

AGENZIA DELLE ENTRATE REVENUE AGENCY

JUNE 2004

GIUGNO 2004

Un organismo moderno al servizio del Paese per un sistema tributario equo ed efficiente

A modern organisation serving the Country
by a fair and efficient revenue system

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE EXTERNAL RELATIONSHIPS OFFICE

Summary

L'AGENZIA DELLE ENTRATE	3
THE REVENUE AGENCY	
ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA	5
REVENUE AGENCY ORGANISATION	
I COMPITI DEGLI UFFICI CENTRALI	9
CENTRAL OFFICES FUNCTIONS	
I COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI	11
CENTRAL DEPARTMENTS FUNCTIONS	
L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO	13
NATION-WIDE ORGANISATION	

SOMMARIO

DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE	17
FINANCIAL MEANS AND HUMAN RESOURCES	
I NUMERI DELL'AGENZIA	19
THE AGENCY IN FIGURES	
INFORMAZIONE E ASSISTENZA IN RETE	21
INFORMATION AND HELP VIA INTERNET	
L'ASSISTENZA TELEFONICA	23
HELP LINE	

The Revenue Agency

Created in 1999 by Legislative Decree n. 300, the Revenue Agency has been operating since January 1st, 2001. As of 2004 it is therefore in its third year.

The Revenue Agency carries out all functions regarding the management, assessment, litigation and collection of taxes.

The Agency is a non-profit public body acting under the supervision of the Minister of the Economy and Finance who maintains control over policy orientation. As such, the Agency takes full managerial and operational charge of its affairs and is autonomous as regards regulations, management, assets, organisation, accounting and finance. However, its internal general directives must be submitted to the Minister for approval.

The Minister of the Economy and Finance and the Revenue Agency set out services to be provided, objectives to be reached and the assignment of related financial resources in a three-year Protocol, updated every financial year.

The Agency can however collect further revenue for the provision of services to public and private companies and organisations.

The Agency draws up its financial statement in compliance with the Civil Code.

The Agency has a Steering Committee, which deliberates on:

- the Statute
- accounting Rules
- administrative Rules relating the organisation and running of the Agency, the hiring of personnel, staff levels and access to managerial positions, the offices network both at central and local, etc.)
- overall business plans
- budget & balance sheet.

THE OBJECTIVES OF THE REVENUE AGENCY

In performing its institutional functions, the Revenue Agency aims:

- to simplify relationships with tax-payers
- to improve help and information services
- to increase its action against tax evasion
- to achieve the peak efficiency also by innovative schemes of organisation and planning.

L'Agenzia delle Entrate

Istituita con il Decreto legislativo n. 300 del 1999, l'Agenzia delle Entrate è in funzione dal 1° gennaio 2001: compie dunque con il 2004 tre anni di vita.

L'Agenzia delle Entrate ha il compito di svolgere le funzioni relative alla gestione, all'accertamento, al contenzioso e alla riscossione dei tributi.

L'Agenzia è un Ente pubblico non economico, sottoposto alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico; l'Agenzia quindi opera in piena responsabilità gestionale ed operativa e gode di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, ma gli atti di carattere generale che ne disciplinano il funzionamento sono trasmessi al Ministro, che può negarne, per ragioni sia di merito che di legittimità, l'approvazione.

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 Convenzione sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le risorse da destinare a tali fini. L'Agenzia può reperire ulteriori entrate a fronte dell'erogazione di servizi a soggetti pubblici e privati.

L'Agenzia redige il proprio bilancio secondo i principi del codice civile.

L'Agenzia ha un Comitato direttivo che delibera in materia di:

- Statuto,
- Regolamento di contabilità,
- Regolamenti di amministrazione (riguardo a: organizzazione e funzionamento dell'Agenzia, norme per l'assunzione del personale, dotazioni organiche e regole per l'accesso alla dirigenza, articolazione dei propri uffici a livello centrale e periferico, ecc.),
- piani aziendali,
- budget e bilancio.

GLI OBIETTIVI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate, per lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali, si propone i seguenti obiettivi:

- semplificare i rapporti con i contribuenti;
- migliorare i servizi di assistenza ed informazione;
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione;
- ricercare la massima efficienza, anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione.

Revenue Agency Organisation

BOARD

- **THE GENERAL DIRECTOR:** Raffaele Ferrara
- **THE STEERING COMMITTEE:** Raffaele Ferrara (General Director)
Attilio Befera
Marco Di Capua
Silvia Giannini
Francesco Lettieri
Roberto Monducci
Enrico Pardi
- **THE AUDITORS COMMITTEE:** Luigi Pacifico (Chairman)
Mario Parchitelli
Donato Pellegrino

The Agency is organised into:

- **CENTRAL AND REGIONAL DEPARTMENTS** having mainly planning, direction, co-ordination and control functions
- **LOCAL OFFICES** with general operating functions

The central organisation is structured with:

- **4 GENERAL DIRECTOR SUPPORTING OFFICES**
- **7 CENTRAL DEPARTMENTS**

Organizzazione dell' Agenzia

SONO ORGANI DELL' AGENZIA:

- **IL DIRETTORE:** Raffaele Ferrara
- **IL COMITATO DIRETTIVO:** Raffaele Ferrara (presidente)
Attilio Befera
Marco Di Capua
Silvia Giannini
Francesco Lettieri
Roberto Monducci
Enrico Pardi
- **IL COLLEGIO
DEI REVISORI DEI CONTI:** Luigi Pacifico (presidente)
Mario Parchitelli
Donato Pellegrino

L' Agenzia è articolata in:

- **UFFICI CENTRALI E REGIONALI**, con prevalenti funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo
- **UFFICI LOCALI**, con funzioni operative

A livello centrale la struttura è formata da:

- **4 UFFICI DI STAFF DEL DIRETTORE DELL' AGENZIA**
- **7 DIREZIONI CENTRALI**

6 Central Departments and Offices

AGENCY GENERAL
DIRECTOR

Raffaele Ferrara



PLANNING
AND CONTROL OFFICE

Marco Cuccagna



CENTRAL ASSESSMENT
DEPARTMENT

Marco Di Capua
Aldo Polito (assistant)



EXTERNAL RELATIONSHIPS
OFFICE

Antonio Iorio



CENTRAL GENERAL
AFFAIRS DEPARTMENT

Federico Abatino



SYSTEMS AND PROCESSES
OFFICE

Alberto Fenu



CENTRAL MANAGEMENT
DEPARTMENT

Attilio Befera



RESEARCH OFFICE

Roberto Convenevole



CENTRAL AUDITING AND
SECURITY DEPARTMENT

Luigi Magistro



CENTRAL PERSONNEL
DEPARTMENT

Girolamo Pastorello



CENTRAL TAX MANAGEMENT
DEPARTMENT

Gianni Giammarino



CENTRAL TAX PROVISIONS
AND LITIGATION DEPARTMENT

Vincenzo Busa



7 Organizzazione dell' Agenzia

7 Organizzazione a Livello Centrale

DIRETTORE DELL'AGENZIA

Raffaele Ferrara



UFFICIO PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Marco Cuccagna



DIREZIONE CENTRALE ACCERTAMENTO

**Marco Di Capua
Aldo Polito (aggiunto)**



UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

Antonio Iorio



DIREZIONE CENTRALE AFFARI GENERALI

Federico Abatino



UFFICIO SISTEMI E PROCESSI

Alberto Fenu



DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE

Attilio Befera



UFFICIO STUDI

Roberto Convenevole



DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA

Luigi Magistro



DIREZIONE CENTRALE DEL PERSONALE

Girolamo Pastorello



DIREZIONE CENTRALE GESTIONE TRIBUTI

Gianni Giammarino



DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA E CONTENZIOSO

Vincenzo Busa



Central Offices Functions

● **PLANNING AND CONTROL OFFICE**

It defines the methodology of the planning process, it manages the performance and checks that the results achieved by the Agency are in line with the strategic planning objectives, it plans and coordinate the activities of defining and management of the Protocol agreed with the Ministry of Economy and Finance, and liases with the General Accounting Office for the controls on the financial activity.

● **EXTERNAL RELATIONSHIPS OFFICE**

It liases with the press, deals with the publication of material for taxpayers and information on Agency programmes and activities. It publishes the online journal fiscooggi.it, it manages the Agency website (www.agenziaentrate.gov.it) and organises events throughout the country to provide the public with information on the tax system.

● **SYSTEMS AND PROCESSES OFFICE**

It is in charge of the IT system and supports the development of the organisational processes.

● **RESEARCH OFFICE**

It conducts economic and fiscal researches including comparative studies with foreign tax administration systems aimed at gathering information, which can be used by the Agency to define programmes and corrective measures.

i Compiti degli Uffici Centrali

● L'UFFICIO PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

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 di definizione e gestione della Convenzione con il Ministero, cura i rapporti con la Corte dei Conti per i controlli sull'attività finanziaria.

● L'UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

Gestisce i rapporti con gli organi di informazione, cura la pubblicazione di prodotti editoriali per i contribuenti e la comunicazione istituzionale relativa ai programmi e all'attività dell'Agenzia. Pubblica la rivista on-line fiscooggi.it, cura il sito Internet www.agenziaentrate.gov.it e gli eventi informativi sul territorio.

● L'UFFICIO SISTEMI E PROCESSI

Governa il sistema informatico e supporta lo sviluppo dei processi organizzativi.

● L'UFFICIO STUDI

Svolge analisi e studi di carattere economico fiscale al fine di fornire, anche attraverso comparazioni con le esperienze delle amministrazioni fiscali estere, elementi utili per la definizione dei programmi dell'Agenzia e per l'individuazione degli interventi correttivi.

Central Departments Functions

● CENTRAL ASSESSMENT DEPARTMENT

It plans, directs and co-ordinates assessment control, analyses forms of tax evasion, gathers and processes information, which can be used to boost tax investigations of which it defines the strategies and the methods.

It also plays an active part in major tax investigation operations.

● CENTRAL GENERAL AFFAIRS DEPARTMENT

It carries out a general management role, and co-operates specifically in planning, developing and monitoring strategic inter-functional projects.

● CENTRAL MANAGEMENT DEPARTMENT

It deals with the accountancy management, budget and financial reports, procurement and logistics; it is also in charge of remote technology contracts and liase with the Tax Collectors and other external bodies.

● CENTRAL AUDITING AND SECURITY DEPARTMENT

It projects and performs systems and procedure for preventing management risks, controls that the management and accounting are duly performed, makes inquiries about the proper application of laws by the offices, and co-ordinates Agency security activities for preventing risks and manages the security.

● CENTRAL PERSONNEL DEPARTMENT

It carries out functions relating the recruitment, placement and management of personnel. It is in charge of trade union relations, personnel professional training and of the organisation of work.

● CENTRAL TAX MANAGEMENT DEPARTMENT

It prepares official tax forms, controls the acquisition and processing of tax returns and documents, manages the help-line, the processing and payment services, it set forth tax refund procedures.

● CENTRAL TAX PROVISIONS AND LITIGATION DEPARTMENT

It interprets and assesses the correct application of the laws, answers major appeals and rulings, provides indications for handling tax disputes.

i Compiti delle Direzioni Centrali

● LA DIREZIONE CENTRALE ACCERTAMENTO

Programma, indirizza e coordina l'azione di controllo, analizza i fenomeni evasivi ed elusivi, raccoglie ed elabora informazioni utili per dare impulso ad ipotesi di investigazione fiscale, di cui definisce in via principale strategie e metodologie.

Svolge, inoltre, anche compiti operativi in attività di controllo fiscale di particolare rilevanza.

● LA DIREZIONE CENTRALE AFFARI GENERALI

Esercita competenze gestionali di rilevanza generale, cooperando, in particolare, alla programmazione, allo sviluppo e al monitoraggio di progetti interfunzionali di carattere strategico.

● LA DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE

Provvede alla gestione della contabilità, alla predisposizione di bilanci e rendiconti, agli approvvigionamenti e alla logistica; gestisce i contratti d'informatica e telematica, e cura i rapporti con i concessionari della riscossione e con altri enti esterni.

● LA DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA

Progetta e realizza sistemi e procedure per la prevenzione dei rischi gestionali, effettua controlli di regolarità amministrativo-contabile, svolge indagini conoscitive volte a verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici, coordina infine le attività volte a garantire la sicurezza dell'Agenzia.

● LA DIREZIONE CENTRALE DEL PERSONALE

Svolge funzioni connesse alla selezione, all'inserimento, alla gestione e all'amministrazione del personale; è responsabile delle relazioni sindacali, della formazione del personale e dell'organizzazione del lavoro.

● LA DIREZIONE CENTRALE GESTIONE TRIBUTI

Predisponde la modulistica, governa i processi di acquisizione e gestione delle dichiarazioni e degli atti, gestisce i servizi telematici connessi ai servizi di assistenza e al trattamento delle dichiarazioni e dei versamenti, definisce le procedure per i rimborsi.

● LA DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA E CONTENZIOSO

Cura l'interpretazione delle norme e formula pareri sulla loro corretta applicazione, risponde alle domande di interpello di maggiore rilevanza, e definisce gli indirizzi per la gestione del contenzioso.

Le Direzioni Regionali e Provinciali

ABRUZZO CORSO FEDERICO II°, 9 67100 - L'AQUILA Direttore ad interim: Guglielmo MONTONE		BASILICATA VIA DEI MILLE, C.DA CANALE 85100 - POTENZA Direttore: Giuseppe CARLETTA		CALABRIA VIA LOMBARDI 88100 - CATANZARO Direttore: Castrenze GIAMPORTONE	
CAMPANIA VIA DIAZ, 11 80133 - NAPOLI Direttore: Filippo ORLANDI Direttore aggiunto: Vincenzo TARROUX		EMILIA ROMAGNA VIA MARCO POLO, 60 40100 - BOLOGNA Direttore: William ROSSI Direttore aggiunto: Francesca LORENZI		FRIULI V. GIULIA VIALE MIRAMARE, 7 34100 - TRIESTE Direttore: Franco Carmine LATI	
LAZIO VIA CAPRANESI, 60 00186 - ROMA Direttore: Carlo DI IORIO Direttore aggiunto: Antonio PALMIERI		LIGURIA VIA FIUME, 2 16121 - GENOVA Direttore: Antonio VIOLA		LOMBARDIA VIA MANIN, 25 20121 - MILANO Direttore: Massimo ORSI Direttore aggiunto: Oreste SACCONI	
MARCHE VIA PALESTRO, 15 60100 - ANCONA Direttore: Orlando DE MUTIIS		MOLISE VIA SCATOLONE, 4 86100 - CAMPOBASSO Direttore: Guglielmo MONTONE		PIEMONTE CORSO VINZAGLIO, 8 10121 - TORINO Direttore: Giorgio PIRANI Direttore aggiunto: Loris BARTOLUCCI	
PUGLIA VIA AMENDOLA, 201/7 70126 - BARI Direttore: Salvatore DI GIUGNO		SARDEGNA VIA BACAREDDA, 27 09100 - CAGLIARI Direttore: Paola SPAZIANI		SICILIA VIA KONRAD ROENTGEN, 3 90146 - PALERMO Direttore: Aldino Bruno MAZZARELLI	
TOSCANA VIA DELLA FORTEZZA, 8 50129 - FIRENZE Direttore: Enrico PARDI		TRENTINO A. A. - BOLZANO PIAZZA TRIBUNALE, 2 39100 - BOLZANO Direttore: Ciro DE SIO		TRENTINO A. A. - TRENTO VIA BRENNERO, 133 38100 - TRENTO Direttore: Ildebrando PIZZATO	
UMBRIA VIA CANALI, 12 06100 - PERUGIA Direttore: Alberto TIEZZI		VALLE D'AOSTA PIAZZA MANZETTI, 2 11100 - AOSTA Direttore: Domenico MOLÈ		VENETO Palazzo Erizzo - CANNAREGIO 2139 30100 - VENEZIA Direttore: Francesco MICELI Direttore aggiunto: Alessio VACCARELLO	

Regional and Provincial Directions

I'Organizzazione sul Territorio

A livello regionale:

- **19** Direzioni regionali (una per ciascuna delle regioni)
- **2** Direzioni provinciali (Trento e Bolzano)
- **Le Direzioni regionali e provinciali esercitano funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli uffici periferici. La loro articolazione interna in settori ed uffici varia in funzione della consistenza della regione.**

Nation-wide Organisation

Regional Level :

- **19** Regional Directions (one for each region)
- **2** Provincial Directions (Trento and Bolzano)
- **The Regional and Provincial Directions plan, direct, co-ordinate and control the functions of the local offices, and are internally organised into sections and offices which vary according to the size of the region.**

Organisation of a typical medium and large size Regional Direction



tipo di Organizzazione di una Direzione Regionale e di medio/grandi dimensioni



L'Organizzazione sul Territorio Nation-wide Organisation

GLI UFFICI LOCALI

L'Agenzia delle Entrate è presente sul territorio con 383 uffici locali, che sono il fulcro vitale della sua attività. Ad essi sono affidati l'attività di informazione ed assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione e la trattazione del contenzioso.

Nelle grandi aree metropolitane, al fine di realizzare un'equilibrata distribuzione territoriale, esistono più uffici, di livello circoscrizionale (8 a Roma, 6 a Milano, 4 a Torino, ecc.).

Per assicurare la capillarità dell'Amministrazione finanziaria è stato previsto che molti uffici locali siano inoltre dotati di strutture decentrate nel territorio, che garantiscono ai cittadini servizi di assistenza e informazione.

Per individuare senza difficoltà il proprio ufficio locale di competenza, è disponibile sul sito www.agenziaentrate.gov.it un motore di ricerca. I servizi di assistenza e informazione sono comunque resi da tutti gli uffici, senza vincoli di competenza territoriale.

LOCAL OFFICES

The Revenue Agency has 383 local offices throughout the country. These offices, which are fundamental to the activities of the Agency, perform the activities of information and assistance to taxpayers, of tax management, of tax assessments and collection and deal with the tax litigation.

In the major metropolitan areas, several district offices have been set up to assure a fair coverage of the whole area (8 in Rome, 6 in Milan, 4 in Turin, etc.). To assure that the Tax Authority is extended nationwide, many local offices have decentralised branches, which provide taxpayers with the information and assistance they require.

For an easy search of the empowered local office taxpayers can run the search on the webpage www.agenziaentrate.gov.it. However assistance and information services are offered by any offices regardless the territorial jurisdiction.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI LOCALI:

ORGANISATIONAL SCHEME OF LOCAL OFFICES:



Dotazioni Finanziarie e Risorse Umane Financial Means and Human Resources

LA DOTAZIONE DELL'AGENZIA

La dotazione finanziaria dell'Agenzia prevista per l'anno 2004 ammonta a complessivi euro 2.513.045.000.

Tale importo è distinto in:

- euro 2.239.743.000, pari agli stanziamenti previsti a copertura degli oneri di gestione e degli oneri per l'erogazione della quota incentivante al personale dell'Agenzia;
- euro 244.802.000, pari agli stanziamenti previsti a copertura degli investimenti;
- euro 28.500.000, pari al valore previsto per i servizi resi dall'Agenzia sul mercato.

I DIPENDENTI DELL'AGENZIA

Al 31 dicembre 2003 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate suddiviso per aree di inquadramento è il seguente:

AREE DI INQUADRAMENTO	DIPENDENTI
DIRIGENTI	978
AREA C	13.649
AREA B	18.629
AREA A	1.733
TOTALE	34.989

THE AGENCY BUDGET

The Agency's financial resources for 2004 amount to euro 2,513,045,000.

This amount is split up as follows:

- euro 2,239,743,000, equal to the financial funds scheduled for the coverage of the management burdens and the Revenue Agency staff incentives burdens;
- euro 244,802,000, equal to the funds scheduled for the coverage of the investments;
- euro 28,500,000, equal to the value scheduled the services rendered by the Revenue Agency on the market.

HUMAN RESOURCES

As of 31 December 2003, the total number of Agency staff per area of placement is:

AREA OF PLACEMENT	EMPLOYEES
MANAGERS	978
AREA C	13,649
AREA B	18,629
AREA A	1,733
TOTAL	34,989

TAXPAYER ASSISTANCE

• Number of answers to the calls	1,419,784
• Tax codes issued to non-EU citizens who have legalized non legal employment relationships	492,000
• Meet the Revenue Agency Cities in 2003: Prato, Torino, Bergamo, Trento, Genova, Catanzaro, Roma, Potenza e Campobasso (from mars to july) - visitors	80,000
• www.agenziaentrare.gov.it (from 1/6/2001 to 30/5/2004): - visitors (34,655,563 from 1st june 2001 to 26th april 2004)	8,498,012
- hits	2,875,944,467
- downloaded pages	227,805,725
- user sessions	28,118,157
- tax code duplicates issued via Internet (from 1st january 2003 to 31st march 2004)	215,671
• Publications released and free delivered in 2003	1,688,000

CONSULT AND LEGAL CONSULTANCY

• Number of applications for consult received	6,835
• Answers in the time given	100%

CONTROLS AND INSPECTIONS 2003

• Direct tax, VAT and IRAP (regional productive activities tax) controls - including controls on tax credits: 83,191	483,187
• Inspections of great taxpayers	442
• Inspections of other taxpayers	6,915
• On-site inspections for the control of the tax duties fulfilments	100,325
• Controls on registry tax payments	103,326
• Formal controls made	1,652,827

AUTOMATED CONTROLS ON TAX RETURNS

• Number of notifications sent in 2003	17,141,062
• Number of notifications of irregularities sent in 2003	3,464,812

TAX ON-LINE

• 730 Forms received in 2003	14,332,971
• Unico Forms received in 2003 - including, Individual Unico Forms: 12,678,424	14,776,841
• TOTAL TAX RETURNS FORMS (UNICO - 730 - 770 - VAT)	36,368,440
• Tax returns sent via Internet by taxpayers - including, Individual Unico Forms: 142,829	268,252
• Individual Unico forms sent via Internet by offices	767,081
• TOTAL OF TAX RETURNS VIA INTERNET	1,035,333
• Number of taxpayers registered to use their on-line "tax box", containing their own fiscal profile	307,534
• Number of on-line registrations and payments concerning estate (selling or renting) contracts	1,929,829
• Applications for access 'Fisconline' service in 2003	150,206
• PIN codes assigned from 1st January 2004 to 30 April 2004	38,791
• On-line payments - including Forms F24 received in 2003: 246,164 - including On-line payments related to leases and real estate deeds: 1,113,967	1,360,131

L'ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE

• Numero di risposte a telefonate pervenute	1.419.784
• Codici fiscali attribuiti a cittadini extracomunitari che hanno usufruito delle norme sulla regolarizzazione del lavoro irregolare	492.000
• Fisco tra la gente nel 2003: Prato, Torino, Bergamo, Trento, Genova, Catanzaro, Roma, Potenza e Campobasso (marzo-luglio) - visitatori	80.000
• Sito Internet www.agenziaentrate.gov.it (dal 1° gennaio 2003 al 31 marzo 2004): - visitatori (34.655.563 dal 1°giugno 2001 al 26 aprile 2004)	8.498.012
- hit	2.875.944.467
- pag. visitate	227.805.725
- sessioni utente	28.118.157
- duplicati codici fiscali tramite Internet (dal 1° gennaio 2003 al 31 marzo 2004)	215.671
• Prodotti editoriali pubblicati nel 2003 e distribuiti gratuitamente	1.688.000

INTERPELLO E CONSULENZA GIURIDICA

• Numero di istanze di interpello ricevute	6.835
• Risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%

CONTROLLI E VERIFICHE NEL 2003

• Controlli sostanziali II.DD., Iva e Irap effettuati - di cui sui crediti di imposta: 83.191	483.187
• Verifiche su soggetti di grandi dimensioni	442
• Verifiche su altri soggetti	6.915
• Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	100.325
• Controlli sostanziali tributi settore registro	103.326
• Controlli formali effettuati	1.652.827

CONTROLLI AUTOMATIZZATI SULLE DICHIARAZIONI

• Numero di comunicazioni inviate nel 2003	17.141.062
• Numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel 2003	3.464.812

IL FISCO TELEMATICO

• Modelli 730 pervenuti nel 2003	14.332.971
• Modelli Unico pervenuti nel 2003 - di cui Modelli Unico Persone Fisiche: 12.678.424	14.776.841
• TOTALE DICHIARAZIONI (MOD. UNICO - 730 - 770 - IVA)	36.368.440
• Dichiarazioni trasmesse tramite Internet dai contribuenti - di cui Modelli Unico Persone fisiche: 142.829	268.252
• Modelli Unico Persone fisiche trasmesse via Internet tramite gli uffici	767.081
• TOTALE DICHIARAZIONI TRASMESSE VIA INTERNET	1.035.333
• Numero dei contribuenti che usufruiscono del servizio di consultazione del cassetto fiscale per l'accesso ai dati fiscali	307.534
• Numero di adempimenti on-line (registrazione e pagamento delle relative imposte) riguardanti contratti di locazione e atti immobiliari	1.929.829
• Domande di abilitazione al servizio Fisconline nell'anno 2003	150.206
• Numero Pincode attribuiti dal 1 gennaio 2004 al 30 aprile 2004	38.791
• Versamenti on-line	1.360.131
- di cui Modelli F24 pervenuti nell'anno 2003: 246.164	
- di cui Versamenti on-line relativi a contratti di locazione ed atti immobiliari: 1.113.967	

Information and Help via Internet

Internet is a powerful resource that Administrations can use to enter into closer contact with the citizens and the Revenue Agency has made a firm commitment to developing online services.

In addition to obtaining information, the web makes it possible for taxpayers, safely and from their own homes, to carry out operations such as submitting tax returns forms, paying taxes and registering rent contracts - all just via Internet.

A new and very innovatory online service is the "tax mail box". This allows taxpayers to check information on their own tax position (e.g. tax returns submitted, payments made, personal assets etc.).

Taxpayers can now also request information using the Agency's web mail service.

The Contact Centre automatically acknowledges receipt of all e-mails sent and provides instructions if delivery fails.

● **WWW.AGENZIAENTRATE.GOV.IT**

In addition to several specific services, visitors to www.agenziaentrate.gov.it can also:

- access all tax information very easily (particular care has been taken to make the site easily accessible to disabled people)
- interact with Contact Centre operators (webmail and call-back are already active but other typical advanced web communications will soon be available)
- consult the "Tax Documentation" online database including all tax regulations as well as letter circulars and decisions issued by the Agency
- calculate road tax
- find out tax deadlines
- book an appointment at one of the Agency's local offices.

● **WWW.FISCOOGGI.IT**

Fiscooggi.it is the Revenue Agency's online journal. During 2003 it exceeded 9 million readers and its popularity continues to grow.

The journal, which is an officially registered publication, integrates the documentation included on www.agenziaentrate.gov.it by real-time updates on activities of the Agency and its central and local offices as well as with comments on tax regulations and laws. The journal features a series of continuously updated sections.

The daily edition of Fiscooggi is a mean of pooling resources and stimulates contact between the Agency, tax operators and the taxpayer.

The flow of information continues to grow and this provides Internet users with a deeper understanding of new tax-related issues by analysis and comments.

Data on contacts and access shows that tax issues, regardless their complexity, interest broad sections of users not only tax professionals.

Informazione e Assistenza in Rete

La rete è una grande risorsa di cui le amministrazioni possono disporre per avvicinarsi di più ai cittadini e l'Agenzia delle Entrate ha puntato molto sullo sviluppo dei servizi telematici.

Oltre alle informazioni, infatti, oggi la rete consente ai contribuenti, senza muoversi di casa e in tutta sicurezza, di svolgere i principali adempimenti fiscali, come la presentazione delle dichiarazioni, il pagamento delle imposte, la registrazione dei contratti di affitto, semplicemente utilizzando il collegamento ad internet.

Un nuovo servizio telematico particolarmente innovativo è il "cassetto fiscale" che permette ai contribuenti di consultare le informazioni relative alle proprie posizioni fiscali (ad esempio, dichiarazioni presentate, versamenti effettuati, dati patrimoniali, ecc.).

Inoltre, con il servizio di webmail è possibile chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia. Per ogni e-mail inviata, il Contact Center trasmette sempre, in automatico, un messaggio di avvenuto recapito o di invio fallito, nonché la soluzione al problema posto.

● **WWW.AGENZIAENTRATE.GOV.IT**

Il sito www.agenziaentrate.gov.it, in particolare, oltre ai numerosi servizi dedicati, consente a tutti i suoi visitatori:

- di accedere agevolmente a tutte le informazioni fiscali, con particolare attenzione agli utenti disabili cui il sito riserva un alto livello di accessibilità;
- di interagire con gli operatori dei Contact Center, in maniera sempre più avanzata (sono già attivi i servizi di *web mail* e *call back*, ma sono previste a breve altre modalità tipiche del web);
- di consultare on-line la banca dati "Documentazione tributaria", contenente tutta la normativa fiscale nonché le circolari e le risoluzioni emesse dall'Agenzia;
- di calcolare il bollo auto;
- di conoscere le scadenze degli adempimenti fiscali;
- di prenotare un appuntamento presso un ufficio locale dell'Agenzia.

● **WWW.FISCOOGGI.IT**

Il quotidiano Fiscooggi.it è la pubblicazione telematica dell'Agenzia delle Entrate che nel corso del 2003 ha già raggiunto i 9 milioni di lettori e presenta un gradimento in continua ascesa.

Testata periodica regolarmente registrata presso il tribunale, [Fiscooggi](http://Fiscooggi.it) integra la documentazione esistente presso il sito www.agenziaentrate.gov.it, offrendo, in tempo reale, aggiornamenti sull'attività dell'Agenzia e dei suoi uffici centrali e periferici e commenti sulla normativa e sulla giurisprudenza tributaria.

È articolata in varie rubriche in continuo aggiornamento ed incremento.

L'edizione quotidiana di Fiscooggi.it garantisce un'operatività settimanale che stimola sinergie e contatti tra Agenzia, media e fascia di utenza di livello più elevato (imprese, professionisti).

Il flusso di informazioni circolanti aumenta progressivamente e fornisce all'utenza Internet un ulteriore spazio di approfondimento con possibilità di analisi e commenti sulle principali novità tributarie.

I dati che documentano i contatti e la distribuzione degli accessi dimostrano che le tematiche fiscali non sono delimitate ad un'unica area professionale, ma evidenziano che esiste una larga fascia di utenza che si intrattiene sui temi fiscali, dai più semplici ai più complessi.

Help Line

848-800444

The Revenue Agency deems the phone services particularly important in facilitating relationships with the citizens. Help and a wide range of information on taxes are available over the phone making it unnecessary to call at the local tax office.

NUMBERS:

Operator-staffed Call Centres are open Mondays to Fridays 9 a.m. to 5 p.m., and Saturdays 9 a.m. - 1 p.m. (in certain cases also evenings and on public holidays).

Call Centres provide taxpayers with basic information regarding their records and in less complex cases can correct errors and annul administrative measures (issue of payment forms etc.) if found unlawful.

Call Centres are gradually being turned into Contact Centres - facilities that enable the taxpayer to use alternative means of communication to the telephone such as fax, web etc.

848-800333

This is an automatic information service which provides:

- PIN numbers required to access Agency online services. PIN numbers can also be requested via Internet
- details on tax returns and tax amnesty notices: the service is reserved for intermediaries authorised to manage electronic pre-notifications (s.c. "preavvisi telematici")
- information on personal income (IRPEF) tax refunds from 1983 to 1999 (access requires a PIN code converted into numbers)
- conversion of tax code into numbers
- duplicate plastic card reflecting the tax code
- forms, guides and calculation tables
- check of VAT registration of EU subjects. Check is possible by inserting the VAT number and international telephone code of the subject's country of residence.

199-126003

Booking Centre (CUP), for booking an appointment at one of the Agency offices.

L'Assistenza Telefonica

L'Agenzia delle Entrate ritiene particolarmente importanti i servizi telefonici, per facilitare i rapporti con il cittadino. Attraverso il telefono è possibile ottenere assistenza e numerose informazioni fiscali senza doversi recare presso gli uffici.

QUESTI I NUMERI DA CHIAMARE:

848-800444

● Rispondono gli operatori dei Centri di assistenza telefonica, aperti dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 17.00, e il sabato, ore 9.00 – 13.00 (e in casi di particolari necessità anche nelle ore serali e nelle festività).

I call center forniscono ai contribuenti informazioni fiscali di base e sullo stato delle pratiche, e possono nei casi meno complessi correggere anche eventuali errori e annullare atti amministrativi (cartelle di pagamento, ecc.) di cui accertino l'illegittimità.

È in atto, inoltre, l'evoluzione dei call center in contact center, cioè in strutture che colloquiano con i contribuenti anche con strumenti alternativi al telefono (fax, web, ecc.).

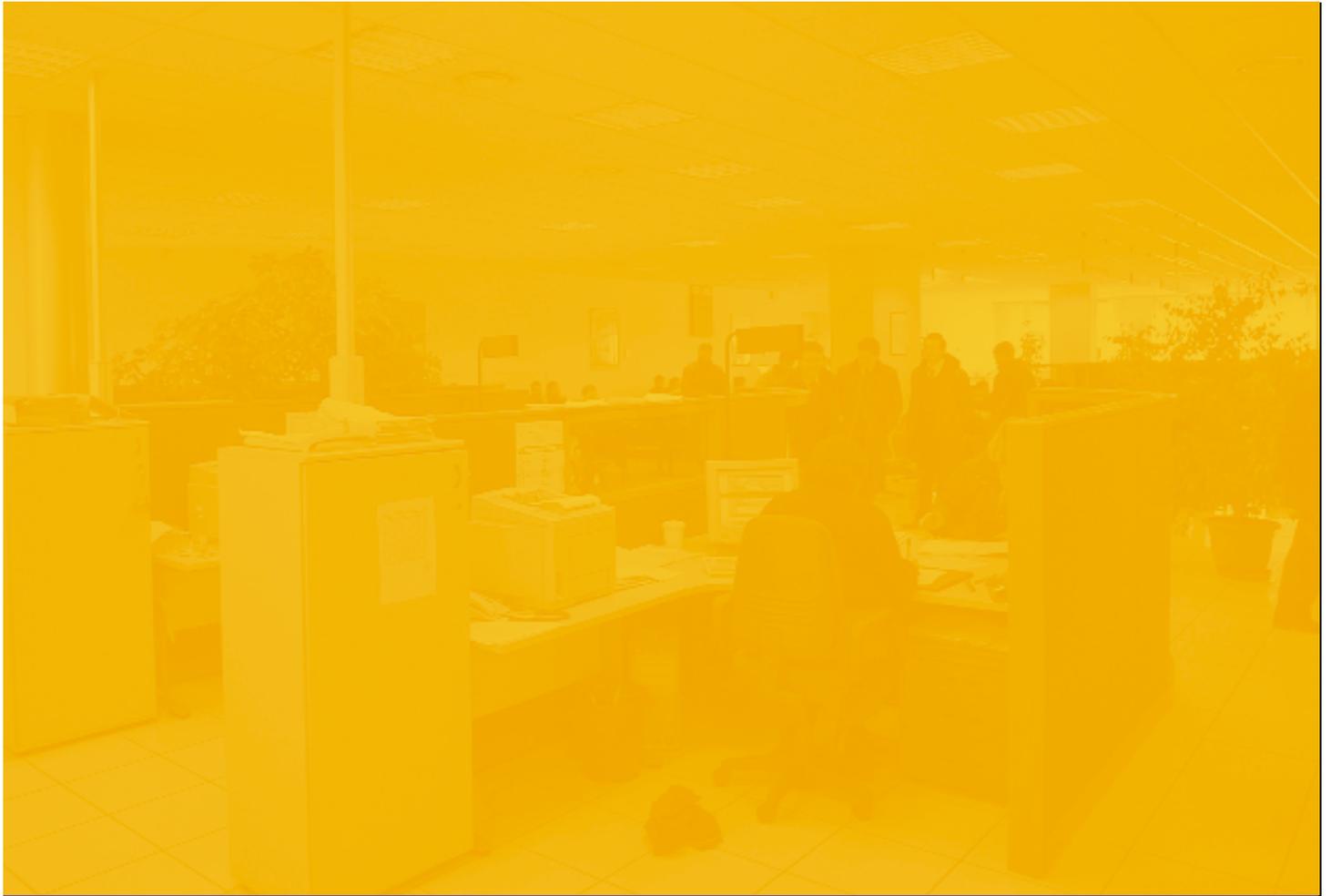
848-800333

● Fornisce un servizio di informazioni automatiche, quali:

- richiesta del codice personale PIN indispensabile per l'utilizzo dei servizi telematici dell' Agenzia. Il Codice Pin può essere richiesto anche tramite Internet;
- informazioni sulle comunicazioni relative alla dichiarazione dei redditi e sulle sanatorie. Servizio utilizzabile soltanto dagli intermediari abilitati per la gestione dei "preavvisi telematici";
- informazioni su rimborsi IRPEF dal 1983 al 1999. Per accedere al servizio è necessario possedere il codice PIN e convertire in cifre il proprio codice;
- conversione in cifre del codice fiscale;
- richiesta del duplicato del tesserino del codice fiscale;
- richiesta di invio, tramite fax, di modelli, guide e formulari;
- verifica delle partite IVA degli operatori comunitari. La verifica si ottiene digitando partita IVA e prefisso telefonico internazionale del Paese di residenza dell'operatore.

199-126003

● È il Centro di prenotazione telefonica (CUP) per prenotare un appuntamento presso gli uffici dell'Agenzia.



Ufficio Relazioni Esterne

Direttore Antonio Iorio

Coordinatore editoriale Camilla Ariete

Redazione a cura della Sezione Prodotti Editoriali

La presente pubblicazione è consultabile anche su www.agenziaentrate.gov.it