

The background features a large, light grey letter 'E' centered on the page. Two large, abstract orange shapes are positioned at the top and bottom, partially overlapping the 'E'. The text 'L'AGENZIA DELLE ENTRATE 2009' is written in a bold, sans-serif font, following the curve of the top part of the 'E'.

L'AGENZIA DELLE ENTRATE 2009



Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti - Settore servizi all'utenza  
Ufficio Stampa

Redazione a cura dell'Ufficio Comunicazione Multimediale

Progetto grafico a cura della Stazione Grafica

Stampa Arti Grafiche Boccia - Salerno

Questa pubblicazione è consultabile su [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

# 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 2008</b>	<b>10</b>
<b>ASSISTENZA - INFORMAZIONE - SERVIZI</b>	<b>11</b>
<b>ATTIVITÀ INTERNAZIONALE</b>	<b>12</b>

# L'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate è un ente pubblico non economico e svolge le funzioni e i compiti che le sono attribuiti dalla legge in materia di entrate tributarie e diritti erariali.

Il suo obiettivo è di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali e lo fa attraverso la semplificazione dei rapporti con i contribuenti, l'offerta di informazioni e assistenza, nonché i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, trasparenza e secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia.

Sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico, l'Agenzia opera in piena responsabilità gestionale ed 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.

## **OBIETTIVI DELL'AGENZIA IN SINTESI**

- semplificazione dei rapporti con i contribuenti;
- miglioramento della qualità dei servizi di assistenza ed informazione;
- potenziamento dell'azione di contrasto all'evasione;
- ricerca della massima efficienza, anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione;
- promozione dell'immagine, dell'autorevolezza e del ruolo dell'Agenzia.

# ORGANI DELL'AGENZIA

## SONO 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

Giovanni De Simone (Presidente)  
Maurizio Lauri (membro effettivo)  
Ines Gandini (membro effettivo)  
Roberto Anatrini (membro supplente)  
Speranzina De Matteo (membro supplente)

**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 e negli altri casi previsti dai regolamenti di contabilità e di amministrazione;
- c) valuta ogni questione che il Direttore ponga all'ordine del giorno.

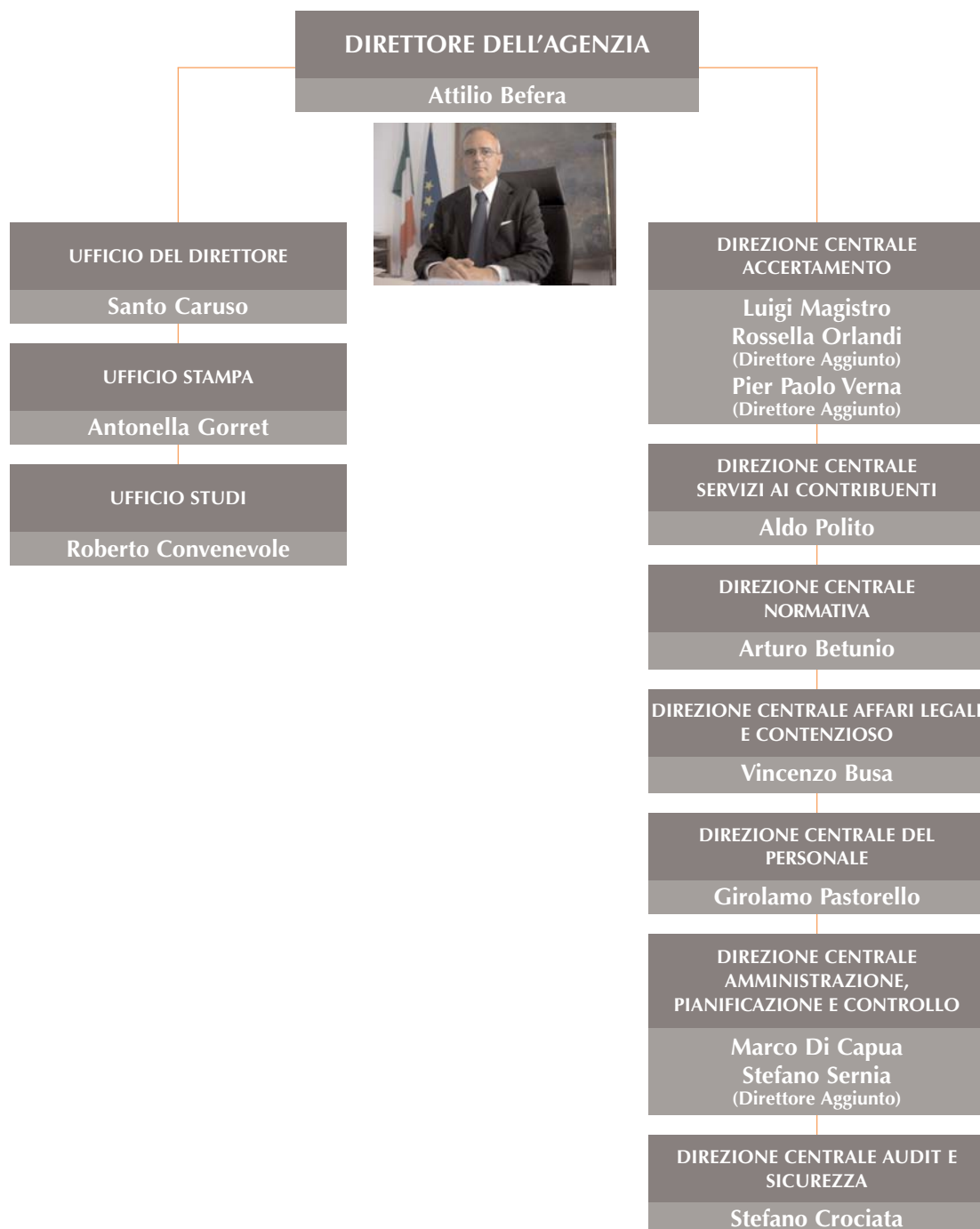
### IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

- 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; predispone 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**

Predispone 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 la realizzazione di manifestazioni ed eventi a carattere istituzionale, le campagne di informazione, il progetto Fisco e Scuola e 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.

### UFFICIO STAMPA

Alle dirette dipendenze del Direttore dell'Agenzia, gestisce i rapporti con gli organi di informazione e con gli altri interlocutori istituzionali; cura la redazione della rassegna stampa quotidiana e coordina le attività di comunicazione a livello regionale.

Per la gestione, l'aggiornamento e lo sviluppo del sito Internet, l'Ufficio Stampa opera in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione multimediale della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti.

### UFFICIO STUDI

Effettua analisi e studi di carattere economico-fiscale, anche mediante comparazioni con le esperienze delle amministrazioni tributarie estere.



## ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO

A livello periferico l'Agenzia è articolata in **Direzioni regionali** e **Uffici periferici**.

### DIREZIONI REGIONALI

Sono rappresentate da:

- **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

CORSO FEDERICO II°, 9  
67100 - L'AQUILA

**Direttore: Giovanni Achille SANZÒ**

#### BASILICATA

VIA DEI MILLE, C.DA CANALE  
85100 - POTENZA

**Direttore: Hildegard Olga UNGERER**

#### BOLZANO

PIAZZA TRIBUNALE, 2  
39100 - BOLZANO

**Direttore: Goffredo PISCOPO**

#### 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 V. GIULIA

VIALE MIRAMARE, 7  
34135 - TRIESTE

**Direttore: Paola MURATORI**

#### LAZIO

VIA CAPRANESI, 60  
00155 - ROMA

**Direttore: Eduardo URSILLI**

#### LIGURIA

VIA FIUME, 2  
16121 - GENOVA

**Direttore: Franco Carmine LATTI**

#### LOMBARDIA

VIA MANIN, 25  
20121 - MILANO

**Direttore: Carlo PALUMBO**

#### MARCHE

VIA PALESTRO, 15  
60122 - ANCONA

**Direttore: Gianni GIAMMARINO**

#### MOLISE

VIA SCATOLONE, 4  
86100 - CAMPOBASSO

**Direttore: Rossella ROTONDO**

#### PIEMONTE

CORSO VINZAGLIO, 8  
10121 - TORINO

**Direttore: Vincenzo PALITTA**

#### PUGLIA

VIA AMENDOLA, 201/7  
70126 - BARI

**Direttore: Silvia GUARINO**

#### SARDEGNA

VIA BACAREDDA, 27  
09127 - CAGLIARI

**Direttore: Libero ANGELILLIS**

#### SICILIA

VIA KONRAD ROENTGEN,3  
90146 - PALERMO

**Direttore: Castrenze GIAMPORONE**

#### TOSCANA

VIA DELLA FORTEZZA, 8  
50129 - FIRENZE

**Direttore: Giuseppe GREGGIO**

#### TRENTO

VIA BRENNERO, 133  
38100 - TRENTO

**Direttore: Pierluigi MERLETTI**

#### UMBRIA

VIA CANALI, 12  
06100 - PERUGIA

**Direttore: Gennaro ESPOSITO**

#### VALLE D'AOSTA

PIAZZA MANZETTI, 2  
11100 - AOSTA

**Direttore: Carmelo RAU**

#### VENETO

Palazzo Erizzo - CANNAREGIO 2139  
30100 - VENEZIA

**Direttore: Ildebrando PIZZATO**

## UFFICI PERIFERICI

Le funzioni operative dell’Agenzia sono svolte, salvo quelle demandate per specifiche esigenze agli uffici centrali e regionali, dai seguenti tipi di uffici periferici:

- 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 2008 ammontava a complessivi 2.859.126.549 euro, a copertura degli oneri di gestione e degli oneri per l'erogazione della quota incentivante al personale. Inoltre, sono stati realizzati 118.470.000 euro di ricavi relativi a servizi resi dall'Agenzia sul mercato.

### I DIPENDENTI DELL'AGENZIA

Al 31 dicembre 2008 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate suddiviso per aree di inquadramento è il seguente:

Aree di Inquadramento	Dipendenti
Dirigenti	661
Terza area	20.724
Seconda area	14.138
Prima area	45
<b>TOTALE</b>	<b>35.568</b>

## I NUMERI DELL'AGENZIA NEL 2008

### ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE E SERVIZI EROGATI

• Numero di contribuenti serviti dai CAM	1.909.434
• Accessi al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a>	55.711.494
• Accessi agli Uffici locali	7.667.784
• Servizi forniti	9.051.924
• Utenti serviti per appuntamento	1.136.816
• Registrazione atti e denunce di successione	2.269.912
• Assistenza su comunicazioni e cartelle di pagamento relative a dichiarazioni fiscali	1.205.721
• Rilascio, variazioni e cessazioni partita Iva	797.458
• Rilascio, variazione, duplicato codice fiscale e tessera sanitaria	1.616.904
• Prodotti editoriali pubblicati e distribuiti gratuitamente	1.900.000
• Iniziative "Fisco Scuola" realizzate	1.200

### INTERPELLO E CONSULENZA GIURIDICA

• Interpelli ordinari, interpelli Cfc e interpelli antielusivi, istanze di disapplicazione norme antielusive, consulenza giuridica richiesta dalle associazioni di categoria e dagli uffici dell'Amministrazione finanziaria	19.171
• Interpelli ordinari (art. 11 della legge n. 212 del 2000)	9.042

### CONTROLLI E VERIFICHE

• Controlli sostanziali Imposte dirette, Iva, Irap e Registro	701.242
• Verifiche e controlli mirati su soggetti di rilevante interesse fiscale	2.303
• Verifiche e controlli mirati su altri soggetti	15.006
• Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	102.367
• Controlli formali (imposte dirette e registro)	1.663.647

### IL FISCO TELEMATICO

• Totale dichiarazioni pervenute	37.155.740
• Altri documenti ricevuti in via telematica	14.726.844
• Numero di accessi al servizio di consultazione "Cassetto fiscale"	6.851.500
• Numero di adempimenti on line (contratti di locazione-pagamenti on line Registro e atti notarili)	7.611.389

# ASSISTENZA - INFORMAZIONE - SERVIZI

## PER TELEFONO

☎ **848.800.444**

- **Call center con operatore**

dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **17.00**

il sabato dalle ore **9.00** alle ore **13.00**

Per informazioni fiscali generali, rimborsi e assistenza

- **Servizio automatico**

Per informazioni automatiche su alcuni argomenti di natura fiscale

☎ **06.96.66.89.07**

(per chiamare con il cellulare)

☎ **0039.06.96.66.89.33**

(per telefonare dall'estero)

☎ **320.43.08.444 (SMS)**

(per informazioni via SMS)

## ON LINE

- **[www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)**

Per informazioni, modulistica, normativa, servizi *on line*, assistenza e *web-mail*

- **[www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it)**

Rivista telematica



## 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**

