

THE ITALIAN REVENUE AGENCY

Agenzia delle Entrate

BOOK 2013

“ at the service of citizens, for the protection of tax legality ”

“ al servizio dei cittadini, a tutela della legalità tributaria ”



CONTENTS / INDICE

The Italian Revenue Agency	2
L’Agenzia delle Entrate	3
The Governance / Organi dell’Agenzia	8
Central organisation / Organizzazione a livello centrale	12
Central directorates functions	14
Compiti delle direzioni centrali	15
Staff offices functions	22
Compiti degli uffici di staff	23
Territorial organisation / Organizzazione sul territorio	26
Financial and human resources/Dotazioni finanziarie e risorse umane	34
Figures in 2012 / I numeri dell’Agenzia nel 2012	36
Assistance - information – services	42
Assistenza - informazione – servizi	43
International activity	44
Attività internazionale	45

THE ITALIAN REVENUE AGENCY

The Italian Revenue Agency is a non-economic public body that, since 2001, operates to ensure the highest level of "tax compliance", through assistance to taxpayers and recovery of tax evasion.

Its strategic objects: the service for citizens and the fight of tax evasion, ensure the recovery of resources for the community, according to criteria of efficiency, cost effectiveness and efficacy, having regard to the principles of legality, impartiality and transparency.

Supervised by the Minister of Economy and Finance, which maintains control over policy, the Agency acts in full managerial responsibility and has regulatory, administrative, patrimonial, organisational, accounting and financial autonomy.

Relations between the Ministry of Economy and Finance and the Agency are regulated by a three-year Agreement, with adjustments for each financial year. The document states the services to ensure, the objectives to achieve and the resources needed.

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate è un ente pubblico non economico che dal 2001 svolge le sue funzioni istituzionali per garantire il massimo livello di "tax compliance", attraverso l'assistenza ai contribuenti e il recupero dell'evasione fiscale.

La sua funzione strategica, a servizio dei cittadini e a presidio della legalità tributaria, è quella di garantire il recupero di risorse per l'intera collettività, secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, trasparenza.

Sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico, l'Agenzia agisce in piena responsabilità gestionale e gode di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria.

I rapporti tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia sono regolati da una Convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario, nella quale sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le relative risorse.

The Agency promotes and provides services for the management of taxes to the Regions and other local authorities through agreements for the settlement, assessment, collection and litigation on their jurisdiction.

STRATEGIES

To prevent and fight tax evasion, the Agency identifies, selectively, higher risk situations and uses a more and more dissuasive efficacy to avoid controls.

The customers' satisfaction is an absolute value for the Agency, committed to make tax compliance easier providing information, advices and assistance to taxpayers and tax intermediaries.

The electronic channels encourage dialogue and play a key role in the administrative process and improve the overall quality and standards.

ACTIVITIES

- Services, assistance and information to taxpayers
- Acquisition and processing of tax returns and acts, preparation of forms, database management
- Recovery of tax evasion and avoidance
- Interpretation of regulations

L'Agenzia promuove e fornisce i servizi per la gestione dei tributi di competenza delle regioni e degli enti territoriali, con cui stipula convenzioni per la liquidazione, l'accertamento, la riscossione e il contenzioso dei rispettivi tributi.

STRATEGIE

Per prevenire e recuperare l'evasione fiscale, l'Agenzia individua selettivamente le situazioni a più elevato rischio e utilizza una sempre maggiore efficacia dissuasiva dei controlli.

La centralità del cittadino rappresenta un valore assoluto per l'Agenzia che è impegnata ad agevolare gli adempimenti fiscali, fornendo informazioni, assistenza e consulenza a milioni di contribuenti e agli intermediari fiscali.

In questo percorso i canali di dialogo telematico giocano un ruolo determinante per modernizzare il processo amministrativo e migliorarne la qualità complessiva.

ATTIVITÀ

- Servizi, assistenza e informazioni ai contribuenti
- Acquisizione ed elaborazione delle dichiarazioni e degli atti, predisposizione della modulistica e gestione delle banche dati
- Recupero dell'evasione e dell'elusione fiscale
- Interpretazione delle norme

INCORPORATION OF THE LAND AGENCY

On December, 1st, 2012 the Italian Revenue Agency has incorporated the Real Estate and Land Registry Agency, absorbing the management of the activities and the services provided previously by the Agency incorporated.

In addition to the above mentioned activities, the Revenue Agency acquired:

- management of cadastral and mapping services, real estate advertising
- recognition and processing of information relating to technical and economic real estate values, market rents and the annuity rates
- publication of studies and statistical processing and valorisation of archives
- real estate advertising which records for the public and third parties the acts that constitute, modify or extinguish rights relating to property
- estimation services, which consist of technical and specialist advice, of appraisals of real estate, for technical and economic congruity
- establishment, record and update of the registry of real estate in existence on the national territory, integrated with those attributed to local authorities
- activities aimed to achieve equity in real estate taxation preventing tax avoidance and evasion.

INCORPORAZIONE DELL'AGENZIA TERRITORIO

Dal 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio, assorbendo la gestione delle attività e dei servizi svolti dall'Agenzia incorporata.

Oltre alle attività prima indicate, l'Agenzia delle Entrate ha così acquisito le seguenti attività e servizi:

- gestione del patrimonio cartografico catastale
- rilevazione ed elaborazione delle informazioni tecnico-economiche relative ai valori immobiliari, al mercato degli affitti e ai tassi di rendita
- pubblicazione di studi ed elaborazioni e valorizzazione statistica degli archivi
- pubblicità immobiliare, per rendere noti ai terzi gli atti che costituiscono, modificano o estinguono i diritti reali su beni immobili
- servizi estimativi, consistenti nell'offerta di consulenza tecnico-estimativa specialistica, di perizie di stima su beni immobili, di pareri di congruità tecnico-economica
- istituzione e aggiornamento del registro dei beni immobili esistenti sul territorio nazionale, integrate con quelle attribuite agli enti locali
- attività finalizzate al raggiungimento di equità nella tassazione immobiliare e a prevenire l'evasione e la frode fiscale.

THE GOVERNANCE / GLI ORGANI DELL'AGENZIA

DIRECTOR DIRETTORE	ATTILIO BEFERA	
MANAGEMENT COMMITTEE COMITATO DI GESTIONE	Attilio Befera	Componente interno - Presidente Internal Member - Chairman
	Marco Di Capua	Componente interno - Sostituto Member - Vice-Chairman
	Gabriella Alemanno	Componente interno Internal Member
	Francesco Ricotta	Componente esterno External Member
	Italo Volpe	Componente esterno External Member
	Liborio Iudicello	Componente designato dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali Member appointed by the State-city conference and local governments
	Pasquale Mirto	Componente designato dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali Member appointed by the State-city conference and local governments
BOARD OF AUDITORS COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	Roberto Ferranti	Presidente Chairman
	Nicola Antoniozzi	Membro effettivo Permanent Member
	Lorenzo Lelli	Membro effettivo Permanent Member
	Elisabetta Anna Castelli	Membro supplente Substitute Member
	Giuseppe Cosimo Tolone	Membro supplente Substitute Member

THE DIRECTOR / IL DIRETTORE



THE DIRECTOR is the responsible, represents and directs the Revenue Agency. He carries out all the tasks not specifically assigned to other governance structure of the Agency by law and statute.

IL DIRETTORE rappresenta l'Agencia, la dirige e ne è responsabile. Svolge tutti i compiti non espressamente assegnati ad altri organi dalle disposizioni di legge e dallo statuto.

THE EXECUTIVE COMMITTEE

- decides, on proposal of the Director, on the statute, the regulations, the general acts that regulate the functioning of the Agency, on the budget and final statements, on business plans, on expenditures exceeding the amount of 2,600,000 euros, on the establishment or participation in associations and companies
- evaluates strategies and provides opinions in all cases set by the Decree establishing the Agency and its statute, as otherwise provided by accounting and administrative regulations
- evaluates each problem that the Director includes in the agenda.

THE BOARD OF AUDITORS

- ensures the correct bookkeeping
- monitors the observance of the laws, the statute and the regulations of the Agency
- examines the budget and controls the financial statements
- periodically verifies the budget and related balance
- prepares all reports of its own competence
- may inquire the Director for information about the performance and management of the Agency, single issues, reporting any irregularities to the Minister of Economy and Finance
- carries out the control of regularity
- performs any other task relating to the functions of auditors.

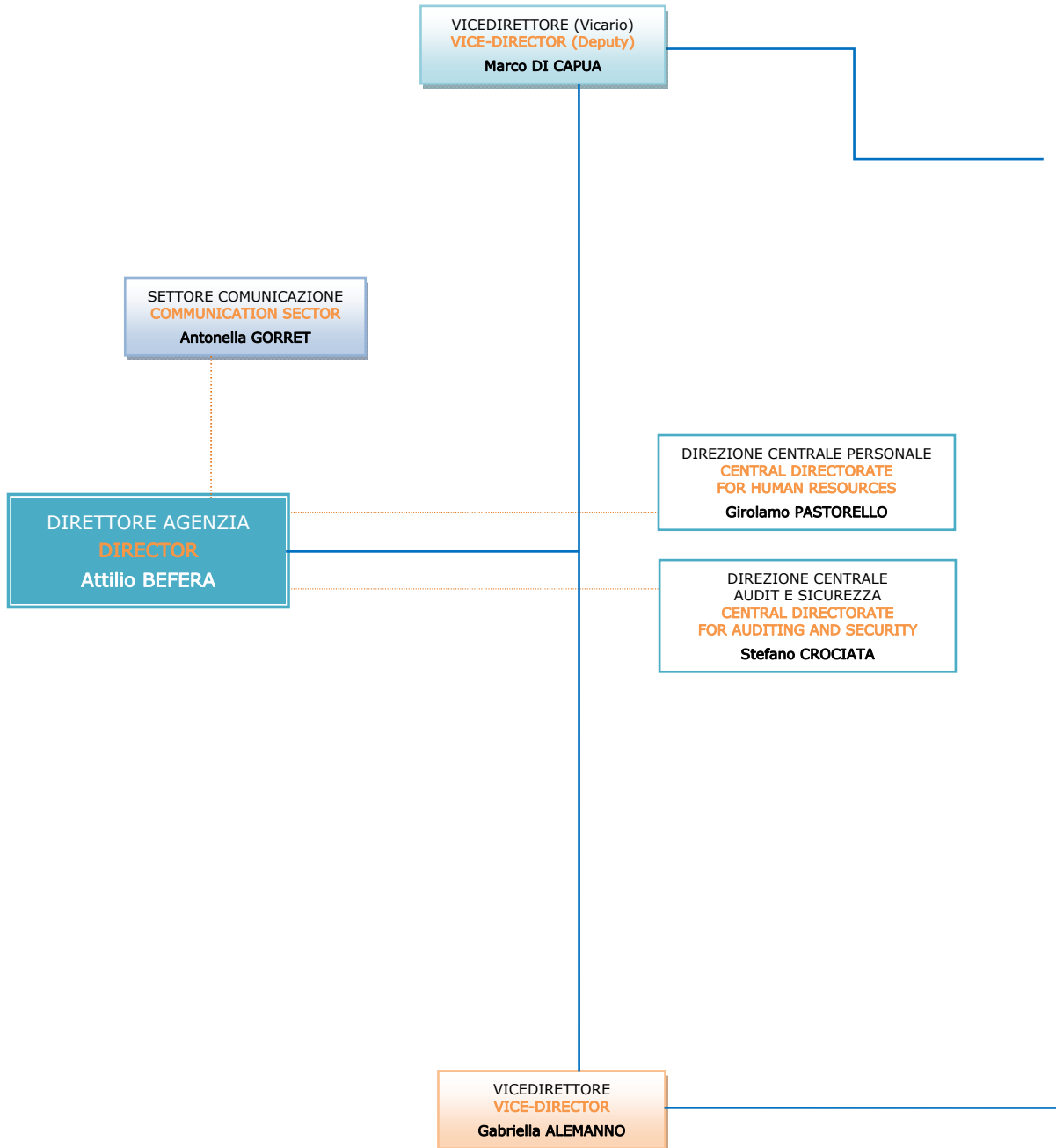
IL COMITATO DI GESTIONE

- delibera, su proposta del Direttore, sullo statuto, i regolamenti, gli atti generali che regolano il funzionamento dell'Agenzia, i bilanci preventivi e consuntivi, i piani aziendali, le spese superiori all'ammontare di 2.600.000 euro, la costituzione o la partecipazione a consorzi e società
- valuta le scelte strategiche aziendali ed esprime parere in tutti i casi previsti dalle disposizioni del decreto istitutivo e dello statuto, nonché negli altri casi previsti dai regolamenti di contabilità e di amministrazione
- valuta ogni questione che il Direttore ponga all'ordine del giorno.

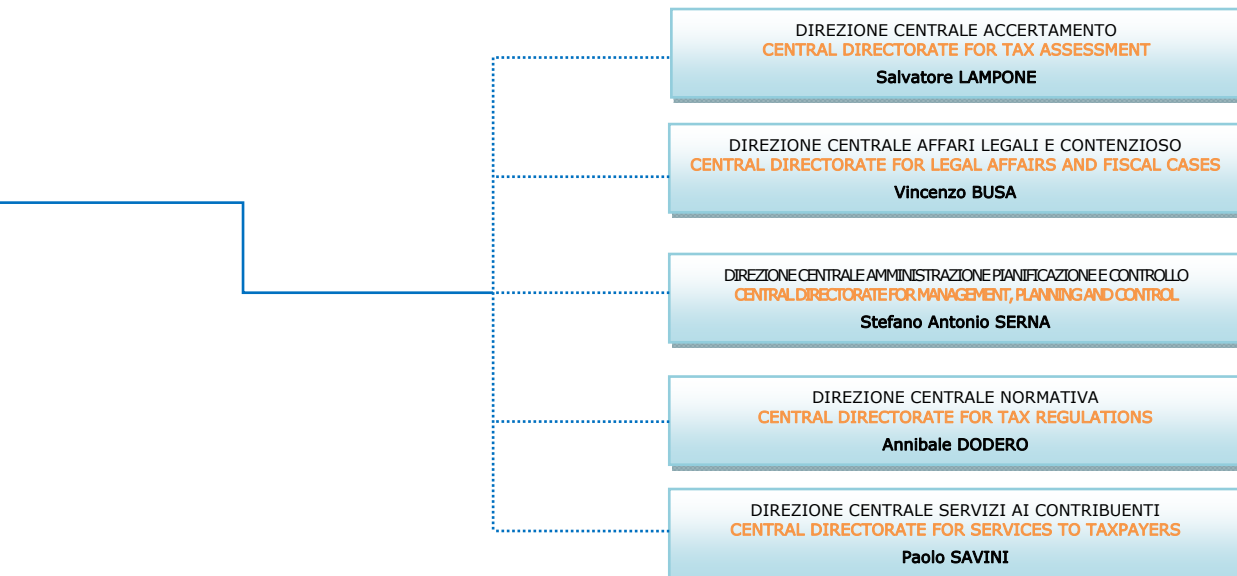
IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

- accerta la regolare tenuta dei libri e delle scritture contabili
- vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei regolamenti dell'Agenzia
- esamina il budget e controlla il bilancio
- accerta periodicamente la consistenza di cassa
- redige le relazioni di propria competenza
- può chiedere al Direttore notizie sull'andamento e la gestione dell'Agenzia, nonché su singole questioni, riferendo al Ministro dell'Economia e delle Finanze le eventuali irregolarità riscontrate
- svolge il controllo di regolarità
- esercita ogni altro compito relativo alle funzioni di revisore dei conti.

CENTRAL ORGANISATION



ORGANIZZAZIONE A LIVELLO CENTRALE



CENTRAL DIRECTORATES FUNCTIONS

CENTRAL DIRECTORATE FOR TAX ASSESSMENT

It is in charge of planning, directing and coordinating the control and assessment activities, through the analysis of cases in the field of tax evasion and avoidance. It implements the research, the acquisition and the process of data useful to the fiscal investigations. It identifies control strategies and methodologies, as well as procedures and tools necessary for the assessment and the consequent settlement of taxes and sanctions. It performs operational tasks of particular relevance.

CENTRAL DIRECTORATE FOR LEGAL AFFAIRS AND FISCAL CASES

It sets out guidelines for the management of fiscal cases. It plans and coordinates the litigation activities carried out by the offices, provides interpretative and operative instructions concerning tax disputes.

It gives advice on legal issues related to fiscal cases.

CENTRAL DIRECTORATE FOR MANAGEMENT, PLANNING AND CONTROL

It lays out the budget and manages the accounting, procurement and logistics; handles relations and agreements with other institutions and companies; ensures the coordination and governance of the information system; defines the methodology of the planning process, runs its implementation and tests the congruence between performance and the objectives of the strategic planning; coordinates the activities for the drawing up and running of the Convention agreement with the Ministry of Economy and Finance; handles relations with the Court of Auditors for the controls on the financial management.

COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI

DIREZIONE CENTRALE ACCERTAMENTO

Cura le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento dell'azione di controllo, mediante l'analisi dei fenomeni di evasione ed elusione, la ricerca, l'acquisizione e l'elaborazione di elementi utili alle indagini fiscali. Definisce le strategie e le metodologie di controllo, nonché le procedure e gli strumenti di supporto per l'accertamento e la conseguente acquisizione dei tributi e delle sanzioni. Svolge compiti operativi di particolare rilevanza.

DIREZIONE CENTRALE AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

Definisce gli indirizzi per la gestione del contenzioso tributario. Pianifica e coordina l'attività di contenzioso svolta dagli uffici, impartisce direttive interpretative e operative sul merito delle controversie tributarie. Fornisce consulenza sulle questioni giuridiche oggetto di contenzioso.

DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Gestisce la contabilità dell'Agenzia e predispone il bilancio e i rendiconti, provvede agli approvvigionamenti e alla logistica. Cura i rapporti e le convenzioni con gli enti e le società esterne, assicura il coordinamento e il governo del sistema informativo. Supporta lo sviluppo dei processi organizzativi, definisce la metodologia del processo di pianificazione, ne gestisce l'attuazione e verifica la congruenza tra i risultati conseguiti dall'Agenzia e gli obiettivi della pianificazione strategica. Coordina le attività per la definizione e la gestione della convenzione con il Ministero e cura i rapporti con la Corte dei Conti per i controlli sulla gestione finanziaria.

CENTRAL DIRECTORATE FOR AUDITING AND SECURITY

It provides the prevention and control of administrative and accounting regularity. Conducts surveys to verify the correct application of the rules by the offices and is responsible for coordinating activities to ensure the safety of the Agency in external relations. Ensures risk prevention and security management.

CENTRAL DIRECTORATE CADASTRE AND CARTOGRAPHY

It provides the definition of methodologies, rules, procedures for the cadastral and mapping services and organizes their applications at the local offices. It ensures the integration and enhancement of the data records of both the cadastral and real estate registration services, the development of models and innovative systems for the knowledge of the territory. It studies and develops legislation proposals in the field of competence in line with the strategic evolution of the Agency. It manages the relationships with the local authorities even through the devolution of cadastral tasks to the municipalities.

CENTRAL DIRECTORATE FOR TAX REGULATIONS

It is in charge of the interpretation of regulations concerning the taxes within the Agency jurisdiction and provides opinions on their correct application. It monitors and coordinates the ruling activities of Regional Directorates and provides support to the competent bodies to prepare tax rules. It carries out the monitoring of parliamentary works, new regulations on tax issues and evolution of tax rules.

DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA

Provvede alla prevenzione e ai controlli di regolarità amministrativo-contabile. Svolge indagini conoscitive volte a verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici, cura il coordinamento delle attività volte a garantire la sicurezza dell'Agencia nei rapporti esterni. Assicura la prevenzione dei rischi e la gestione della sicurezza.

DIREZIONE CENTRALE CATASTO E CARTOGRAFIA

Definisce metodologie, regole, procedure per i servizi catastali e cartografici e ne coordina l'applicazione presso gli uffici territoriali. Assicura l'integrazione e la valorizzazione delle banche dati del catasto e della pubblicità immobiliare, nonché lo sviluppo di modelli e sistemi innovativi per la conoscenza del territorio. Studia ed elabora proposte normative nelle materie di competenza, in coerenza con le linee strategiche evolutive dell'Agencia. Gestisce i rapporti con gli enti locali, anche attraverso il processo di decentramento di funzioni catastali ai Comuni.

DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA

E' responsabile dell'interpretazione delle norme riguardanti i tributi di competenza dell'Agencia e formula pareri sulla loro corretta applicazione. Monitora e coordina l'attività delle Direzioni regionali in materia di interpello e fornisce supporto agli Organi competenti per la predisposizione delle norme tributarie. Effettua il monitoraggio dei lavori parlamentari, delle novità normative in materia fiscale e dell'evoluzione delle norme fiscali.

CENTRAL DIRECTORATE REAL ESTATE MARKET OBSERVATORY AND APPRAISAL SERVICES

It manages Observatory (OMI), cares the collection and processing of technical-economic information concerning the real estate quotations, the rental market, annuity rates. It publishes and disseminates studies and development, takes care of functions related to technical consulting and estimation services for public administrations.

It performs analysis, researches, development and tests of theoretical profiles, applications, and innovation in the institutional matters, with a specific reference to the real estate quotation.

CENTRAL DIRECTORATE FOR HUMAN RESOURCES

It performs the functions of selection, placement, management, training, administration and staff development; deals with work organization and labor relations.

CENTRAL DIRECTORATE REAL ESTATE REGISTRATION SERVICES AND LEGAL AFFAIRS

It provides the definition of methodologies, rules, procedures for the Real Estate Registration Services and coordinates their application in the Agency's branches. Studies and develops regulatory proposals, in the area of competence, in compliance with the Agency strategic fields.

Takes care of the legal affairs, manages and monitors the civil, administrative and tax litigations.

DIREZIONE CENTRALE OSSERVATORIO IMMOBILIARE E SERVIZI ESTIMATIVI

Gestisce l'Osservatorio (OMI), cura la rilevazione e l'elaborazione delle informazioni di carattere tecnico-economico relative al valore degli immobili, al mercato degli affitti e ai tassi di rendita. Pubblica e diffonde studi ed elaborazioni, cura le funzioni relative alle consulenze tecniche e ai servizi estimativi per le pubbliche amministrazioni. Svolge compiti di analisi, ricerca, sviluppo e sperimentazione di profili teorici, applicativi e di innovazione nelle materie istituzionali, con specifico riferimento alla definizione dei valori immobiliari.

DIREZIONE CENTRALE PERSONALE

Svolge le funzioni di selezione, inserimento, gestione, e amministrazione del personale. E' responsabile delle relazioni sindacali, della formazione del personale e dell'organizzazione del lavoro.

DIREZIONE CENTRALE PUBBLICITA' IMMOBILIARE E AFFARI LEGALI

Definisce le metodologie, le regole e le procedure per i servizi di pubblicità immobiliare, coordinandone l'applicazione presso gli uffici provinciali. Studia ed elabora proposte normative nelle materie di competenza, in coerenza con le linee strategiche evolutive dell'Agenzia. Cura gli affari legali nonché il monitoraggio del contenzioso civile, amministrativo e tributario.

CENTRAL DIRECTORATE FOR SERVICES TO TAXPAYERS

It takes care of the assistance, information and communication to taxpayers; prepares the official tax forms, regulates tax returns, acts and the related online services; it implements the instruments supporting the settlement, acquisition and refund of taxes; coordinates the operational centers of Cagliari and Venice and the multi-channel assistance centres.

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI AI CONTRIBUENTI

Cura l'assistenza e, più in generale, le attività legate al rapporto con i contribuenti. Elabora la modulistica, governa i processi di acquisizione e gestione delle dichiarazioni, degli atti e dei relativi servizi offerti in via telematica. Definisce gli strumenti di supporto per la liquidazione, l'acquisizione e la restituzione dei tributi. Coordina i centri operativi di Cagliari e Venezia e i centri di assistenza multicanale.

STAFF OFFICES FUNCTIONS

OFFICE OF THE DIRECTOR GENERAL

It performs functions of technical-administrative support to the Director, the Management Committee and the Board of Auditors. It takes care of the relations with the top management and handles the relations with international tax authorities. It acts as secretariat to the "Nato point-Security Secretary". It carries out the preliminary check for the awarding of honours.

OFFICE OF THE VICE DIRECTOR (DEPUTY)

It performs functions of direction and coordination of:

- Central directorate for tax assessment
- Central directorate for legal affairs and fiscal cases
- Central directorate for management, planning and control
- Central directorate for tax regulations
- Central directorate for services to taxpayers

OFFICE OF THE VICE DIRECTOR

It performs functions of direction and coordination of:

- Central directorate Cadastre and Cartography
- Central directorate Real Estate Market Observatory and Appraisal Services
- Central directorate Real Estate Registration Services and legal affairs

COMPITI DEGLI UFFICI DI STAFF

UFFICIO DEL DIRETTORE

Svolge funzioni di supporto tecnico-amministrativo per l'esercizio delle funzioni attribuite al Direttore, al Comitato di gestione e al Collegio dei revisori dei conti. Cura i rapporti con le strutture di vertice e gestisce le relazioni con le amministrazioni fiscali estere. Svolge funzioni di segreteria del Punto di controllo Nato - Segreteria di sicurezza. Cura l'istruttoria relativa al conferimento delle onorificenze.

UFFICIO DEL VICEDIRETTORE (VICARIO DEL DIRETTORE)

Svolge funzioni di indirizzo e coordinamento nei confronti delle seguenti

Direzioni centrali:

- Direzione centrale accertamento
- Direzione centrale affari legali e contenzioso
- Direzione centrale amministrazione pianificazione e controllo
- Direzione centrale normativa
- Direzione centrale servizi ai contribuenti

UFFICIO DEL VICEDIRETTORE

Svolge funzioni di indirizzo e coordinamento nei confronti delle seguenti

Direzioni centrali:

- Direzione centrale catasto e cartografia
- Direzione centrale osservatorio mercato immobiliare
- Direzione centrale pubblicità immobiliare e affari legali

COMMUNICATION SECTOR

It manages the relations with media and other institutional stakeholders. It takes care of the organization of conferences and the preparation of the daily press review. It coordinates the communication activities at regional level and takes care of the information campaigns and the project "Fisco e Scuola" ("Taxes and School").

It realizes institutional events elaborates programs to spread information on tax topics for taxpayers, tax publications, theme handbooks and booklets, even in electronic format.

It manages, updates and develops the website www.agenziaentrate.gov.it and handles the legal publicity of the Director's provisions. It takes care of the institutional communication through the editing and daily updating of the web magazine www.fiscooggi.it.

Notwithstanding the technical competence of the facilities process owners, the Communication sector takes care of activities aimed at ensuring clarity and simplicity of language in the forms, in the communications to taxpayers and in the instructions for use of the services that are provided through the corporate website of Agency.

SETTORE COMUNICAZIONE

Gestisce i rapporti con gli organi di informazione e con gli altri interlocutori istituzionali. Cura l'organizzazione delle conferenze e la redazione della rassegna stampa quotidiana. Coordina le attività di comunicazione a livello regionale e cura le campagne di informazione e il progetto "Fisco e scuola".

Realizza manifestazioni ed eventi a carattere istituzionale. Elabora programmi per la divulgazione di informazioni di carattere fiscale ai contribuenti. Realizza pubblicazioni fiscali, guide monotematiche e opuscoli di approfondimento, anche in formato elettronico.

Gestisce, aggiorna e sviluppa il sito internet www.agenziaentrate.gov.it e provvede alla pubblicità legale dei provvedimenti del Direttore dell'Agenzia. Cura la comunicazione istituzionale mediante la redazione e l'aggiornamento quotidiano della rivista online www.fiscooggi.it.

Ferma restando la competenza tecnica delle strutture titolari dei processi, il settore Comunicazione cura le attività finalizzate ad assicurare chiarezza e semplicità di linguaggio nella modulistica, nelle comunicazioni ai contribuenti e nelle istruzioni per la fruizione dei servizi che vengono forniti tramite il sito istituzionale dell'Agenzia.

TERRITORIAL ORGANISATION

ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO

At territorial level the Revenue Agency is organized into:

- Regional Directorates, Provincial Directorates, Territorial Offices, Multi-channel assistance centres, Operative Centres and Satellite centres
- Regional Directorates - Territorio, Provincial Offices - Territorio

A livello periferico l'Agencia delle Entrate è articolata in:

- Direzioni regionali, Direzioni provinciali, Uffici territoriali, Centri di assistenza multicanale, Centri operativi e Centri satellite
- Direzioni regionali - Territorio, Uffici provinciali - Territorio

Regional Directorates - Territorio are **15**. They coordinate the provincial offices for the cadastral and mortgage side. Some operate in two regions.

Le **direzioni regionali - Territorio** sono **15**. Esse coordinano gli Uffici provinciali - Territorio per la parte catastale e ipotecaria.


Alcune operano in due regioni.

REGIONAL DIRECTORATES - TERRITORIO DIREZIONI REGIONALI - TERRITORIO

ABRUZZO E MOLISE Director: Marcello ZACCANI	Via Salaria Antica Est, 27 H - Palazzina B3	67100	L'Aquila
CALABRIA Director: Michele IASI	Corso Mazzini 206	88100	Catanzaro
CAMPANIA E BASILICATA Director: Vittorio FRATELLO	Centro Direzionale Isola F1	80143	Napoli
EMILIA ROMAGNA Director: Marco ORSINI	Via Sant'Isaia, 1	40123	Bologna
FRIULI VENEZIA GIULIA Director: Maria Letizia SCHILLACI VENTURA	Corso Cavour, 6	34135	Trieste
LAZIO Director: Carla BELFIORE Associate Director: Pasquale DELL'AVERSANA	Viale A. Ciamarra, 144	00173	Roma
LIGURIA Director: Giovanni Giuseppe GALLETTO	Via Fiume, 2	16121	Genova
LOMBARDIA Director: Marco ORSINI	Via della Moscova, 2	20121	Milano
MARCHE E UMBRIA Director: Carlo SABATINI	Via Palestro, 15	60122	Ancona
PIEMONTE E VALLE D'AOSTA Director: Franco MAGGIO	Via Confienza, 10	10121	Torino
PUGLIA Director: Nicola Fulvio PANETTA	Via Amendola, 201/7	70126	Bari
SARDEGNA Direttore: Claudio FABRIZI	Via Carducci, 21 angolo Via Bacaredda	09124	Cagliari
SICILIA Director: Agostino PELLEGRINI	Salita dell'Intendenza, 2 (Piazza Marina)	90133	Palermo
TOSCANA Director: Gabriella OCERA	Via dell'Agnolo, 80	50122	Firenze
VENETO E TRENTINO ALTO ADIGE Director: Marco SELLERI	Via Polo, 764/e (Riva del Vin)	30125	Venezia

REGIONAL DIRECTORATES (ENTRATE) DIREZIONI REGIONALI (ENTRATE)

ABRUZZO Director: Rossella ROTONDO	Via Zara, 10	67100	L'Aquila
BASILICATA Director: Hildegard Olga UNGERER	Via dei Mille - C.da Canale	85100	Potenza
BOLZANO Director: Vincenzo GIUNTA	Piazza Tribunale, 2	39100	Bolzano
CALABRIA Director: Antonino Di GERONIMO	Via Lombardi	88100	Catanzaro
CAMPANIA Director: Libero ANGELILLIS	Via Armando Diaz, 11	80134	Napoli
EMILIA ROMAGNA Director: Pierluigi MERLETTI	Viale Marco Polo, 60	40131	Bologna
FRIULI VENEZIA GIULIA Director: Paola MURATORI	Via Giulia, 75	34126	Trieste
LAZIO Director: Aldo POLITO	Via G. Capranesi, 60	00155	Roma
LIGURIA Director: Alberta DE SENSI	Via Fiume, 2	16121	Genova
LOMBARDIA Director: Eduardo URSILLI	Via Manin, 25	20121	Milano
MARCHE Director: Carlo PALUMBO	Via Palestro, 15	60122	Ancona
MOLISE Director: Paola ALIFUOCO	Via Scatolone, 4	87100	Campobasso
PIEMONTE Director: Rossella ORLANDI	Corso Vinzaglio, 8	10121	Torino
PUGLIA Director: Gianni DE LUCA	Via Amendola, 201/7	70126	Bari
SARDEGNA Director: Leonardo ZAMMARCHI	Via Bacaredda, 27	09127	Cagliari
SICILIA Director: Antonino GENTILE	Via Konrad Roentgen, 3	90146	Palermo
TOSCANA Director: Giovanna ALESSIO	Via della Fortezza, 8	50129	Firenze
TRENTO Director: Vincenzo GIUNTA	Via Brennero, 133	38100	Trento
UMBRIA Director: Carlo PALUMBO	Via Canali, 12	06124	Perugia
VALLE D'AOSTA Director: Carmelo RAU	Piazza Manzetti, 2	11100	Aosta
VENETO Director: Giovanni Achille SANZO'	Via G. Dei Marchi, 16	30175	Marghera (VE)



The Regional and Provincial Directorates, within their territorial jurisdiction, carry out the functions of planning, direction, coordination and control of the territorial offices. They administer the relationships with the local public bodies and carry out relevant operational activities in the areas of tax management, assessment, collection and litigation. In particular, they carry out audits and tax adjustments on large sized taxpayers.

Le Direzioni Regionali e Provinciali, nell'ambito della loro giurisdizione territoriale, esercitano funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli uffici territoriali; curano i rapporti con gli enti pubblici locali e svolgono attività operative di particolare rilevanza nei settori della gestione dei tributi, dell'accertamento, della riscossione e del contenzioso, effettuano. In particolare, effettuano le verifiche e gli accertamenti nei confronti dei soggetti di grandi dimensioni.

LOCAL OFFICES

The operational functions of the Agency are carried out, except those assigned to Central Directorates and Regional Directorates, by:

- A. Provincial Directorates
- B. Provincial Offices - Territorio
- C. Multi-channel assistance centres
- D. Operative centres
- E. Satellite centres

A. Provincial Directorates are structured in:

- **Control Office**
- one or more **Territorial Offices**, depending on the size of the territory jurisdiction

Control Office performs the functions of control and assessment, with the exception of those assigned to the territorial offices and to the management of litigations. It is composed of various divisions, identified according to the size and characteristics of the taxpayers' categories and to the different activities carried out.

Territorial Offices attend to all the activities related to the information and assistance to taxpayers, the management of declared taxes, refunds and control activities in connection with different types of acts. In particular, they perform formal control on tax returns and acts, partial adjustments based on centralized reports, control activities on the correct application of statistics-based tax assessment (e.g.: sector-studies), taxation and assessment of registration tax, inheritance and donation taxes and related charges.

LE STRUTTURE PERIFERICHE

Le funzioni operative dell'Agenzia sono svolte, salvo quelle demandate agli uffici centrali e regionali, dalle seguenti strutture periferiche:

- A. Direzioni provinciali
- B. Uffici provinciali - Territorio
- C. Centri di assistenza multicanale
- D. Centri operativi
- E. Centri satellite

A. Le **Direzioni provinciali** sono strutturate in:

- un **Ufficio controlli**
- uno o più **Uffici territoriali**, a seconda delle dimensioni del territorio competente.

L'**Ufficio controlli** svolge funzioni di controllo e accertamento, fatta eccezione per quelle affidate agli uffici territoriali e al contenzioso. Può articolarsi in più aree, individuate in base alla numerosità e alle caratteristiche delle diverse tipologie di contribuenti e ai differenti tipi di attività da porre in essere.

Gli **Uffici territoriali** curano le attività di informazione e assistenza, la gestione delle imposte dichiarate, i rimborsi e le attività di controllo relative a varie tipologie di atti. In particolare, curano il controllo formale delle dichiarazioni e degli atti, gli accertamenti parziali in base a segnalazioni centralizzate, l'attività di controllo esterno ai fini dell'applicazione degli studi di settore, la tassazione e gli accertamenti in materia di imposta di registro, imposta sulle successioni e donazioni e tributi collegati.

B. The Provincial Offices – Territorio carry out activities of Cadastre and Real Estate Publicity. They also operate across multiple locations across the province to ensure access to the property registers kept in the “Conservatorie” located in the municipalities where there are Courts.

C. The Multi-channel assistance centres provide assistance and information to taxpayers by telephone, e-mail and sms.

D. The Operative centres carry out specialist activities for which is more convenient to use a centralized processing method (i.e., allocation of refunds, management of applications for tax allowances related to building renovations tax benefits, preliminary centralized controls on tax returns). In this way, the Agency aims to improve effectiveness and efficiency in the use of the human resources available.

E. The Satellite centres are responsible for handling the delocalized control activities of Provincial Directorates characterized by a severe shortage of human resources. The satellite centres depend on the Regional Directorates competent for the aforesaid Provincial Directorates.

B. Gli uffici provinciali - Territorio svolgono attività di Catasto e Pubblicità immobiliare. Operano anche su più sedi all'interno di una provincia per garantire l'accesso ai Registri immobiliari conservati nelle rispettive Conservatorie dislocate nei Comuni sedi di Tribunale.

C. I **Centri di assistenza multicanale** forniscono assistenza e informazioni ai contribuenti attraverso il telefono, la posta elettronica e gli sms.

D. I **Centri operativi** svolgono, in via esclusiva, determinate attività specialistiche (per esempio, l'erogazione dei rimborsi, la gestione delle domande per le ristrutturazioni edilizie agevolate e i controlli preventivi sull'esito della liquidazione centralizzata delle dichiarazioni), per le quali risulta più conveniente utilizzare una modalità di lavorazione accentrata. In questo modo, l'Agenzia punta a una maggiore efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse disponibili.

E. I **Centri satellite** curano la trattazione delocalizzata dell'attività di controllo in carico alle Direzioni provinciali caratterizzate da gravi carenze di organico. I centri satellite dipendono dalla Direzione regionale sovraordinata alle Direzioni provinciali per conto delle quali operano.

FINANCIAL AND HUMAN RESOURCE

DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE

FINANCIAL RESOURCE

The financial resources of the Agency for 2012 amounted to a total of Euro **3,169,661,000** (Euro 550,599,000 the operating grants of the incorporated Land and Cadastral Agency), covering the operating costs, the staff incentive fees and the charges for the realization of the investment plan. Moreover, an amount of Euro **85,025,382** came from services rendered by the Agency to other bodies.

DOTAZIONE FINANZIARIA DELL'AGENZIA

La dotazione finanziaria dell'Agenzia per l'anno 2012 ammontava a complessivi **3.169.661.000** euro (di cui 550.599.000 euro sono i contributi in conto esercizio dell'incorporata Agenzia del Territorio), a copertura degli oneri di gestione, degli oneri per l'erogazione della quota incentivante al personale e degli oneri per la realizzazione del piano degli investimenti. Inoltre sono stati realizzati **85.025.382** euro di ricavi relativi ai servizi resi dall'Agenzia sul mercato.

HUMAN RESOURCES

By December, 31, 2012, the total number of the Agency human resources results as follows:

I DIPENDENTI DELL'AGENZIA

Al 31 dicembre 2012 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate è il seguente:

Managers / Dirigenti	481
Clerical Workers / Impiegati	40.554
TOTAL/TOTALE	41.035

TERRITORIAL DISTRIBUTION OF HUMAN RESOURCE LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE



Regione Region	Dirigenti Managers	Impiegati Clerks	Totale Total
ABRUZZO	18	1.413	1.431
BASILICATA	8	428	436
BOLZANO	2	198	200
CALABRIA	9	1.186	1.195
CAMPANIA	38	3.271	3.309
EMILIA ROMAGNA	35	2.711	2.746
FRIULI VENEZIA GIULIA	5	1.038	1.043
LAZIO	36	3.740	3.776
LIGURIA	12	1.503	1.515
LOMBARDIA	32	5.077	5.109
MARCHE	9	1.149	1.158
MOLISE	4	332	336
PIEMONTE	25	3.200	3.225
PUGLIA	33	2.447	2.480
SARDEGNA	14	1.330	1.344
SICILIA	37	3.038	3.075
TOSCANA	34	2.585	2.619
TRENTINO	0	338	338
UMBRIA	6	685	691
VALLE D'AOSTA	2	143	145
VENETO	21	2.917	2.938
UFFICI CENTRALI	101	1.825	1.926
Totali	481	40.554	41.035

FIGURES IN 2012 / I NUMERI DELL'AGENZIA NEL 2012

REFUNDS ISSUED / RIMBORSI EROGATI

	number of refunds numero rimborsi	amounts (in million EURO) importo tot. (in milioni di €)
Imposte dirette	1.323.371	1.556
Iva	39.841	7.410
Altre imposte	74.363	403
Bonus	17.336	7
Ires e Irpef da Irap	479.092	154
TOTAL / TOTALE	1.934.003	9.530

SET-OFF OF TAX CREDITS

Set-off tax credit in 2012 for direct and certain types of indirect taxes

(in million EURO): **23,280**

COMPENSAZIONI

Compensazioni effettuate nel 2012 relativamente a imposte dirette e

indirette (in milioni di euro): **23.280**



The activity of interpretation of rules, increasing mutual confidence and transparency, helps to improve the relationship between taxpayers and tax authorities. The Italian Revenue Agency, by “the ruling”, has given a strong impetus to the interpretation activity with the aim of affirming the legality of administrative action increasing the level of voluntary compliance (tax compliance).

Circolari Circulars	49
Risoluzioni Resolutions	114
Interpelli e Consulenze giuridiche Rulings and legal advice	17.904

L’attività di interpretazione delle norme contribuisce a migliorare il rapporto tra fisco e contribuenti in un’ottica di sempre maggiore collaborazione e trasparenza reciproca.

In particolare, mediante l’interpello l’Agenzia delle Entrate ha dato un forte impulso all’attività interpretativa, con l’intento di affermare la legalità dell’azione amministrativa e di incrementare il livello di adesione spontanea all’obbligazione tributaria (*tax compliance*).

Services to taxpayers / Servizi ai contribuenti

The strengthening of the dialogue with citizens is one of the most qualifying aspects of the organization of the Agency.

The figure on telephone responses represents the important level of efficiency achieved by the call center operators spread over the territory. They assist taxpayers on the most common tax problems, amend communications of irregularities and reliefs, fix appointments at the territorial offices.

Lo sviluppo del sistema delle relazioni con i cittadini è uno dei fattori più qualificanti della organizzazione dell'Agencia.

Il dato delle risposte telefoniche rappresenta l'importante livello di efficienza conseguito dagli operatori dei call center diffusi sul territorio, che assistono gli utenti sulle più ricorrenti problematiche di natura fiscale, effettuano in alcuni casi le correzioni delle comunicazioni di irregolarità e gli sgravi, fissano gli appuntamenti agli sportelli.

Call centre answers / Risposte call center		2.001.607
Taxpayers assisted by territorial offices Contribuenti assistiti presso gli uffici territoriali (Agenzia - Entrate)	accesses accessi	9.468.251
	service provided servizi erogati	10.422.611
Taxpayers assisted through Civis, webmail or sms (Internet - Mobile) Contribuenti assistiti tramite Civis, webmail o sms (Internet - Mobile)		525.855

Deeds, various documents and helpdesk / Atti, documenti vari, assistenza

Inheritance Tax forms submitted Denunce di successione presentate	565.119
Recording of private deeds Registrazione atti privati	2.514.670
Recording of public deeds Registrazione atti pubblici	159.706
Documents received Ricezione documenti	1.461.824
Health card, Tax code, Vat Tessere sanitarie, codici fiscali e partite Iva	1.538.515
Judicial acts Atti giudiziari	146.960
Certifications Certificazioni	92.021
Stamping registries and monitoring repertoires Bollatura registri e controllo repertori	51.792
Tax refunds helpdesk Assistenza sui rimborsi	111.703
Benefits and authorizations assistance Assistenza su agevolazioni e autorizzazioni	358.445

Online services / Servizi telematici

The availability of online services, through the information technology, has facilitated a more direct and faster link with taxpayers, allowing them to fulfill their tax obligations more quickly and easily.

La disponibilità dei servizi online, con le molteplici possibilità offerte dalle tecnologie informatiche, ha favorito un collegamento più diretto e rapido con i contribuenti permettendo loro di assolvere agli obblighi tributari con maggiore tempestività e semplicità.

Online services users (by 31st December 2012) Utenti abilitati ai servizi telematici (al 31 dicembre 2012)

ENTRATEL	220.281
FISCONLINE	1.926.225
Total / Totale	2.146.506



Income forms and acts recorded on line Dichiarazioni e atti registrati per via telematica



Tax returns submitted online Dichiarazioni dei redditi inviate online	40.976.686
Tax returns submitted to the offices Dichiarazioni dei redditi inviate dagli uffici	364.817
Other online communications Altre comunicazioni telematiche	6.366.875
Registration of leases Registrazione di contratti di locazione	411.457
Online registration of public deeds Atti pubblici registrati telematicamente	2.346.568

Claw back activities/ Attività per il recupero dell'evasione

The Italian Revenue Agency, to achieve its quantitative and qualitative targets, operates on the basis of the guidelines established in the agreement with the Minister of Economy and Finance and on the result of annual budgets that take into account the allocation of human resources available in each region.

Per garantire il perseguimento degli obiettivi, non solo quantitativi ma anche di natura qualitativa, l'Agenzia opera sulla base delle linee guida stabilite nella convenzione stipulata con il Ministro dell'Economia e delle Finanze e sulla base di budget annuali che tengono conto della funzionale allocazione delle risorse umane disponibili su ciascun territorio regionale.

Documentary and centralized inspections of tax returns Controlli documentali e centralizzati delle dichiarazioni dei redditi	949.238
Formal inspections on deeds and declarations (Registry, inheritances, donations) Controlli formali su atti e dichiarazioni (Registro, Successioni e Donazioni)	330.529
Audits-external visits Verifiche	9.893
Assessments (Direct taxes, Vat, Irap, Registry) Accertamenti (Imposte dirette, Iva, Irap, Registro)	741.331
Increased assessed tax (in million EURO) Maggiore imposta accertata (in milioni di euro)	28.560

The total collections from claw back (in million EURO) Gli incassi complessivi da recupero dell'evasione (importi in milioni di euro)

Assessment, formal control, judicial conciliation Accertamento, Controllo formale, Conciliazione giudiziale	7.190
Automated control of tax returns and monitoring of registered deeds Controllo automatizzato delle dichiarazioni fiscali e controllo atti registrati	5.280
Total / Totale	12.470

ASSISTANCE, INFORMATION, SERVICES

BY PHONE

 **848.800.444**

06.96.66.89.07 - By mobile phone
0039.06.96.66.89.33 - From abroad

Call centre with operator

For inquiries on general tax information, refunds and assistance from Monday to Friday **9 - 17**; Saturday **9 - 13**

Automated service

General information on taxes

Appointment booking

To book on appointment at the territorial offices

848.836.526 - Dedicated to problems solving of "Entratel"

848.448.833 - Assistance on income tax partial assessments (Article 41 a) notified to the owners of rented properties for those who have been noted inconsistencies with respect to the declared income

320.43.08.444 (Sms) - Information via sms

ONLINE

www.agenziaentrate.gov.it

Information, forms, regulations, online services, assistance and web mail

www.fiscooggi.it

Online magazine with insights and updates in real time on law and regulations

ASSISTENZA, INFORMAZIONI E SERVIZI

PER TELEFONO

 **848.800.444**

06.96.66.89.07 - Per chiamare con il cellulare

0039.06.96.66.89.33 - Per telefonare dall'estero

Call center con operatore

Per informazioni fiscali generali, rimborsi e assistenza

dal lunedì al venerdì: **9.00 - 17.00**; sabato: **9.00 - 13.00**

Servizio automatico

Per informazioni automatiche su alcuni argomenti di natura fiscale

Prenotazione appuntamenti

Per prenotare un appuntamento presso gli uffici

848.836.526 - Assistenza per la soluzione di problemi del canale "Entratel"

848.448.833 - Assistenza sugli avvisi di accertamento parziale (art. 41 bis) notificati ai proprietari di immobili in affitto per i quali sono state rilevate delle incongruità rispetto ai redditi dichiarati

320.43.08.444 (Sms) - Per informazioni via sms

ONLINE

www.agenziaentrate.gov.it

Per informazioni, modulistica, normativa, servizi online, assistenza e web-mail

www.fiscooggi.it

Rivista telematica per approfondimenti e aggiornamenti normativi in tempo reale

INTERNATIONAL ACTIVITY



In recent years the Agency has been active in providing technical support to the Finance Department of the Ministry of Economy and Finance drawing up regulations and acts in bilateral, at European level and international context. Furthermore, the Agency ensures a steady direct participation in various international and supranational organizations.

Up to now the Agency participates in the activities of the following international organizations:



EUROPEAN UNION



ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT (OECD/OCSE)



INTRA-EUROPEAN ORGANIZATION OF TAX ADMINISTRATION (IOTA)



INTER-AMERICAN CENTER OF TAX ADMINISTRATIONS (CIAF/CIAT)



EUROSOCIAL FISCALIDAD

L'ATTIVITA' INTERNAZIONALE

Negli ultimi anni, l'Agenzia delle Entrate per ampliare il fronte delle relazioni internazionali si è impegnata a fornire il supporto tecnico al Dipartimento delle Finanze (DF) del Ministero nel formare normative e atti in sede bilaterale, comunitaria e internazionale, nonché a garantire un continuo e costante impegno diretto presso le diverse organizzazioni internazionali e sovranazionali.



Ad oggi, l'Agenzia partecipa all'attività delle seguenti organizzazioni internazionali:



UNIONE EUROPEA



ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO (OCSE)



ORGANIZZAZIONE INTRA-EUROPEA DELLE AMMINISTRAZIONI TRIBUTARIE (IOTA)



CENTRO INTERAMERICANO DELLE AMMINISTRAZIONI TRIBUTARIE (CIAT)



EUROSOCIAL FISCALITÀ (IL PROGRAMMA REGIONALE DI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE DELL'UNIONE EUROPEA)