle buone prassi, che sono state raccolte per il tramite delle Direzioni regionali, ed è stata effettuata una prima analisi delle medesime.
Promuovere iniziative di ascolto del personale	Iniziative effettuate o progetti realizzati a livello centrale, regionale e interregionale	L'Agenzia ha negli anni sperimentato, a livello locale, innovative forme di ascolto del personale, mediante ad esempio <i>survey</i> , <i>focus group</i> o caselle di posta dedicate, in modo da attivare nuovi canali di comunicazione <i>bottom up</i> con le persone, per recepirne opinioni, sensazioni o proposte. Sono stati anche attivati, in più contesti regionali, sportelli di ascolto gestiti da psicologi presenti in Agenzia, per fornire supporto in situazioni di disagio, nonché realizzate azioni rivolte in particolare al personale neoassunto o a specifiche figure/famiglie professionali, al fine di accrescere la motivazione al lavoro e di favorire la migliore espressione del potenziale delle persone. Nel 2023 sono state realizzate a livello locale: indagini di clima; incontri sul sistema di valutazione (Va.L.E.); procedure informatizzate per recepire suggerimenti; caselle di posta dedicate o piattaforme di dialogo diretto tra il personale e il management regionale; progetti rivolti al personale di prossimo pensionamento; questionari e <i>focus group</i> per la valutazione del rischio stress da lavoro correlato (presso le strutture centrali, ad es., il lavoro finalizzato all'aggiornamento dei DVR è stato svolto con il supporto di un apposito Gruppo di Gestione, secondo le previsioni della metodologia INAIL, con l'individuazione di 74 gruppi omogenei di lavoratori i cui rappresentanti sono stati "ascoltati" in incontri per valutazione preliminare alla presenza di una psicologa, del RSPP e degli RLS); incontri e colloqui con i neoassunti; sportelli di ascolto.
Realizzare il "Progetto identità e valori organizzativi"	Articoli e altro materiale divulgativo	Nel 2023 è stata avviata, con riferimento alla Carta dei valori dell'Agenzia pubblicata a fine 2022, 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 brochure illustrativa. Alcune regioni (Campania, Lazio, Lombardia, Piemonte, Sicilia, Toscana e Uffici centrali) hanno distribuito la brochure della Carta ai nuovi assunti. 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 magazine Mondo Agenzia 118 contributi tra articoli/video/brochure per illustrare i singoli valori secondo il seguente calendario: Marzo - Centralità del cittadino (13 articoli); Aprile - Lavoro di squadra (18 articoli); Maggio - Senso etico (12 articoli); Giugno - Inclusione (16 articoli); Luglio - Innovazione e semplificazione (12 articoli); Settembre - Comunicazione chiara (11 articoli); Ottobre - Attenzione al personale (9 articoli); Novembre - Senso di responsabilità (11 articoli); Dicembre - Sostenibilità socio economica (8 articoli); Gennaio 2024 - Professionalità (8 articoli). Alla fine di ogni mese è stata inviata una newsletter a tutto il personale con i link ai contributi pubblicati su Mondo Agenzia.
Realizzare interventi informativi sul tema della mediazione dei conflitti, della valorizzazione delle differenze e del benessere organizzativo	Moduli formativi, articoli, manuali o interventi di sensibilizzazione	Nel 2023 è stato erogato il corso di formazione manageriale "Valorizzare le diversità nel proprio team di lavoro" (138 le risorse formate, di cui 42 colleghe e 96 colleghi). È stato altresì progettato un corso di formazione in modalità <i>e-learning</i> (reso poi disponibile a partire da febbraio 2024) rivolto a tutto il personale sulla gestione del conflitto nel contesto di lavoro ed affianca all'approccio teorico e pratico l'utilizzo degli strumenti del <i>coaching</i> per allenare la competenza conflittuale e favorire l'autoconsapevolezza e l'assunzione di responsabilità. Localmente sono state avviate/realizzate una serie di iniziative per la promozione del benessere organizzativo: attività ludico-sportive; giornate "Bimbi a bordo", in cui i figli e le figlie del personale hanno potuto conoscere il luogo in cui lavorano i genitori; webinar e interviste sulla gestione dei conflitti sul luogo di lavoro; diffusione al personale della possibilità di seguire il corso <i>e-learning</i> "Ascoltare in modo efficace"; incontri sulla gestione delle relazioni interpersonali (in tema di comprensione reciproca, buona comunicazione, riconoscimento delle emozioni e del ruolo che queste hanno nei rapporti con gli altri); iniziative per far conoscere la condizione di disabilità, etc.

A. BENESSERE ORGANIZZATIVO, SALUTE E SICUREZZA		
AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
Realizzare campagne di sensibilizzazione contro la violenza e le molestie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iniziative informative;</li> <li>• interventi/convegni/seminari;</li> <li>• articoli</li> </ul>	<p>Sia a livello nazionale che locale sono state realizzate, anche nel 2023, campagne di sensibilizzazione contro la violenza e le molestie (ad esempio quelle promosse dal CUG come "Vestiamoci di rosso" e "Mettiamoci la firma"), convegni (a partire da quello organizzato dal Comitato in occasione della giornata internazionale contro la violenza sulle donne dal titolo "Il peso della violenza: il costo sociale e psicologico"), articoli, video, comunicati e percorsi di riflessione collettiva per il contrasto alla violenza di genere. L’Agenzia e il Comitato Unico di Garanzia hanno aderito, altresì, alla campagna per la diffusione del numero telefonico unico nazionale 1522 per le persone vittime di violenza o stalking (e negli uffici è stata affissa la cartellonistica relativa).</p>
Promuovere iniziative di prevenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iniziative o documenti informativi realizzati;</li> <li>• convenzioni;</li> <li>• iniziative realizzate in tema di screening medici</li> </ul>	<p>In corso d’anno, a livello locale, sono state stipulate o rinnovate convenzioni con enti e presidi medico-sanitari per visite specialistiche ed esami diagnostici a prezzi agevolati e per l’effettuazione di screening medici; sono stati altresì realizzati seminari, interviste, incontri, articoli e diffuso materiale in tema di prevenzione e tutela della salute (ad esempio su: ipertensione, malattie reumatologiche, salute e medicina di genere, per la donazione del sangue, stress termico, ecc.) e per promuovere l’adozione di stili di vita e di alimentazione corretti (ad esempio opuscoli sull’alimentazione consapevole). È ora in corso la condivisione delle buone pratiche. A livello nazionale: è stato istituito il <i>Safety Audit</i> per supportare datori di lavoro delle strutture centrali e periferiche nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro; è stata creata la scheda M.I.P. E.a.5 – “Rischi naturali ed entropici” per supportare i datori di lavoro e le strutture preposte nella valutazione dei pericoli riferibili a possibili frane, alluvioni, altri eventi naturali /entropici o incidenti; sono state sviluppate e pubblicate nell’ambito della scheda MIP E.a.4 (parte 9) 21 liste di controllo per agevolare i datori di lavoro nell’obbligo previsto dal D.M. 1 settembre 2021 – Allegato I – Punto 2 (sorveglianza antincendio). Più in generale sono state realizzate: liste di controllo, un prospetto riepilogativo dei principali documenti di <i>safety</i> di cui devono essere dotate le sedi, schede descrittive e <i>check list</i> di verifica con l’intento di facilitare la valutazione del rischio da parte dei datori di lavoro e dei relativi RSP.</p>
Accrescere le dotazioni di defibrillatori negli Uffici dell’Agenzia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• azioni di sensibilizzazione;</li> <li>• incremento delle dotazioni;</li> <li>• monitoraggio delle dotazioni e censimento degli operatori formati, da formare o da aggiornare.</li> </ul>	<p>Al fine di diffondere e facilitare l'utilizzo di defibrillatori sono stati organizzati ed erogati corsi di formazione per l’uso degli stessi e le correlate misure di primo soccorso sia a beneficio dei dipendenti e degli utenti delle strutture sia, più generale, della collettività. Ai fini del monitoraggio puntuale dei defibrillatori automatici/semiautomatici è stata realizzata e pubblicata nel sito intranet la scheda di indirizzo E.a.10 nell’ambito del Manuale Interattivo delle Procedure (MIP). Tali iniziative interne sono state integrate nel corso del 2023 dalle previsioni del Decreto del Ministero della Salute 16 marzo 2023, che ha definito e precisato i criteri e le modalità per l’installazione dei defibrillatori. A fine anno 2023 risultano operativi 497 DAE, con un incremento di 27 unità rispetto al 2022. Nel corso dell’anno 2023 sono stati formati con corso base 567 colleghi e colleghe e altri 610 hanno fruito di un corso di aggiornamento.</p>

B. CODICE DI CONDOTTA E CONSIGLIERI DI FIDUCIA		
AZIONI	INDICATORI	RISULTATI AL 31/12/2023
<p>Diffondere il nuovo “Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie, al mobbing e a ogni forma di discriminazione a tutela dell’integrità e della dignità delle persone”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•convegni/seminari/incontri</li> <li>•focus group/check list</li> <li>•moduli formativi</li> <li>•articoli/interviste</li> <li>•circolari</li> </ul>	<p>Nel 2021 l’Agenzia delle entrate ha aggiornato il Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie, al mobbing e a ogni forma di discriminazione, a tutela dell’integrità e della dignità delle persone, in cui sono state inserite, tra le condotte lesive oggetto di tutela, anche lo <i>straining</i> e lo <i>stalking</i> occupazionale. Il Codice aggiornato sottolinea altresì il ruolo attivo e propulsivo del CUG nell’ambito della tutela contro le discriminazioni, le molestie e le violenze. Nel 2023 è stata rilanciata la campagna per la diffusione dei contenuti del Codice, in abbinamento con quella per far conoscere i/le Consiglieri/e di fiducia di nuova nomina, che ha preso avvio da una nota della Divisione Risorse (prot. 0279895 del 28 luglio 2023) ed è stata rafforzata da una nota congiunta Agenzia e CUG (prot. 432546 del 22 dicembre 2023), contenente una base condivisa di strumenti (slide e contenuti multimediali), atti a garantire l’uniformità delle informazioni oggetto di diffusione. Sono stati altresì pubblicati in corso d’anno articoli sul codice e, a livello locale, sono stati organizzati incontri informativi, nonché presentati i contenuti del codice di condotta nelle giornate di accoglienza dei nuovi assunti.</p>
<p>Promuovere la figura delle/dei Consigliere/i di fiducia, prevista nel Codice di condotta, come strumento per la prevenzione e la gestione dei conflitti e la promozione del benessere organizzativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•formazione delle Consigliere e dei Consiglieri di nuova nomina;</li> <li>•iniziative di comunicazione per far conoscere al personale i Consiglieri e le Consigliere di fiducia;</li> <li>•webinar/articoli/interviste sulla rete dei Consiglieri e sulle loro attività;</li> <li>•video/opuscoli/locandine per far conoscere i Consiglieri e le Consigliere e le modalità di contatto.</li> </ul>	<p>Il 16 marzo 2023, con atto del Direttore dell’Agenzia n. 74994, sono stati nominati i nuovi e le nuove Consigliere di fiducia, che hanno sostituito quelli precedentemente nominati per scadenza del relativo mandato. A seguire è stato erogato centralmente il corso “Il ruolo del Consigliere di fiducia in Agenzia” rivolto alle e ai Consiglieri di nuova nomina. Sono poi state avviate alcune iniziative (sia a livello nazionale che locale) per farli conoscere al personale. La notizia della loro operatività è stata diffusa tramite messaggio congiunto Agenzia e CUG. Sono state pubblicate schede e video di presentazione, con le informazioni di contatto, nonché articoli dedicati, pubblicati sia in “EdicolaCUG”, il magazine del Comitato Unico di Garanzia, sia su Mondo Agenzia. A livello locale sono stati organizzati incontri, interviste e convegni e redatti articoli divulgativi. La campagna di comunicazione sui nuovi Consiglieri ha preso avvio da una nota della Divisione Risorse (prot. 0279895 del 28 luglio 2023) ed è stata rafforzata da una nota congiunta Agenzia e CUG (prot. 432546 del 22 dicembre 2023), contenente una base condivisa di strumenti (slide e contenuti multimediali), atti a garantire l’uniformità delle informazioni oggetto di diffusione.</p>



**C. PARI OPPORTUNITA', PARITA' DI GENERE E CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI**

AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
<p>Effettuare annualmente statistiche di genere e generazionali</p>	<p>Studi/analisi effettuati</p>	<p>L'Agenzia riconosce l'importanza delle rilevazioni e delle indagini statistiche sul personale in ottica di genere e di età; infatti, la lettura dei dati consente di individuare gli ambiti di intervento prioritari per la progettazione di azioni positive e di monitorare e valutare le politiche e misure intraprese. Nel 2023 sono state realizzate, come ogni anno, statistiche di genere e generazionali per la redazione di documenti, piani e relazioni.</p>
<p>Facilitare l'inserimento dei colleghi assunti tra i lavoratori con disabilità, promuovere l'inclusione e rafforzare il ruolo dei Responsabili per l'inserimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iniziative o progetti realizzati;</li> <li>• dotazione di strumentazione specifica</li> </ul>	<p>Per rafforzare il ruolo dei Responsabili dei processi di inserimento delle persone con disabilità (RPI) presenti in Agenzia, a dicembre 2023 è stato loro erogato il corso di formazione "Disability management", organizzato in collaborazione con la SNA. Il corso, finalizzato a sviluppare le competenze necessarie all'inserimento e alla gestione del personale con disabilità; ha affrontato il tema degli "accomodamenti ragionevoli" e del contrasto a stereotipi e pregiudizi che ruotano attorno alla disabilità, ma anche più in generale della necessità delle moderne organizzazioni di abbracciare la cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle specificità individuali, in grado di trasformare la presenza della differenza all'interno delle risorse umane in fattore differenziale positivo. Con nota n. 27197 del 22 giugno 2023 è stato standardizzato l'iter per l'acquisizione degli ausili necessari a consentire alle persone con disabilità di lavorare in modo sicuro e in condizioni di parità. Sempre nel 2023, con la collaborazione del CUG, è stata avviata la pianificazione di un progetto di comunicazione sulla disabilità che prenderà avvio nel 2024. Il 3 dicembre, giornata internazionale sulla disabilità, è stato pubblicato un messaggio congiunto (Agenzia e CUG) per far conoscere gli impegni assunti dall'Agenzia per accrescere l'inclusione e la valorizzazione del personale con disabilità. Localmente sono stati realizzati: percorsi di inserimento dedicati (es. Inserabile); incontri di accoglienza e azioni di supporto per la formazione; video-conferenza sul sistema di valutazione VA.L.E rivolta ai colleghi sordi; video interviste a colleghi che vivono la disabilità in occasione del 3 dicembre. Sono stati altresì sperimentati percorsi di <i>mentoring</i> tra colleghi con disabilità visiva ("Il Barometro dell'inclusione. Parlane con...") e altri progetti di valorizzazione del personale con disabilità ("InsiemeAE"; "Insieme"; o progetti ad personam).</p>
<p>Promuovere un linguaggio non discriminatorio e rispettoso delle differenze di genere</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articoli, studi, moduli formativi e altre iniziative di sensibilizzazione</li> <li>• convegni/incontri</li> <li>• controllo a campione dei testi elaborati in Agenzia</li> </ul>	<p>Anche nel 2023 è proseguita la diffusione alle Linee guida per l'uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere adottate nel 2020, anche attraverso il corso "Scriviamolo al femminile. Il linguaggio di genere nei testi dell'Agenzia delle entrate", di cui prosegue l'erogazione in modalità <i>e-learning</i> con particolare riguardo ai colleghi e alle colleghe di nuova assunzione. Nei documenti redatti, i nomi vengono declinati secondo il genere del referente. Localmente, sono stati realizzati articoli per sensibilizzare all'uso di un linguaggio rispettoso, che non veicoli stereotipi e pregiudizi sessisti.</p>



**C. PARI OPPORTUNITA', PARITA' DI GENERE E CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI**

AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
<p>Promuovere l'<i>empowerment</i> femminile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articoli, convegni, incontri, progetti di sensibilizzazione;</li> <li>• percorsi formativi;</li> <li>• programmi di <i>mentorship</i></li> </ul>	<p>L'Agenzia, oltre a favorire la conciliazione vita-lavoro, promuove percorsi di <i>empowerment</i> femminile utili a contrastare i condizionamenti che continuano a penalizzare le donne, ancora poco presenti nei ruoli apicali. Tali percorsi mirano ad accrescere l'autostima e la consapevolezza attraverso la formazione, l'informazione e la diffusione di modelli positivi per la parità di genere. Nel 2023, a livello locale: è stato predisposto un sondaggio rivolto alle donne volto ad analizzare le motivazioni alla base della scarsa partecipazione femminile alle procedure di conferimento incarichi; è stato altresì somministrato alle donne dirigenti un sondaggio per riflettere sul loro ruolo in Agenzia e sui possibili consigli da dare a una neoassunta che desiderasse fare carriera; è stata elaborata una proposta per la sostituzione delle POER e delle POIR in caso di lunghe assenze (es. maternità); è stata pubblicata un'intervista ad una collega con incarico di Capo Ufficio Legale sul ruolo delle donne nell'ambiente lavorativo e sulla <i>leadership</i> femminile.</p>
<p>Promuovere la presenza sia di uomini sia di donne in panel e convegni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articoli e iniziative di sensibilizzazione</li> <li>• controllo a campione dei panel/<i>webinar</i>/simposi/convegni per verificare la presenza di entrambi i generi tra i relatori</li> </ul>	<p>A partire dal 2022, l'Agenzia si impegna a promuovere la presenza sia di uomini sia di donne in panel, convegni, seminari, tavole rotonde, <i>webinar</i> o altri eventi formativi e informativi interni, riconoscendo che il pluralismo, con la diversità di prospettive ed esperienze, aggiunge valore a ogni confronto. L'iniziativa è in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, dello <i>Strategic Engagement</i> sulla <i>Gender Equality</i> per il triennio 2016-19 e la nuova Strategia per il quinquennio 2020-2025 dell'Unione Europea, nonché con la Strategia Nazionale per la Parità di Genere.</p>

D. CONCILIAZIONE VITA LAVORO		
AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
Favorire l'adozione degli strumenti di lavoro a distanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diffusione di forme di lavoro a distanza presso le strutture dell'Agenzia</li> <li>• promozione di azioni formative destinate al personale</li> </ul>	<p>Con atto del Direttore dell'Agenzia n. 421166 del 7 dicembre, l'Agenzia ha adottato la regolamentazione a regime del lavoro a distanza di cui al CCNL Funzioni Centrali 2019-2021, offrendo una disciplina integrata delle varie modalità di svolgimento a distanza della prestazione lavorativa (lavoro agile, telelavoro domiciliare e <i>coworking</i>). La nuova regolamentazione ha sostituito quella transitoria del lavoro agile successiva alla fase di gestione dell'emergenza Covid-19. Sono stati avviati percorsi di formazione per i Responsabili delle strutture (formazione manageriale al lavoro agile: formati 160 discenti, di cui 81 di sesso femminile e 79 di sesso maschile).</p>
Favorire la flessibilità oraria e la conciliazione vita lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• azioni di sensibilizzazione,</li> <li>• iniziative in-formative</li> </ul>	<p>Negli anni, l'Agenzia ha favorito la più ampia flessibilità oraria collettiva e ha promosso l'orario flessibile individuale in caso di situazioni personali e socio-familiari meritevoli di tutela. A gennaio 2023, in sede di contrattazione integrativa nazionale, è stato sottoscritto l'“Accordo integrativo stralcio sui criteri per l'individuazione di fasce temporali di flessibilità oraria in entrata e in uscita, al fine di conseguire una maggiore conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare”, che ha rafforzato l'impegno dell'Agenzia. All'accordo hanno fatto seguito le trattative in sede territoriale per la definizione dei criteri di adeguamento dei criteri definiti centralmente presso la sede locale. In corso d'anno è stato poi pubblicato il manuale curato dalla Divisione Risorse “Più Tempo - Come gestire meglio il tempo e noi stessi e non farci sopraffare dagli impegni quotidiani”, contenente consigli pratici e strategie di <i>time management</i> per la migliore organizzazione delle attività. È stato altresì avviato l'aggiornamento dell'opuscolo ‘Mamma e papà al lavoro... ma non solo’, realizzato dall'Agenzia e dal CUG con l'intento di offrire alle lavoratrici e ai lavoratori uno strumento di facile consultazione circa le norme che tutelano la maternità e la paternità e che promuovono la condivisione dei ruoli familiari. A livello locale: sono in corso alcune sperimentazioni di ulteriori forme di flessibilità (es. ‘Progetto figli’) per il personale con carichi di cura; presso la sede di Marghera è presente l'Asilo Nido aziendale “Arcobaleno”.</p>
Promuovere il Progetto "PONTE" per supportare il personale assente dal servizio per lunghi periodi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articoli e altre iniziative per la diffusione del progetto</li> <li>• numero di persone aderenti</li> </ul>	<p>Nel 2023 l'Agenzia ha proseguito la diffusione del Progetto “PONTE”, realizzato nel 2021 per valorizzare, ampliare e diffondere i progetti di accompagnamento regionali già attuati in favore del personale assente per lungo periodo, agevolandone la ripresa in servizio e la gestione del cambiamento. Il progetto prevede il costante collegamento durante l'assenza, migliorando i flussi informativi tra amministrazione e lavoratrice/lavoratore, grazie ad iniziative che fungono da collegamento o “ponte” tra l'organizzazione e chi è assente, ma anche misure di accompagnamento, aggiornamento e altre facilitazioni al rientro in ufficio, per ottimizzare la ripresa delle attività e non interrompere percorsi di crescita professionale. Anche se le Direzioni regionali hanno informato il personale del progetto, dandone evidenza sul sito intranet regionale e portandolo a conoscenza dei nuovi assunti, l'adesione allo stesso nel 2023 è stata piuttosto limitata.</p>

**E. PROMOZIONE DEL RUOLO DEL CUG**

AZIONI	INDICATORI	RISULTATO AL 31/12/2023
<p>Promuovere la partecipazione alle iniziative del CUG e favorire sinergie tra il Comitato e le strutture interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iniziative di promozione dell'attività del CUG</li> <li>• realizzazione di incontri, seminari o altre iniziative nei temi di competenza dell'organismo</li> <li>• verifica del livello di conoscenza del CUG da parte del personale, attraverso la somministrazione di questionari</li> </ul>	<p>Nel 2023 sono stati realizzati convegni e articoli in sinergia tra il CUG e l'Agenzia. Tramite la Rete delle/dei referenti Pari opportunità e benessere organizzativo, è stata data eco e diffusione alle iniziative del Comitato presso le Direzioni regionali, che hanno anche invitato componenti del CUG a partecipare a eventi dalle stesse organizzati sui temi di competenza dell'Organismo. Nella maggior parte dei siti intranet regionali sono state altresì rilanciate le iniziative promosse dal CUG e presenti nel sito intranet nazionale, per favorirne la conoscenza tra il personale. In alcuni casi le Direzioni regionali hanno anche pubblicizzato le attività del CUG tramite newsletter.</p>
<p>Aggiornare e ottimizzare la sezione dedicata al CUG nei siti <i>internet</i> e <i>intranet</i> dell'Agenzia</p>	<p>Aggiornamento dei siti <i>internet</i> e <i>intranet</i> nazionali e dei siti intranet regionali</p>	<p>Al fine di far conoscere l'attività del CUG, è proseguito l'aggiornamento della pagina intranet dedicata, con la pubblicazione della newsletter del Comitato, "Edicola CUG", e delle news relative agli eventi e alle iniziative dell'Organismo. Nella pagina si dà evidenza anche delle azioni positive realizzate a livello regionale per far conoscere e diffondere le migliori pratiche, e delle iniziative della Rete Nazionale dei CUG, pubblicate in una autonoma sezione. Il 18 dicembre 2023 è andato in linea il nuovo portale intranet "La mia Agenzia". Nel nuovo portale è stata data rilevanza al CUG con la pubblicazione di un banner in home page, graficamente strutturato per attirare l'attenzione. Il banner porta a una sezione all'interno dell'Area "Personale" in cui sono pubblicati esclusivamente contenuti e documenti del CUG. La nuova logica del portale, che si basa sull'utilizzo dei metadati, permette una capillare identificazione di ciascun contenuto e documento a seconda del metadato utilizzato (es. CUG, edicola CUG, Consiglieri di fiducia, Rete nazionale dei CUG, ecc.).</p>
<p>Valorizzare la partecipazione del CUG alla Rete Nazionale dei Comitati Unici di Garanzia e la collaborazione del Comitato con altri interlocutori esterni, come la Consigliera Nazionale di Parità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipazione di componenti del CUG alle riunioni e alle attività della Rete nazionale dei CUG;</li> <li>• diffusione delle iniziative promosse dalla rete tramite articoli o post sul sito intranet;</li> <li>• collaborazioni del CUG con la Consigliera Nazionale di Parità o altri soggetti nazionali.</li> </ul>	<p>Anche nel 2023 il CUG dell'Agenzia ha collaborato, tramite le sue/i suoi componenti, ai lavori della Rete Nazionale dei CUG, nata per favorire lo scambio di esperienze, competenze e buone prassi tra amministrazioni ed enti negli ambiti propri a tali organismi e per la realizzazione di azioni comuni. Nella sezione del sito intranet dell'Agenzia dedicata al CUG è stata alimentata una sottosezione dedicata alla Rete, in cui sono state pubblicate le iniziative del Network e il relativo periodico, "La Voce dei CUG".</p>

## 9. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

In materia di anticorruzione e trasparenza gli obiettivi che l’Agenzia si è posta per il 2023 sono riportati nella Sezione 2 - Valore Pubblico, *Performance* e Anticorruzione, paragrafo 2.2.6, del PIAO 2023-2025.

### Obiettivo 1: Presidiare i rischi corruttivi

AZIONI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12/2023
Attuare le misure di trattamento dei rischi corruttivi	Rispetto dei tempi e delle modalità di presidio previste nelle schede di autovalutazione del rischio <sup>5</sup> o nelle schede di rilevazione diretta dei rischi	Dall’esame delle relazioni semestrali, relative al secondo semestre 2022 e al primo semestre 2023 e dal monitoraggio di secondo livello dell’Ufficio Supporto al RPCT, solo nel 9,5% dei casi sono emersi scostamenti inerenti ai tempi e le modalità di presidio previsti dai responsabili di processo nelle schede di autovalutazione dei rischi.
Prendere in carico le schede di autovalutazione dei rischi di competenza	Presenza in carico entro 15 giorni dal conferimento dell’incarico o dal rilascio di una nuova scheda	Dall’esame delle relazioni semestrali, relative al secondo semestre 2022 e al primo semestre 2023 e dal monitoraggio di secondo livello dell’Ufficio Supporto al RPCT è emerso che nel 93% dei casi le schede di autovalutazione dei rischi sono state tempestivamente prese in carico.
Monitorare l’adozione e l’idoneità delle misure	Invio nei tempi previsti delle relazioni semestrali	Le relazioni da inviare nell’anno 2023 (relative al secondo semestre 2022 e al primo semestre 2023) nel 81% dei casi sono state trasmesse, nei tempi previsti, dai Referenti centrali e regionali, con alcune limitate eccezioni e alcuni ritardi rispetto ai termini previsti del 31 gennaio 2023 e 31 luglio 2023, concentrati su alcune strutture centrali comunque caratterizzate da livelli di rischio più contenuti.
Monitorare l’adozione e l’idoneità delle misure	Completezza delle relazioni semestrali	Le relazioni pervenute nel corso del 2023 risultano in linea con il format di riferimento e appaiono complete nei contenuti. Per le strutture dotate di Schede di autovalutazione del rischio, il contenuto delle relazioni è risultato coerente con gli esiti dei monitoraggi effettuati dall’Ufficio Supporto al RPCT tramite l’applicativo CoRSA.  In tale contesto e allo scopo di dotare tutte le strutture dell’Agenzia di specifiche schede di rischio, come precedentemente illustrato, si rappresenta che nel 2023 in continuità con gli anni precedenti, è proseguita l’attività di rilevazione dei rischi di corruzione presso le strutture centrali.

<sup>5</sup> Valido solo per le strutture dotate di scheda di autovalutazione dei rischi assegnata all’interno della procedura C.o.R.S.A.

## Obiettivo 2: Rispetto degli obblighi di pubblicazione

Con riferimento al presente obiettivo il risultato atteso è rappresentato dal costante aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale dell’Agenzia ed il suo raggiungimento è connesso al ricevimento dell’attestazione annuale da parte dell’Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance* (OIV) sulla completezza, sull’aggiornamento e sul formato di tipo aperto di ciascun documento analizzato.

In data 1° settembre 2023 l’OIV ha rilasciato il documento di attestazione dopo aver effettuato le verifiche previste dalle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 203/2023 del 17 maggio 2023, attestando la conformità e l’attendibilità tra quanto rilevato nella scheda verifiche alla data del 30 giugno 2023 e quanto pubblicato sul sito istituzionale al momento dell’attestazione, precisando che l’Agenzia delle entrate:

- “ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione “Amministrazione trasparente”;
- “ha individuato nella sezione Trasparenza del PTPCT i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi dell’art. 10 del decreto legislativo n. 33/2013”;
- “NON ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all’interno della sezione AT, salvo le ipotesi consentite dalla normativa vigente”.

In seguito, secondo quanto disposto dalla citata delibera ANAC n. 203/2023, l’OIV ha svolto la verifica di monitoraggio sulla completezza di contenuto di ciascun documento, dato ed informazione elencato nella scheda verifiche alla data del 30 novembre 2023, tenendo anche conto dei risultati e degli elementi emersi dall’attività di controllo sull’assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

In data 11 dicembre 2023, l’OIV ha attestato la veridicità e l’attendibilità, alla data dell’attestazione, di quanto riportato nella scheda di monitoraggio rispetto a quanto pubblicato sul sito web dell’Agenzia.

## 10. L'EFFICIENZA IN AGENZIA

L'Agenzia calcola annualmente un indicatore sintetico di efficienza complessiva che consente di apprezzare l'incidenza dei costi sostenuti per il suo funzionamento sul totale delle somme complessivamente riscosse sia da adempimento spontaneo, che da attività di accertamento e controllo. La tabella seguente riporta il valore registrato nel 2023, che evidenzia un miglioramento del valore dell'indice, dovuto in particolare alla ripresa del gettito.

Tabella 18 - L'efficienza in Agenzia

Processo	2021	2022	2023
Efficienza complessiva (Costi sostenuti per € 100 di imposte riscosse) <sup>6</sup> (€)	0,58	0,61	0,51

In relazione alle tematiche connesse all'efficienza, inoltre, l'Agenzia ha messo a punto una serie di interventi mirati al coordinamento delle azioni e al miglioramento della definizione della relazione risorse-risultati.

Per valutare gli effetti di questi interventi, l'Agenzia ha individuato l'*indice di valutazione delle prestazioni (INVAL)* che permette di avere, in un'unica soluzione, valutazioni di efficienza con alcuni correttivi basati sull'efficacia dell'azione. Per fare ciò, la valorizzazione della produzione è stata integrata con alcuni elementi che permettono di cogliere aspetti connessi all'efficacia e alla qualità del lavoro svolto.

L'INVAL, considerato in valore assoluto per le analisi relative alle singole strutture produttive, viene valutato a livello aggregato come differenza percentuale tra le diverse annualità. La tabella seguente riporta il valore della variazione registrata nel 2023. La lieve flessione registrata risulta un movimento di assestamento dopo l'incremento di oltre il settanta per cento del periodo precedente di uscita dalla pandemia.

Tabella 19 - Indice di valutazione delle prestazioni

Processo	2022	2023
Indice di valutazione delle prestazioni $((\text{anno}_x - \text{anno}_{x-1}) / \text{anno}_{x-1})$	71,20%	-5,25%

<sup>6</sup> Il calcolo è dato dalla formula: (Spese di funzionamento dell'Agenzia consuntivate nel 2023/Entrate complessivamente riscosse al 31/12/2023)\*100.

**ALLEGATO A: RAPPORTO DI VERIFICA DEI RISULTATI DELLA GESTIONE 2023**



Dipartimento  
delle Finanze

## **Agenzia delle entrate Agenzia delle entrate-Riscossione**

---

Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2023



# SOMMARIO

<b>Premessa</b>	<b>5</b>
<b><i>PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI</i></b>	<b>6</b>
<b>Informazioni di contesto</b>	<b>7</b>
<b>SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE</b>	<b>8</b>
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
<b>SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE</b>	<b>26</b>
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'Agazia delle entrate.....	33
4. Attività di audit e di vigilanza interna .....	35
5. Risorse umane.....	35
6. Livello di conseguimento degli obiettivi .....	35
<b>VALUTAZIONE CONCLUSIVA</b>	<b>36</b>
<b>PARTE SECONDA- ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE</b>	<b>37</b>
<b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI</b>	<b>38</b>
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
<b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE</b>	<b>61</b>
OBIETTIVO 4: PREVENIRE GLI INADEMPIMENTI TRIBUTARI E RAFFORZARE L'ADEMPIMENTO SPONTANEO .....	64
<b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO</b>	<b>72</b>
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
<b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – RISORSE</b>	<b>112</b>
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
------------------------------	-----

**PARTE TERZA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE 150**

**AREA STRATEGICA SERVIZI 151**

OBIETTIVO 1: GARANTIRE L'EFFICIENZA DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI.....	152
----------------------------------------------------------------------	-----

**AREA STRATEGICA RISCOSSIONE 157**

OBIETTIVO 2: GARANTIRE L'EFFICACIA DELLA RISCOSSIONE .....	158
------------------------------------------------------------	-----

**AREA STRATEGICA ECONOMICITÀ 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%.<sup>1</sup> 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*

<sup>1</sup> 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 4.886<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup> 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](http://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
<b>TOTALE</b>	<b>29.520</b>

## 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 stanziare 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

*...omissis...*



## 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)*



GIOVANNI SPALLETTA  
MINISTERO ECONOMIA  
E FINANZE -  
DIPARTIMENTO  
FINANZE  
13.06.2024 12:59:55  
GMT+01:00

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

*(Firmato digitalmente)*



ERNESTO  
MARIA  
RUFFINI  
20.06.2024  
14:48:25  
GMT+00:00

## ***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)			
<b>OBIETTIVO 3 - Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare</b>	<b>Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche</b>	<b>Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali</b>	<b>95,5%</b>	95,45%	99,9%				
		<b>Congruenza geometrica tra mappe contigue</b>	<b>41%</b>	42,39%	103%	<b>Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS</b>	<b>100%</b>	105%	105%
		<b>Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare</b>	<b>70%</b>	70,70%	101%	<b>Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria</b>	<b>38%</b>	50,91%	134%
	<b>Presidio efficace del territorio</b>	<b>Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine</b>	<b>Non valutabile (è stata prevista la sospensione per l'esercizio 2023)</b>	-	-	<b>Indice di efficacia dell'accertamento catastale</b>	<b>Non valutabile (è stata prevista la sospensione per l'esercizio 2023)</b>	-	-
		<b>Tasso di copertura degli immobili da controllare</b>	<b>32%</b>	34,49%	108%	<b>Incremento percentuale annuo della base imponibile</b>	<b>0,20%</b>	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'Agazia 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'Agazia delle entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)) o del Ministero dell'economia e delle finanze ([www.finanze.gov.it](http://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
<b>n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti</b>	4.503.933	4.057.966
<b>n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari</b>	19.418.517	19.149.706
<b>n. 730 ricevuti dall'Agenzia</b>	23.922.450	23.207.672
<b>n. 730 modificati/integrati</b>	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	Locazioni telematiche (RLI)	Totale utilizzo canale telematico	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS	Locazioni registrate in ufficio	Totale accessi + locazioni registrate in ufficio	
	A	B	C	D	E	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%
<b>Variazione 2023-2022</b>	74.827	24.866	99.693	113.928	-20.400	93.528	<b>-1,58%</b>
<b>Variazione% 2023-2022</b>	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%
<b>Numero accessi</b>	<b>2.461.294</b>	<b>375.048</b>	<b>268.237</b>	<b>3.104.579</b>	<b>91,36%</b>
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%
<b>TOTALE CAP. RIMBORSI</b>		<b>65.792.985.349,00</b>	<b>-51.888.800,00</b>	<b>65.741.096.549,00</b>					<b>65.731.391.542,84</b>	<b>9.705.006,16</b>	<b>99,99%</b>

### 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
<b>Controllo dichiarazioni ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633/1973</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>
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
% rettificate/totale comunicazioni:	10,82%	11,16%	11,54%
<b>Controllo dichiarazioni ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633/1972</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>
% annullate/totale comunicazioni	7,94%	7,19%	8,73%
% rettificate/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
<b>% rettificate/totale comunicazioni</b>	<b>3,07%</b>	<b>1,65%</b>	<b>3,10%</b>
<b>% annullate/totale comunicazioni</b>	<b>2,18%</b>	<b>1,18%</b>	<b>2,46%</b>

### **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	<b>767.585</b>	1.695	47	43	<b>1.605</b>	<b>0,2%</b>
Superbollo	<b>101.629</b>	5.699	1.241	488	<b>3.790</b>	<b>3,7%</b>



### 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%
<b>TOTALE</b>	<b>34.574.162,44</b>	<b>26.437.135,65</b>	<b>76,47%</b>	<b>-</b>

## 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 lavorate<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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	
<b>Istanze accolte</b>	<b>338</b>
<b>Istanze concluse</b>	<b>337</b>
<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
<i>di cui:</i>	
<i>con accordo</i>	161
<i>per mancato accordo</i>	7
<i>per rinuncia/decadenza</i>	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 lavorabilità<sup>1</sup> 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*.

<sup>1</sup> 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'Agenzia 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		<b>1.313.273</b>

### 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
<b>Totale (in euro/milioni)</b>	<b>4.202</b>

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%
<b>TOTALE</b>	<b>6.671.603,11</b>	<b>6.560.498,34</b>	<b>98,33%</b>	<b>-</b>

## 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	60.000	72.003	120%	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld) (*)				

	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				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 <sup>1</sup>
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
<b>TOTALE</b>	<b>373.954</b>	<b>371.983</b>

**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%.

<sup>1</sup> 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
<b>Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate</b>	<b>12,0</b>	<b>17,0</b>	<b>20,5</b>
<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
	<b>Totale Area Accertamento</b>	<b>5,8</b>	<b>6,6</b>
Area Gestione Tributi	Ruolo	4,2	6,5
	Versamenti Diretti	7	7,4
	<b>Totale Area Gestione Tributi</b>	<b>11,2</b>	<b>13,9</b>
<b>Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo</b>		<b>17</b>	<b>20,5</b>

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
	<b>Totale</b>	<b>5,01</b>	<b>1,607</b>
		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
	<b>Totale</b>	<b>7,4</b>	<b>6,512</b>
<b>Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo</b>		<b>12,41</b>	<b>8,119</b>

### 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  
**FONTE:** 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
<b>TOTALE</b>	<b>1.307.436.759.744</b>	<b>1.045.478.370.487</b>	<b>88.574.224.451</b>	<b>8,47%</b>	<b>23.562.448.328</b>	<b>4.454.016.590</b>	<b>4.182.337.828</b>	<b>3.922.099.203</b>	<b>4.112.757.972</b>	<b>4.373.586.755</b>	<b>4.864.225.941</b>	<b>7.479.896.275</b>	<b>5.529.185.722</b>	<b>5.130.485.583</b>	<b>3.222.231.056</b>	<b>3.991.801.204</b>	<b>5.790.519.449</b>	<b>7.958.632.546</b>	

\* 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 <sup>6</sup>	-7%
	MIA in €	16.030.937.801	13.454.234.646 <sup>7</sup>	-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%
<b>TOTALE ACCERTAMENTI</b>		<b>373.954</b>	<b>358.713</b>	<b>-4%</b>
<b>TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €</b>		<b>16.316.437.757</b>	<b>13.734.941.085</b>	<b>-16%</b>

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.

<sup>6</sup> 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).

<sup>7</sup> 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
<b>A) Accertamenti ordinari definiti per acquiescenza</b>	<b>28.812</b>	<b>30.590</b>	<b>6%</b>
<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>B) Accertamenti atti e dichiarazioni soggetti a registrazione</b>	<b>2.383</b>	<b>2.311</b>	<b>-3%</b>
<b>C) Accertamenti parziali automatizzati</b>	<b>59.572</b>	<b>51.067</b>	<b>-14%</b>
<b>TOTALE (A+B+C)</b>	<b>90.767</b>	<b>83.968</b>	<b>-7%</b>

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%.

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

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

### 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

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

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

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

<sup>4</sup> 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 2018<sup>12</sup>. 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

<sup>12</sup> 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 imposta<sup>13</sup>.

### 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.

<sup>13</sup> 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 primo<sup>26</sup>, 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 primo<sup>14</sup>.

### Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

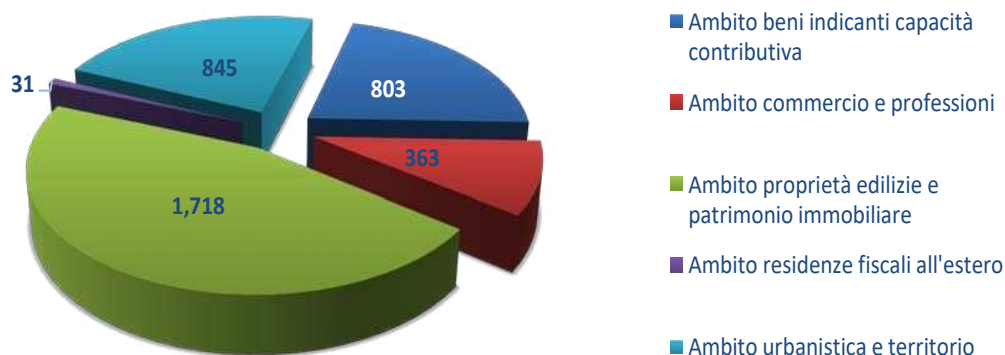
Nel corso del 2023 sono state prese in carico dalle strutture operative dell’Agenzia delle entrate 3.760 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni. Il 65,5% delle segnalazioni proviene dai Comuni del Nord, l’8,6% dai Comuni del Centro e il 25,9% dai Comuni del Sud e Isole.



<sup>14</sup> 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.

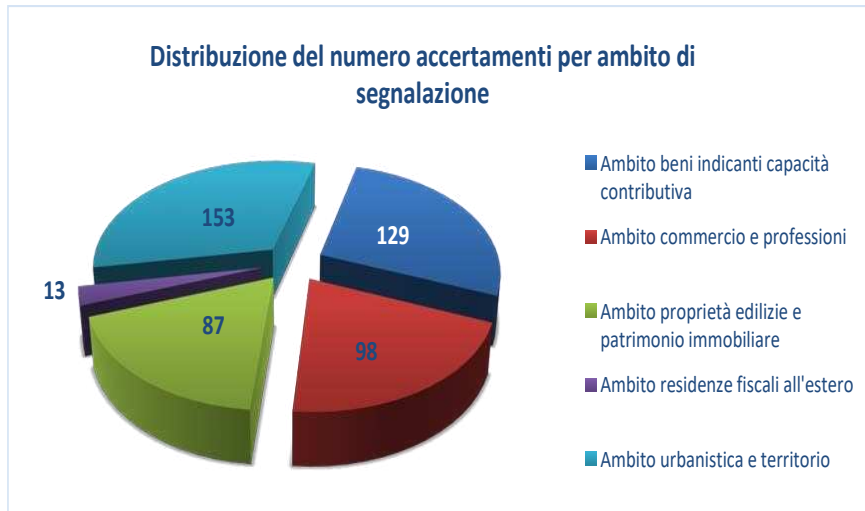
Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito



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.

<b>Tabella 8 - Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate</b>								
<b>Anno</b>	<b>Richieste di informazioni</b>		<b>Richieste di notifica</b>		<b>Richieste di recupero crediti/misure cautelari</b>			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
<b>2022</b>	6	0	0	0	63	931.275,76	1	5.849,09
<b>2023</b>	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 deflattivi 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
<b>TOTALE</b>	<b>131.852</b>	<b>3.498</b>
*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)
<b>CGT1°</b>	39.985	37.189	93,0%	2.531	99,3%
<b>CGT2°</b>	23.990	21.944	91,5%	1.900	99,3%
<b>Totale</b>	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%
<b>TOTALE</b>	<b>48.836</b>	<b>100,0%</b>

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%
<b>TOTALE</b>	<b>17.484</b>	<b>100,0%</b>

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
<b>CGT1</b>	37.189	2.197	5,9%
<b>CGT2</b>	21.944	2.818	12,8%
<b>Totale</b>	<b>59.133</b>	<b>5.015</b>	<b>8,5%</b>

Nella tabella seguente è riportato il dato delle conciliazioni giudiziali perfezionate nell’anno ai sensi dell’art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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%
<b>Totali</b>	<b>2.056</b>	<b>100,0%</b>	<b>966</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.022</b>	<b>100,0%</b>

### ***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 2023<sup>1</sup>. 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 IRAP<sup>2</sup>**

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

\*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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.289</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.897</b>	<b>100,0%</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.289</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>39.285.564</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>167.941</b>	<b>3.289</b>	<b>1,96%</b>

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

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.603</b>	<b>100%</b>

I dati riportati nel successivo prospetto n. 10 evidenziano la "fonte d'innescio" 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'innescio*	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza	1.390	87%
Ufficio	213	13%
<b>Totale</b>	<b>1.603</b>	<b>100%</b>

\* 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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.603</b>	<b>100%</b>

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
<b>Indice % di abbattimento della MIA *</b>	<b>39,40%</b>	<b>28,25%</b>
<b>Indice % di abbattimento della MIA **</b>	<b>39,40%</b>	<b>28,25%</b>

\*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  $100 \cdot [1 - (MIA_{\text{post autotutela}}/MIA_{\text{iniziale}})]$  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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>28,25%</b>	<b>28,25%</b>

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

2) media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \cdot [1 - (MIA_{\text{post autotutela}}/MIA_{\text{iniziale}})]$  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
<b>Accertamenti parziali con esito positivo (A)</b>	<b>166.113</b>	<b>165.631</b>
<i>di cui:</i>		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	6.598	5.765
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>3,97%</b>	<b>3,48%</b>

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%
<b>Totale Complessivo</b>	<b>5.765</b>	<b>100%</b>	<b>11.916.159</b>	<b>100%</b>

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

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.921</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4.049.065</b>	<b>1.426.722</b>	<b>65%</b>

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

\* 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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>774</b>	<b>100%</b>

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

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%
<b>Indice % di abbattimento della MIA **</b>	<b>29,84%</b>	<b>40%</b>	<b>34,0%</b>

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

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

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

## 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 avviate<sup>1</sup>**

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);

<sup>1</sup> 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
<b>Totale</b>	<b>3.011</b>

**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
<b>Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia</b>	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%
<b>TOTALE</b>	<b>57.603.571,20</b>	<b>28.061.846,86</b>	<b>48,72%</b>	

## 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)**<sup>1</sup> – includendo ove previsti interventi di *Follow-up* operativi (FUO)<sup>2</sup> relativi ad ACL svolte nell'anno 2022 – e i **Monitoraggi dei rischi di corruzione (MRC)**<sup>3</sup>

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		

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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	
<b>TOTALE</b>	<b>109</b>	<b>106</b>	<b>97%</b>	<b>88</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

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 esterno<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> 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
<b>TOTALE</b>	<b>243</b>	<b>247</b>	<b>102%</b>	<b>31</b>	<b>95</b>	<b>21</b>	<b>84</b>	<b>16</b>

### *Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel*

Gli Uffici Audit regionali hanno effettuato 95 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF<sup>1</sup> e 31 interventi nei confronti dei CAF<sup>2</sup> 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.

<sup>1</sup> 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 frodatorie che vedano il coinvolgimento dei professionisti intermediari.

<sup>2</sup>La **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 Siae<sup>1</sup>***

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 catastali<sup>2</sup>***

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 WEBANT<sup>3</sup>***

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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 conoscitive<sup>1</sup> e 882 verifiche ex legge 662/96<sup>2</sup> 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 qualificate<sup>3</sup>.

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

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

<sup>2</sup>Tali 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).

<sup>3</sup> 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
<b>TOTALE</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>18</b>

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 gestione<sup>1</sup>**

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

<sup>1</sup> 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
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	<b>315</b>	<b>103%</b>	<b>102</b>	<b>86</b>	<b>127</b>

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 contabili<sup>1</sup>**

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%
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>112</b>	<b>104%</b>

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

<sup>1</sup> 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 2023<sup>1</sup>. 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%<sup>2</sup>. 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

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

<sup>2</sup> 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'Agazia 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'Agazia quale importante strumento di partecipazione attiva del contribuente al processo di

accertamento fiscale<sup>1</sup>, pertanto, si procederà – coerentemente con quanto stabilito dall’articolo 17<sup>2</sup> comma 1, lettere a) e b) della legge 9 agosto 2023, n. 111 (cd legge delega)<sup>3</sup> 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

<sup>1</sup> Cfr. Circolare 17/E del 22 giugno 2022.

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

<sup>3</sup> 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%
<b>Totale</b>	<b>74,7%</b>	<b>100,0%</b>

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%
<b>Totale</b>	<b>109.865.484,08 €</b>	<b>71.152.434,12 €</b>	<b>64,8%</b>

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%
	<b>42.304</b>	<b>100%</b>		<b>Totale ore Agenzia</b>	<b>42.303.744</b>	<b>3.013.918</b>	<b>39.289.826</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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
<b>Totale dirigenti</b>	<b>376</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>365</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>366</b>	<b>356</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>356</b>
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
<b>Totale personale delle aree</b>	<b>27.480</b>	<b>64</b>	<b>163</b>	<b>27.381</b>	<b>3.064</b>	<b>1.269</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>29.153</b>	<b>28.267</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>28.023</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>27.856</b>	<b>69</b>	<b>179</b>	<b>27.746</b>	<b>3.087</b>	<b>1.286</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>29.519</b>	<b>28.623</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>28.379</b>
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
<b>PRODUZIONE</b>	<b>770.763</b>	<b>766.779</b>	<b>611.391</b>
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
<b>PERSONALE</b>	<b>1.864.894</b>	<b>1.817.445</b>	<b>1.985.015</b>
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
<b>IMMOBILI</b>	<b>314.135</b>	<b>292.308</b>	<b>209.418</b>
Gestione immobili	314.135	292.308	209.418
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>2.949.792</b>	<b>2.876.533</b>	<b>2.805.824</b>

## ***PARTE TERZA***

# ***ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE***

*...omissis...*

