



Budget economico 2017

Allegato d)

Piano degli indicatori

(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011 e in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)

Premessa

L'azione che l'Agenzia delle entrate è chiamata a svolgere nel corso del 2017 non può prescindere dai principali documenti di riferimento, che delineano le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, e si svilupperà attraverso la definizione e l'attuazione di attività di carattere operativo che consentiranno di tradurre in azioni i suddetti indirizzi.

Tali documenti di riferimento, anche alla luce delle specifiche indicazioni fornite da autorevoli organismi internazionali ai fini del miglioramento del funzionamento della macchina fiscale italiana, evidenziano la necessità di proseguire sulla strada già intrapresa finalizzata al consolidamento di un nuovo rapporto tra amministrazione finanziaria e cittadini contribuenti, prediligendo gli aspetti della prevenzione e della collaborazione rispetto a quello successivo del controllo.

In questo senso si sono orientate le principali disposizioni normative di natura fiscale emanata negli ultimi due anni, che hanno previsto una riorganizzazione delle agenzie fiscali con l'obiettivo di facilitare gli adempimenti tributari anche grazie all'impiego di nuove e più avanzate forme di comunicazione con il contribuente e il riassetto dei servizi di assistenza, consulenza e controllo. Accanto alle tradizionali aree di intervento dell'Agenzia, quelle dei servizi e del contrasto, è stata introdotta una nuova area, quella della prevenzione, che accoglie tutti gli istituti di recente introduzione (ad esempio: le comunicazioni preventive, la *cooperative compliance*, la *voluntary disclosure*) che mirano a semplificare il sistema e a creare un nuovo clima di fiducia e collaborazione con i cittadini contribuenti.

La missione dell'Agenzia, fissata dal decreto legislativo n. 300 del 1999, è quella di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali sia attraverso l'assistenza ai contribuenti, sia attraverso i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale nonché attraverso lo svolgimento dei servizi catastali, geotopocartografici e di quelli relativi alle conservatorie dei registri

immobiliari; le aree strategiche, che rappresentano i macroambiti di azione dell’Agenzia, sono a loro volta declinate in obiettivi (cosa facciamo), il cui raggiungimento è assicurato tramite lo svolgimento di attività misurate da specifici indicatori (come lo facciamo).¹

Il nuovo modello relazionale, più attento alla collaborazione con i cittadini contribuenti e alla più ampia semplificazione degli adempimenti, può favorire la *compliance* fiscale e, di conseguenza, il raggiungimento di significativi risultati in termini di recupero del *tax gap* esistente.

Il primo dei due obiettivi dell’area strategica Servizi, *“Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari”*, comprende le linee di attività connesse all’utilizzo della dichiarazione precompilata e alla funzione di interpretazione che l’Agenzia fornisce in merito alle disposizioni normative di maggiore interesse. Nel 2017 sarà attiva la nuova Carta dei Servizi dell’Agenzia, che impegna l’organizzazione a migliorare costantemente la qualità e la “personalizzazione” dei servizi offerti. In quest’ottica va considerato il secondo obiettivo dell’area strategica Servizi, *“Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche”*, che contiene indicatori volti a: incentivare l’utilizzo dei canali telematici messi a disposizione dall’Agenzia; consolidare le attività relative ai rimborsi II.DD. e IVA; misurare il grado di soddisfazione dei contribuenti; migliorare i servizi ipotecario-catastali nonché la qualità delle relative banche dati.

La nuova area strategica Prevenzione comprende linee di attività finalizzate alla promozione della *compliance*, anche al fine di migliorare la competitività delle imprese italiane e accrescere l’attrattività degli investimenti da parte di imprese estere che intendono operare nel nostro Paese. L’obiettivo contenuto all’interno dell’area, *“Promuovere l’adempimento degli obblighi tributari e aumentare la tax compliance”*, verrà perseguito, tra l’altro, mediante: la promozione dell’accesso all’istituto della *cooperative compliance*; l’intensificazione dell’esame delle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale; l’incremento dei versamenti spontanei da

¹ Nel presente documento i risultati attesi per i vari indicatori sono definiti sulla base dell’attuale stato di avanzamento del ciclo di programmazione delle attività per il 2017 e potranno subire variazioni in esito al completamento del suddetto ciclo. Di tali eventuali variazioni si darà conto in sede di revisione del budget 2017.

parte dei contribuenti a seguito dell'invio di comunicazioni per la promozione della *compliance*; la trattazione delle istanze di *"patent box"*; il completamento della lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria a seguito della riapertura dei termini. Nella medesima ottica di favorire una maggiore *compliance* fiscale si inserisce l'attività interpretativa e di ausilio normativo svolta dall'Agenzia, misurata attraverso l'incremento del livello di tempestività della risposte fornite agli interPELLI.

L'area strategica Controlli compendia le linee di attività che saranno rivolte verso i contribuenti meno collaborativi e trasparenti, che hanno strutturato complessi sistemi di evasione e di frode o che sono ritenuti, comunque, maggiormente a rischio. In tale contesto un ausilio fondamentale è rappresentato dall'efficace utilizzo delle banche dati e delle applicazioni disponibili, grazie alle quali effettuare analisi di rischio mirate e differenziate per macro-tipologie di contribuenti. Il primo dei tre obiettivi compresi nell'area Controlli *"Procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di migliorare la compliance fiscale"* attiene a linee di attività che misurano il grado di copertura dei controlli, anche quelli di natura immobiliare, e la loro efficacia in termini di positività. Il secondo, *"Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti"*, dovrà tendere, per ogni singola attività di controllo, al miglioramento qualitativo dei risultati in termini di aumento della maggiore imposta accertata totale, della maggiore imposta definita nonché dei relativi valori mediani. Ciò comporterà ulteriori sforzi da parte delle risorse disponibili che saranno chiamate ad operare improntando l'azione in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Il terzo obiettivo infine, *"Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale"* punta alla diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti anche attraverso l'incremento delle vittorie in giudizio.

In sintesi gli obiettivi 2017 dell’Agenzia sono:

- | | | |
|------------------|---|--|
| Area servizi | } | 1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari; |
| Area prevenzione | | 2. migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche; |
| Area contrasto | } | 3. promuovere l’adempimento degli obblighi tributari e aumentare la tax compliance; |
| | | 4. Procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l’obiettivo di migliorare la <i>compliance</i> fiscale; |
| | | 5. ottimizzare l’attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non <i>compliance</i> da parte dei contribuenti; |
| | | 6. migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale. |



Per il conseguimento di tali obiettivi – ai fini dell’attribuzione dei costi – si è utilizzato il parametro delle risorse complessive previste nel *Budget* 2017 (al netto di quelle riferite al progetto “tessera sanitaria”).

Nella prima fase sono state attribuite ai suddetti obiettivi le risorse consuntivate sui processi che vi fanno direttamente capo; nella fase successiva sono state invece attribuite agli obiettivi stessi le risorse allocate sui processi indiretti, ripartendole in maniera proporzionale rispetto all’incidenza delle attività dirette. Dal rapporto tra le risorse riconducibili a ciascun obiettivo e quelle complessive, si è ottenuto il coefficiente di riparto, utilizzato per



distribuire gli oneri di gestione stimati per il triennio 2017-2019. Da tale operazione sono stati esclusi i costi di intermediazione, riconducibili a disposizioni normative inerenti la riscossione tramite modello F24 e non direttamente imputabili agli obiettivi propri dell'Agenzia.

Il budget economico 2017 presenta oneri di gestione al netto dei costi per "tessera sanitaria" (€/mln 24) e di intermediazione (€/mln 412) per €/mln 2.647; tali costi sono ripartiti in €/mln 1.109 sull'Area Servizi, in €/mln 310 sull'Area Prevenzione e in €/mln 1.228 sull'Area Contrasto.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

PROGRAMMA DI SPESA²: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ

AREA SERVIZI					
Stakeholder: Utenti					
<i>Quanto costa³</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2017	2018	2019	
		1.109 €/mln	1.100 €/mln	1.091 €/mln	
OBIETTIVO⁴ 1 (Cosa facciamo)	<i>Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari</i>	TARGET⁵ 2017	TARGET 2018	TARGET 2019	FONTE DATI
<i>Come viene fatto⁶</i>	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	70%	70%	70%	n/d
	Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100%	100%	n/d

²D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 c. 1

³D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 c. 1 lettera h)

⁴D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 c. 2 lettera a)

⁵D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 c. 2 lettera b)

⁶D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 c. 1 lettera e)

AREA SERVIZI

OBIETTIVO 2 <i>(Cosa facciamo)</i>	Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	% di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	48%	50%	50%	Business intelligence
	Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	90%	90%	90%	Business intelligence
	% di atti di intestazioni catastali evasi	95%	95%	95%	Business intelligence
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	93%	93%	93%	Business intelligence
	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	26'	22'	20'	n/d
	Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente	30 gg.	30 gg.	30 gg.	n/d
	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	70%	80%	85%	Business intelligence
	N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino	80%	80%	80%	Business intelligence

AREA SERVIZI					
OBIETTIVO 2 (Cosa facciamo)	Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTE DATI
Come viene fatto	Realizzazione di azioni di miglioramento in esito all'indagine di <i>customer satisfaction</i> prevista nella Convenzione 2016-2018 sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	SI	-	-	n/d
	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	-	SI	-	n/d
	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	-	-	SI	n/d
	Indicatore di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	87%	88%	89%	Business intelligence
	Indicatore di congruenza geometrica tra mappe contigue	2%	12%	30%	Business intelligence ⁷
	Indicatore sull'attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	57%	58%	59%	Business intelligence

⁷ La relativa procedura è in corso di implementazione

Descrizione indicatori:

- **Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia:** misura la percentuale dei 730 precompilati trasmessi dal contribuente, direttamente o tramite intermediario, rispetto al totale dei 730 complessivamente presentati all'Agenzia.
- **Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse:** misura la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti normative primarie in materia tributaria.
- **% di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia:** l'indicatore è riferito ai servizi erogati dagli uffici per i quali è presente un omologo servizio telematico (es. CIVIS e RLI).
- **Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati:** l'indicatore fornisce una indicazione sulla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico circa il rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi e relativi alla trattazione degli atti in un tempo inferiore a quello procedimentale previsto.
- **% di atti di intestazioni catastali evasi:** l'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli atti, concernenti la trattazione delle intestazioni, che pervengono nell'esercizio di riferimento e sono trattati nel medesimo esercizio; è relativo all'attività di trattazione delle domande di volture e al recupero degli esiti di voltura automatica.
- **% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione:** l'indicatore fornisce in termini percentuali l'incidenza dei giorni in cui la repertoriazione delle formalità avviene in giornata rispetto al totale dei giorni in cui è effettuabile la repertoriazione, cioè solo i giorni lavorativi.

- **Tempi medi di attesa presso gli uffici:** tempo medio, espresso in minuti, intercorrente tra la stampa del biglietto presso l'eliminacode e la chiamata allo sportello da parte dell'operatore.
- **Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente:** in base alla Legge del 27/07/2000 n. 212 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente) i Garanti del contribuente possono rivolgere richieste di documenti o chiarimenti per qualunque comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria agli uffici competenti, che sono tenuti a rispondere entro 30 giorni.
- **N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino:** l'indicatore misura lo smaltimento del magazzino dei rimborsi IVA riferiti alle annualità pregresse (rimborsi annuali fino all'anno di imposta 2016 e rimborsi infrannuali fino al secondo trimestre 2017).
- **N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino:** il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso.
- **Realizzazione di azioni di miglioramento in esito all'indagine di customer satisfaction prevista nella Convenzione 2016-2018 sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale:** entro il 31/12/2017 si prevede la realizzazione degli interventi di miglioramento sulla qualità dei servizi erogati dai centri di assistenza multicanale (CAM) da effettuarsi sulla base delle evidenze dell'indagine di customer satisfaction realizzata ai sensi della precedente Convenzione.
- **Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale:** si prevede la realizzazione entro il 31/12/2018 di una specifica indagine di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dai centri di assistenza multicanale (CAM) dell'Agenzia.

- **Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi telematici erogati dall'Agenzia:** si prevede la realizzazione entro il 31/12/2019 di una specifica indagine di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dall'Agenzia attraverso il canale telematico.
- **Indicatore di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali:** l'indicatore fornisce il tasso di risposta completa (esistenza, geometria e posizione del fabbricato) fornita alla richiesta di consultazione di una particella edificata; si tratta di un indicatore derivato, in modo combinato, da altri indicatori e fornisce il grado di integrazione sul SIT (Sistema Integrato del Territorio) dei dati relativi agli immobili censiti al catasto edilizio urbano.
- **Indicatore di congruenza geometrica tra mappe contigue:** l'indicatore consente di misurare il recupero della precisione e costruzione della congruenza geometrica tra mappe contigue. Si misura come rapporto tra i fogli di mappa per i quali è stata costruita la congruenza geometrica con i fogli contigui rispetto al totale dei fogli di mappa.
- **Indicatore sull'attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto:** con riferimento alle titolarità catastali, l'indicatore riporta l'incidenza delle titolarità riscontrate tra gli archivi catastali e quelli ipotecari, ovvero per le quali se ne è determinata l'efficacia a fini fiscali, sul totale delle titolarità immobiliari presenti in banca dati alla data del 31 dicembre 2016.

AREA PREVENZIONE

Stakeholder: Utenti

<i>Quanto costa</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2017	2018	2019	
		310 €/mln	307 €/mln	304 €/mln	
OBIETTIVO 3 (Cosa facciamo)	<i>Promuovere l'adempimento degli obblighi tributari e aumentare la tax compliance</i>	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	Incremento % di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente	10%	10%	10%	n/d
	% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	20%	35%	50%	n/d
	% di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti	100% ⁸	100% ⁹	-	n/d
	% di esame delle istanze di <i>ruling</i> internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31/12/2015	50%	60%	70%	n/d
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate entro il 31/12/2015	90%	-	-	n/d
	Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	20%	20%	20%	Business intelligence
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	20%	50%	70%	n/d

⁸ Delle istanze presentate entro il 31/12/2015

⁹ Delle istanze presentate entro il 31/12/2017

Descrizione indicatori:

- **Incremento % di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente:** l'indicatore misura l'incremento % dei versamenti correlati a dichiarazione integrativa presentata nell'anno 2017 ai sensi dell'art. 2, comma 8 e dell'art. 8 del DPR 322/98 e dell'art. 13 del d.lgs. 472/1997, relativa ai periodi d'imposta dal 2012 al 2015 (compresi i versamenti effettuati dai contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni di informazioni relative a compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014.
- **% di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea:** l'indicatore misura quanti sono i grandi contribuenti che scelgono di aderire all'istituto dell'adempimento collaborativo rispetto ai potenziali fruitori.
- **% di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti:** l'Agenzia prevede di esitare nel corso del 2017 la totalità delle istanze presentate nel 2015 e nel corso del 2018 tutte quelle presentate nel 2017.
- **% di esame delle istanze di ruling internazionale rispetto a quelle presentate entro il 31/12/2015:** l'indicatore viene calcolato rapportando le istanze di ruling lavorate nell'anno t e il magazzino formato dalle istanze di ruling presentate entro l'anno t-2.
- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro il 31/12/2015:** l'indicatore rileva quanto vengono valorizzate le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "patent box".
- **Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza:** l'indicatore misura la tempestività di risposta agli interpelli ordinari presentati del contribuente. Con tale indicatore l'Agenzia si impegna a ridurre ulteriormente i tempi di risposta per gli interpelli ordinari che passano da 120 giorni a 90 giorni come previsto dal D.Lgs n. 156/2015.

- **% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016:**
consistono in una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresentano uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali.

AREA CONTRASTO

Stakeholder: Cittadini

<i>Quanto costa</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2017	2018	2019	
		1.228 €/mln	1.217 €/mln	1.208 €/mln	
OBIETTIVO 4 (Cosa facciamo)	<i>Procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di migliorare la compliance fiscale</i>	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTI DATI
<i>Come viene fatto</i>	Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	33%	66%	100%	n/d
	Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare	35%	37%	38%	Business intelligence
	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	65%	67%	70%	Business intelligence
	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94%	94%	94%	Business intelligence

AREA CONTRASTO					
OBIETTIVO 5 <i>(Cosa facciamo)</i>	<i>Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti</i>	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione	15 €/mld	15 €/mld	15 €/mld	Business intelligence
	Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	17.000 €	18.000 €	19.000 €	Business intelligence
	Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA)	50%	50%	50%	Business intelligence
	Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	140.000	150.000	160.000	Business intelligence
OBIETTIVO 6 <i>(Cosa facciamo)</i>	<i>Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale</i>	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	64%	64%	Business intelligence
	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	59%	59%	Business intelligence
	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	70%	70%	70%	Business intelligence

Descrizione indicatori:

- **Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale:** per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, saranno elaborati nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa anche mediante l'individuazione di soluzioni per minimizzare gli oneri dichiarativi e l'utilizzo delle informazioni presenti nelle banche dati a disposizione dell'amministrazione finanziaria. La graduale introduzione dei nuovi indici comporterà, contestualmente, la soppressione dei relativi studi di settore attualmente esistenti.
- **Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare:** l'indicatore fornisce l'insieme dei controlli che è possibile effettuare al fine di garantire il presidio del territorio rispetto alla totalità degli atti che vengono presentati nell'esercizio di riferimento; è calcolato come rapporto tra le Unità Immobiliari Urbane (UIU) sottoposte a verifica nel merito sul totale delle UIU che sono state classate ed inserite in atti.
- **Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale:** l'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli immobili sottoposti a verifica che hanno prodotto l'aggiornamento della banca dati rispetto al totale degli immobili per i quali è stato attivato il procedimento; si calcola come rapporto tra il numero di immobili il cui controllo ha determinato l'aggiornamento della banca dati catastale rispetto al totale degli immobili per i quali è stato avviato il controllo nell'anno di riferimento.
- **Tasso di positività dei controlli sostanziali:** l'indicatore consente di valutare se viene effettuata una preventiva efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo.
- **Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione:** misura le somme complessivamente riscosse dall'Agenzia, sia mediante versamenti diretti che ruoli, derivanti dall'attività di controllo sostanziale, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni, sia di tributi erariali che di tributi extra-erariali.

- **Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni:** è costituito dal valore mediano delle somme incassate attraverso gli strumenti deflativi del contenzioso (acquiescenza e adesione) a seguito di accertamenti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni.
- **Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA):** l'indicatore viene calcolato mettendo a rapporto la maggiore imposta definita per adesione con la maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione.
- **Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti:** l'indicatore misura il numero di controlli nei confronti dei soggetti passivi IVA che si prevede di effettuare.
- **Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia:** percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.
- **Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia:** l'indicatore mette a raffronto il totale delle pronunce totalmente favorevoli all'Agenzia delle Entrate con il totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno.
- **Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia:** l'indice di vittoria è un parametro significativo della qualità degli atti notificati. Esso misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno.