

A large, stylized graphic of the number '100' is the central focus. The '1' is a light blue vertical bar. The '0's are composed of several overlapping, rounded shapes in various shades of blue, creating a sense of depth and movement. The background is a solid, medium blue.

L'AGENZIA DELLE ENTRATE 2011

# INDICE

<b>L'AGENZIA DELLE ENTRATE</b>	<b>2</b>
<b>ORGANI DELL'AGENZIA</b>	<b>3</b>
<b>ORGANIZZAZIONE A LIVELLO CENTRALE</b>	<b>4</b>
<b>COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI</b>	<b>5</b>
<b>COMPITI DEGLI UFFICI DI STAFF</b>	<b>6</b>
<b>ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO</b>	<b>7</b>
<b>DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE</b>	<b>9</b>
<b>I NUMERI DELL'AGENZIA NEL 2010</b>	<b>10</b>
<b>ASSISTENZA - INFORMAZIONE - SERVIZI</b>	<b>12</b>
<b>ATTIVITÀ INTERNAZIONALE</b>	<b>12</b>

# 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 e dell'elusione 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, operativa 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.

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 nuovi 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.

# ORGANI DELL'AGENZIA

---

## IL DIRETTORE

Attilio Befera

---

## IL COMITATO DI GESTIONE

Attilio Befera *Presidente*  
Marco Di Capua *Sostituto*  
Luigi Magistro  
Francesco Ricotta  
Italo Volpe

---

## IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Valter Pastena *Presidente*  
Patrizia Nardi *Membro effettivo*  
Nicola Antoniozzi *Membro effettivo*  
Elisabetta Anna Castelli *Membro effettivo*  
Roberto Anatrini *Membro effettivo*

---

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

## IL COMITATO DI GESTIONE

- a) 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;
- b) 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;
- c) valuta ogni questione che il Direttore ponga all'ordine del giorno.

## IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

- a) accerta la regolare tenuta dei libri e delle scritture contabili;
- b) vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei regolamenti dell'Agenzia;
- c) esamina il budget e controlla il bilancio;
- d) accerta periodicamente la consistenza di cassa;
- e) redige le relazioni di propria competenza;
- f) 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;
- g) svolge il controllo di regolarità;
- h) esercita ogni altro compito relativo alle funzioni di revisore dei conti.

# ORGANIZZAZIONE A LIVELLO CENTRALE

A livello centrale la struttura è formata da:

- **Direzioni centrali**
- **Uffici di staff del Direttore dell'Agenzia**



# 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 SERVIZI AI CONTRIBUENTI**

Cura l'assistenza, l'informazione e la comunicazione ai contribuenti; predispose 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.

## **DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA**

Fornisce, per i tributi di competenza dell'Agenzia, l'interpretazione delle norme 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.

## **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 DEL PERSONALE**

Svolge le funzioni di selezione, inserimento, gestione, formazione, amministrazione e sviluppo del personale; si occupa dell'organizzazione del lavoro e delle relazioni sindacali.

## **DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**

Predispose il bilancio e gestisce la contabilità, gli approvvigionamenti e la logistica; cura i rapporti e le convenzioni con gli enti e le società esterne; assicura il coordinamento e il governo del sistema informativo; 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; cura i rapporti con la Corte dei Conti per i controlli sulla gestione finanziaria.

## **DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA**

Cura la protezione dei rischi gestionali e vigila sull'attuazione delle conseguenti misure di prevenzione, prestando la propria consulenza alle strutture interessate; provvede ai controlli di regolarità amministrativa e contabile e svolge indagini conoscitive per verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici.

# 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; 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.

## **SETTORE COMUNICAZIONE**

Gestisce i rapporti con gli organi di informazione e con gli altri interlocutori istituzionali; coordina le attività di comunicazione a livello regionale; 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](http://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](http://www.fiscooggi.it).

# ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO

A livello periferico l'Agenzia è articolata in **Direzioni regionali** e **Strutture periferiche**.

## DIREZIONI REGIONALI

- **19 Direzioni regionali**, con sede nel capoluogo di ogni regione ad eccezione del Trentino-Alto Adige;
  - **2 Direzioni provinciali**, con sede nei capoluoghi delle province autonome di Trento e di Bolzano.
- Tutte le strutture esercitano, nell'ambito della rispettiva regione o provincia, funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli uffici; 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, le verifiche e gli accertamenti nei confronti dei soggetti di grandi dimensioni.

## LE SEDI DELLE DIREZIONI

### ABRUZZO

LOCALITÀ CENTI COLELLA, S.S. 17  
67100 - L'AQUILA

**Direttore: Rossella ROTONDO**

### BASILICATA

VIA DEI MILLE, C.DA CANALE  
85100 - POTENZA

**Direttore: Hildegard Olga UNGERER**

### BOLZANO

PIAZZA TRIBUNALE, 2  
39100 - BOLZANO

**Direttore: Vincenzo GIUNTA**

### CALABRIA

VIA LOMBARDI  
88100 - CATANZARO

**Direttore: Antonino Di GERONIMO**

### CAMPANIA

VIA DIAZ, 11  
80134 - NAPOLI

**Direttore: Enrico SANGERMANO**

### EMILIA ROMAGNA

VIA MARCO POLO, 60  
40131 - BOLOGNA

**Direttore: Antonino GENTILE**

### FRIULI VENEZIA GIULIA

VIA GIULIA, 75  
34126 - TRIESTE

**Direttore: Paola MURATORI**

### LAZIO

VIA CAPRANESI, 60  
00155 - ROMA

**Direttore: Eduardo URSILLI**

### LIGURIA

VIA FIUME, 2  
16121 - GENOVA

**Direttore: Alberta DE SENSI**

### LOMBARDIA

VIA MANIN, 25  
20121 - MILANO

**Direttore: Carlo PALUMBO**

### MARCHE

VIA PALESTRO, 15  
60122 - ANCONA

**Direttore: Giovanna ALESSIO**

### MOLISE

VIA SCATOLONE, 4  
86100 - CAMPOBASSO

**Direttore: Gianni DE LUCA**

### PIEMONTE

CORSO VINZAGLIO, 8  
10121 - TORINO

**Direttore: Rossella ORLANDI**

### PUGLIA

VIA AMENDOLA, 201/7  
70126 - BARI

**Direttore: Aldo POLITO**

### SARDEGNA

VIA BACAREDDA, 27  
09127 - CAGLIARI

**Direttore: Libero ANGELILLIS**

### SICILIA

VIA KONRAD ROENTGEN,3  
90146 - PALERMO

**Direttore: Castrenze GIAMPORTONE**

### TOSCANA

VIA DELLA FORTEZZA, 8  
50129 - FIRENZE

**Direttore: Pierluigi MERLETTI**

### TRENTO

VIA BRENNERO, 133  
38100 - TRENTO

**Direttore: Vincenzo GIUNTA** (ad interim)

### UMBRIA

VIA CANALI, 12  
06124 - PERUGIA

**Direttore: Gennaro ESPOSITO**

### VALLE D'AOSTA

PIAZZA MANZETTI, 2  
11100 - AOSTA

**Direttore: Carmelo RAU**

### VENETO

VIA G. DE MARCHI, 16  
30175 - MARGHERA (VE)

**Direttore: Giovanni Achille SANZÒ**



## STRUTTURE PERIFERICHE

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

- A. Direzioni provinciali
- B. Centri di assistenza multicanale
- C. Centri operativi
- D. 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. I Centri di assistenza multicanale** forniscono assistenza e informazioni ai contribuenti attraverso il telefono, la posta elettronica e gli sms.

**C. 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.

**D. 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.

# DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE

## LA DOTAZIONE DELL'AGENZIA

La dotazione finanziaria dell'Agenzia per l'anno 2010 ammontava a complessivi 2.869.792.672,76 euro, 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 96.528.116,67 euro di ricavi relativi ai servizi resi dall'Agenzia sul mercato.

## I DIPENDENTI DELL'AGENZIA

Al 31 dicembre 2010 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate è il seguente:

Dirigenti	458
Impiegati	32.780
<b>TOTALE</b>	<b>33.238</b>

# I NUMERI DELL'AGENZIA NEL 2010

## INTERPRETAZIONE DELLE NORME

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

• Circolari	61
• Risoluzioni	143
• Interpelli	14.787

## I SERVIZI AI CONTRIBUENTI

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

• Risposte call center	2.018.505
• Denunce di successione presentate	497.839
• Registrazione atti privati	2.154.545
• Registrazione atti pubblici	181.257

## I SERVIZI TELEMATICI

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.

### Utenti abilitati ai servizi telematici

Entratel	123.668
Fisconline	1.462.048
<b>TOTALE</b>	<b>1.585.716</b>

### Dichiarazioni e atti registrati per via telematica

• Dichiarazioni fiscali inviate online	43.165.172
• Dichiarazioni dei redditi inviate dagli uffici	455.156
• Altre comunicazioni telematiche	2.546.910
• Registrazione di contratti di locazione	172.684
• Atti pubblici registrati telematicamente	2.877.667

## I VERSAMENTI ESEGUITI TRAMITE MODELLO F24

Il modello F24 rappresenta uno degli strumenti più importanti nel rapporto tra fisco e contribuenti perché consente di effettuare il versamento dei principali tributi e contributi anche attraverso la compensazione con i crediti d'imposta.

	operazioni (in milioni)	importi (in milioni di euro)
F24 cartaceo	36,6	38.774
F24 telematico	87,2	471.893
<b>TOTALE</b>	<b>123,8</b>	<b>510.667</b>

## L'ATTIVITÀ PER IL RECUPERO DELL'EVASIONE

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.

• Controlli formali delle dichiarazioni dei redditi	905.556
• Verifiche	9.559
• Accertamenti	705.580
• Maggiore imposta accertata (in milioni di euro)	27.849

### Gli incassi complessivi da recupero dell'evasione

Accertamento, Controllo formale, Conciliazione giudiziale	6.281
Controllo automatizzato delle dichiarazioni fiscali e controllo atti registrati	4.288
<b>TOTALE</b>	<b>10.569</b>

(importi in milioni di euro)

## RIMBORSI E COMPENSAZIONI DI IMPOSTE DIRETTE E INDIRECTE

Rispetto agli anni precedenti, nel 2010 sono diminuiti i rimborsi e le compensazioni, in quanto si è ridotto l'ammontare dei crediti da rimborsare e sono state poste in essere efficaci misure di contrasto alle compensazioni indebite.

Rimborsi	17.802
Compensazioni	21.727
<b>TOTALE RIMBORSI E COMPENSAZIONI</b>	<b>39.529</b>

(importi in milioni di euro)

# ASSISTENZA - INFORMAZIONE - 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**

Servizio di assistenza dedicato alla 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 per il 2006.

 **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

# ATTIVITÀ 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 costantemente all'attività delle seguenti organizzazioni internazionali nell'ambito di specifici programmi:



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



Settore Comunicazione

Redazione a cura dell'Ufficio Comunicazione Multimediale e Internet

Progetto grafico: Stazione Grafica - Agenzia delle Entrate