



## **Budget economico 2015**

### **Allegato d)**

## **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**

*(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011*

*e in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)*

## ***PREMESSA***

Con la Legge di stabilità 2015, sono state poste le premesse per un solido e duraturo percorso di sviluppo dell'economia intervenendo con una politica di bilancio moderatamente espansiva a supporto della domanda interna e della situazione finanziaria delle imprese.

In linea con questo orientamento, la strategia di politica economica intende imprimere una forte accelerazione al processo di riforme strutturali per rilanciare occupazione, consumi e investimenti e per migliorare, nel contempo, la trasparenza e l'equità del prelievo.

Con l'attuazione della Delega fiscale per un fisco trasparente, equo e orientato alla crescita, sono stati avviati interventi radicali volti a innovare profondamente il modello relazionale tra amministrazione finanziaria e cittadini. Emerge, infatti, l'esigenza di una diversa strategia di contrasto all'evasione. Il diffondersi di un sistema fiscale di massa, con milioni di contribuenti, ha reso scarsamente praticabile un'azione di controllo pervasiva da parte dell'Amministrazione, imponendole di affidarsi sempre più all'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti.

Un'azione che incida in modo sistematico sui rapporti fra fisco e contribuenti nel nostro paese è inquadrabile fra le riforme strutturali di maggiore rilievo. La strategia d'intervento prevede un approccio «cooperativo», che considera i contribuenti come soggetti da assistere nell'assolvimento degli obblighi tributari. La linea di azione è quella di porre al centro il cittadino/contribuente e accrescere la propensione al servizio dell'amministrazione, oggi ancora troppo condizionata da un rapporto in cui il controllato ed il controllore sono soggetti contrapposti e comunicano solo dopo che la dichiarazione dei redditi è stata presentata, spesso unicamente con finalità di esecuzione di controlli successivi all'adempimento. Secondo la nuova visione, alla repressione va affiancata la prevenzione.

Un'azione più efficace di semplificazione degli obblighi contabili e dichiarativi dei contribuenti e di introduzione di strumenti e procedure che agevolino la comunicazione con l'amministrazione finanziaria, in un quadro di reciproca e leale collaborazione, può favorire la riduzione dei costi di compliance ed agevolare gli adempimenti, come nel caso della

dichiarazione precompilata che consentirà progressivamente di ridurre ad una mera verifica dell'esattezza e completezza dei dati l'obbligo dichiarativo per milioni di contribuenti.

L'attenzione al rapporto fra fisco e contribuenti rappresenta una caratteristica fondamentale di un esercizio efficace del potere impositivo. Rifondare il rapporto tra fisco e contribuente su basi di cooperazione, lealtà e fiducia, significa capovolgere la logica dell'attuale sistema fiscale basato su un modello che vede contrapposti contribuente e amministrazione finanziaria, con quest'ultima impegnata in attività di verifica e controllo ex post. Il modello relazionale non può continuare a essere unidirezionale: il contribuente, per adempiere all'obbligo tributario deve poter contare sull'attività di supporto e assistenza dell'amministrazione fiscale con sanzioni, in caso di inadempimenti, proporzionali alla gravità delle violazioni.

Un maggiore e consistente sfruttamento delle nuove tecnologie e degli strumenti telematici on line favorisce l'acquisizione di informazioni rilevanti per l'effettuazione di controlli mirati da parte dell'amministrazione finanziaria e può stimolare un aumento dell'adempimento spontaneo. Il patrimonio informativo contenuto nelle banche dati dell'Agenzia delle Entrate deve essere valorizzato e opportunamente portato a conoscenza dei contribuenti per essere utilizzato sia a fini dichiarativi, sia per correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sul comportamento della maggioranza dei contribuenti, miglioramento dei livelli di compliance e risultati significativi nel recupero del tax gap.

Questo percorso di rinnovamento trova immediata rappresentazione negli indicatori relativi agli obiettivi di semplificazione degli adempimenti e di miglioramento della qualità dei servizi resi. Nell'area servizi sono presenti indicatori di risultato orientati al miglioramento concreto del rapporto con i cittadini mediante l'attività d'informazione (che si realizzerà, soprattutto, con la disponibilità attraverso i canali telematici della dichiarazione precompilata), l'attenzione ai risultati delle indagini di customer satisfaction, il miglioramento nella gestione delle dichiarazioni, l'assistenza ai contribuenti e la promozione della cultura della legalità fiscale.

Analogo riposizionamento si può apprezzare anche nell'area controlli, in particolare con riferimento al consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo nell'ottica del miglioramento della tax compliance attraverso il recupero del tax gap. La nuova strategia consentirà, a regime, alle strutture operative di concentrare le proprie risorse sui contribuenti meno collaborativi e trasparenti, che abbiano strutturato sistemi complessi e ben architettati di evasione e di frode o, comunque, ritenuti maggiormente a rischio.

Questa nuova strategia ha un notevole impatto sulle attività di accertamento e controllo dell'Agenzia: la logica sottostante è quella di basare l'azione sulla qualità e proficuità dei controlli piuttosto che sul mero indicatore numerico. Infatti l'azione non sarà indirizzata tanto su rilievi di carattere meramente formale, quanto su specifiche analisi del rischio che consentano di realizzare controlli nei confronti dei comportamenti caratterizzati da maggiore pericolosità fiscale, nella consapevolezza che l'efficacia dell'azione dipende anche dall'utilizzo degli strumenti a disposizione in maniera flessibile e diversificata in relazione alle varie tipologie di contribuenti e ai diversi margini di proficuità.

Le entrate tributarie previste per il 2015 registreranno un incremento determinato anche dal maggior gettito da adempimento spontaneo, che si realizzerà per effetto della deterrenza derivante dalla strategia complessiva in materia di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale; in particolare influiranno sui risultati di gettito complessivo non solo la descritta modifica della composizione quali/quantitativa dei controlli programmati, ma anche le specifiche attività che l'Agenzia potrà in essere per indurre all'utilizzo del rinnovato strumento del ravvedimento operoso e quelle necessarie a dare attuazione alla voluntary disclosure, i cui effetti sul gettito potranno essere valutati solo a consuntivo.

Va evidenziato tuttavia che lo scenario evolutivo descritto, in questo momento, risente fortemente delle difficoltà in cui versa la struttura organizzativa, in seguito alla sentenza della Corte Costituzionale n. 37 del 17/03/2015 che ha comportato – a decorrere dal 26/03/2015 – la decadenza di oltre due terzi degli incarichi dirigenziali conferiti, con conseguente indebolimento delle funzioni di indirizzo tecnico-professionale e di governo.

L'improvviso grave ridimensionamento dei quadri dirigenziali e i perduranti dubbi sui possibili scenari evolutivi, infatti, hanno determinato una serie di incertezze sull'attuale

assetto organizzativo dell’Agenzia - con inevitabile impatto sui risultati attesi per il 2015 - il cui superamento è auspicabile nel brevissimo periodo per assicurare un adeguato presidio delle diverse strutture ed il necessario coordinamento di un organico di oltre quarantamila dipendenti.

\* \* \*

Oltre al perseguimento della semplificazione e della trasparenza del prelievo, la riforma del Catasto, pur avendo finalità diverse, presenta aspetti rilevanti per le relazioni fisco contribuente. La mancata attuazione in tale ambito della Delega fiscale non ha fatto venir meno l’esigenza di superare le sperequazioni attualmente esistenti fra valori catastali, avvertite come causa di immotivate situazioni di privilegio o di svantaggio, che minano la fiducia dei contribuenti nella correttezza dell’amministrazione finanziaria. Pertanto proseguiranno, perché comunque utili a migliorare la qualità del sistema informativo disponibile, le azioni e i progetti che l’Agenzia ha messo in campo in questi anni, anche al fine di poter disporre di basi di partenza più solide e avanzate, nell’ipotesi in cui l’Autorità politica fosse intenzionata a riprendere il tema della riforma del catasto.

### ***Area controlli***

Nel corso del triennio 2015-2017 la strategia dell’Agenzia sarà finalizzata a favorire la compliance fiscale in un processo integrato caratterizzato da un significativo miglioramento dei rapporti con i contribuenti, da una più incisiva semplificazione degli adempimenti e da una maggiore certezza della pretesa tributaria. Ne consegue che l’operato dell’Agenzia dovrà essere valutato non solo con riguardo alle tradizionali attività di accertamento e controllo e, dunque, alle conseguenti riscossioni, ma anche all’azione nel suo complesso, con specifico riferimento allo sforzo che sarà rivolto alla fase di prevenzione dell’evasione fiscale oltre che a quella di repressione.

Gli effetti derivanti dalla nuova strategia, la cui attuazione richiede tempi adeguati, potranno essere valutati in relazione ad un miglioramento della compliance fiscale sia direttamente, attraverso l’ammontare delle somme versate a seguito della presentazione di dichiarazioni integrative, sia indirettamente con l’analisi del comportamento degli stessi soggetti

controllati negli anni successivi, al fine di misurare la persistenza di un atteggiamento di adeguamento agli obblighi fiscali e, dunque, il raggiungimento di un maggior livello di fedeltà fiscale con la stabilizzazione del conseguente gettito spontaneo.

In generale, l'azione di controllo sarà focalizzata sulle diverse macro-tipologie di contribuenti (grandi e medie imprese, piccole imprese e lavoratori autonomi, enti non commerciali, persone fisiche) e saranno adottate metodologie di intervento differenziate per ciascuna macro-tipologia e coerenti con altrettanto distinti sistemi di analisi e valutazione del rischio di evasione e/o di elusione da sviluppare tenendo anche conto delle peculiarità che connotano ciascuna realtà territoriale ed economica. Inoltre, per ogni macro-tipologia di soggetti, si procederà all'analisi delle fenomenologie evasive. In funzione dell'andamento e della concentrazione del rischio di evasione e/o elusione, nonché della selezione e classificazione delle posizioni dei contribuenti e dei fenomeni da sottoporre a controllo, l'Agenzia provvederà ad un'efficiente allocazione delle proprie risorse sia in termini quantitativi che qualitativi e rafforzerà le sinergie con le altre autorità pubbliche nazionali, europee e internazionali, sviluppando i rapporti di cooperazione e di scambio informativo.

L'azione dell'Agenzia ha come obiettivo per l'esercizio 2015 la riscossione di 12 miliardi di euro – per versamenti diretti e riscossione a mezzo ruolo – derivanti dall'azione dell'Agenzia per:

- il contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni);
- la prevenzione dell'evasione fiscale mettendo a disposizione del contribuente, ovvero del suo intermediario, gli elementi e le informazioni presenti nelle banche dati dell'Agenzia e che lo riguardano, al fine di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili.

Per quanto riguarda i grandi contribuenti, l'Agenzia attraverso specifiche analisi del rischio di evasione, sottoporrà a tutoraggio (ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185/2008) 3.000 imprese di grandi dimensioni, ossia quelle con volume d'affari o di ricavi non inferiori a 100 milioni di euro.

L’Agenzia sarà impegnata a realizzare 1.300.000 controlli, costituiti dal totale degli accertamenti (II.DD., IVA, IRAP, Registro, controlli dei crediti d’imposta nonché accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-bis del D.P.R. n. 600/1973) e dei controlli formali (controlli ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600/1973, compresi le comunicazioni esiti centralizzati e i controlli formali Registro).

Come già accennato, l’attenzione sarà rivolta in particolare all’esito dei controlli, puntando sulla qualità piuttosto che sul semplice risultato quantitativo. La previsione di un indicatore sui controlli che ne compendia tutte le diverse tipologie mira – attraverso il ricorso ad una maggiore flessibilità – a realizzare tanto un aumento dell’efficacia in termini di riscossione quanto una maggiore concentrazione delle risorse verso le situazioni maggiormente a rischio.

La strategia dell’Agenzia, volta al miglioramento della tax compliance, si realizzerà anche attraverso nuove e avanzate forme di interlocuzione tra amministrazione finanziaria e contribuenti, basate sulla cooperazione, la trasparenza e la fiducia reciproca quali il regime di adempimento collaborativo, il rinnovato strumento del ravvedimento operoso e l’attuazione della voluntary disclosure, il cui impatto in termini di gettito potrà essere valutato solo a consuntivo.

Il nuovo regime di adempimento collaborativo pone le basi per un’evoluzione dell’attuale attività di tutoraggio nei confronti dei grandi contribuenti, il cui obiettivo è quello di instaurare con tale tipologia di imprese (che rappresentano un segmento strategico nell’economia nazionale) un rapporto di mutua collaborazione fondato su un dialogo aperto e trasparente atto a favorirne l’adempimento spontaneo.

Al fine di sostenere il fondamentale cambiamento nel modus operandi del fisco sono stati modificati gli istituti del ravvedimento operoso e della dichiarazione integrativa, prevedendo un allargamento dei termini con sanzioni minime via via rimodulate in funzione dei tempi con cui il cittadino corregge il proprio errore. Durante la fase interlocutoria, anche se sono iniziate attività istruttorie di controllo, le irregolarità commesse in sede di presentazione della dichiarazione possono essere sanate “spontaneamente” mediante la correzione della dichiarazione originaria, beneficiando della riduzione della sanzione entro

il termine lungo della decadenza dell'azione di accertamento, salvo che sia stato notificato al contribuente l'atto di liquidazione o di accertamento.

Nella nuova prospettiva di una migliore e più proficua forma di dialogo tra amministrazione e cittadini si pone anche la collaborazione volontaria internazionale (voluntary disclosure), una procedura che consente ai contribuenti, che hanno violato gli obblighi dichiarativi in materia di monitoraggio fiscale ovvero non hanno indicato nella propria dichiarazione dei redditi il valore degli investimenti e/o delle attività di natura finanziaria detenute all'estero, di regolarizzare la propria posizione fiscale. Il perfezionamento della procedura di collaborazione volontaria dà diritto sia a significative attenuazioni delle sanzioni amministrativa sia a esimenti di natura penale per i reati tributari.

Per realizzare tali nuove forme di interlocuzione con i contribuenti, l'Agenzia porrà in essere specifiche attività progettuali.

La prosecuzione, come detto in premessa, di una serie di azioni e progetti, originariamente connessi con la riforma del catasto, ma comunque utili perché migliorative della qualità del sistema informativo disponibile, sarà di ausilio per una migliore qualità dell'accertamento in ambito catastale.

La diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e la sensibile riduzione delle impugnazioni costituiscono obiettivi prioritari dell'Agenzia.

Il miglioramento della qualità dell'attività di controllo e, in particolare, la capacità di adeguare la qualità degli atti di accertamento ai principi di legittimità e di efficacia, costituiscono le necessarie premesse per ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso. A tal fine, la percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente è fissata al 93%. Tale valore è dato dal numero delle istanze concluse rispetto al numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili. Per istanze concluse si intendono quelle il cui esame si è tempestivamente concluso con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Ai fini della tempestività rileva, a seconda dei



casi, la data di comunicazione, di sottoscrizione dell'accordo o di notifica. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D. Lgs. n. 546/1992.

Infine, l'aumento della sostenibilità della pretesa tributaria sarà garantito dall'indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN - rappresentato dalla percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.

### *Area servizi*

Il rinnovamento dell'azione amministrativa, il cui obiettivo principale è quello di favorire il più possibile i cittadini nell'adempimento spontaneo degli obblighi tributari, deve necessariamente fondarsi sulla semplificazione degli adempimenti e sul miglioramento della qualità dei servizi resi.

Tale obiettivo di presidio della centralità del contribuente sarà perseguito attraverso la semplificazione amministrativa, il potenziamento dei servizi telematici, la misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati, il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi, la promozione della legalità fiscale.

La semplificazione complessiva degli adempimenti fiscali per famiglie e imprese è fondamentale per avvicinare il fisco ai cittadini. In tal senso, l'introduzione della dichiarazione precompilata rappresenta un'attività completamente nuova e un obiettivo estremamente sfidante. Il patrimonio informativo dell'Agenzia, finora impiegato principalmente per finalità di controllo, sarà utilizzato per fornire un reale servizio ai cittadini. Sarà l'Agenzia a raccogliere i dati e ad elaborarli, per inviare al contribuente la dichiarazione dei redditi già compilata; il contribuente dovrà soltanto verificare l'esattezza e la completezza dei dati. Il progetto partirà, in via sperimentale, dal 2015 e riguarderà i contribuenti titolari di redditi di lavoro dipendente e assimilati e redditi di pensione,

normalmente dichiarati attraverso il modello 730. Dal 2016 saranno utilizzati anche i dati presenti nel Sistema Tessera Sanitaria, nonché le informazioni relative ad altri oneri deducibili e detraibili, in modo da accrescere il numero di contribuenti che potranno semplicemente accettare la dichiarazione proposta dall'Agenzia, senza la necessità di integrarla.

L'introduzione della dichiarazione precompilata non comporterà benefici ai contribuenti unicamente al momento della compilazione, ma anche successivamente attraverso la riduzione dei controlli da parte dell'amministrazione finanziaria, in particolar modo per coloro che ottengono dal CAF o dal professionista l'apposizione del cosiddetto visto di conformità "pesante".

Il contatto diretto con gli utenti sarà ulteriormente agevolato dal potenziamento dei servizi telematici usufruibili online, con l'intento di indirizzare l'utenza, in particolare quella rappresentata da professionisti, intermediari e associazioni, verso l'utilizzo dei canali telematici messi a disposizione per la richiesta di servizi e per l'esecuzione di adempimenti. L'utilizzo del canale telematico rappresenta un vantaggio non solo per gli utenti (intermediari o singoli contribuenti) che lo utilizzano e che beneficiano, quindi, di una tempestiva assistenza ma, indirettamente, anche per quelli che, pur non utilizzandolo, possono trovare una più ampia disponibilità di assistenza diretta presso gli sportelli degli uffici territoriali.

Un forte impegno dell'Agenzia nell'incentivazione dei servizi on line è rappresentato dall'obiettivo di miglioramento dei tempi di lavorazione delle istanze pervenute tramite il canale CIVIS, il 90% delle quali sarà lavorato entro 3 giorni, nonché dalla capacità di promuovere il canale telematico nella misura del 40% di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione (RLI).

Per le consultazioni catastali e di pubblicità immobiliare verranno, inoltre, consolidati i livelli di servizio raggiunti nell'utilizzo del canale telematico, che da giugno 2015 è divenuto obbligatorio per la presentazione degli atti di aggiornamento catastale (Docfa e Pregeo).

In particolare, saranno garantiti i seguenti livelli di servizio:

- 85% di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico;
- 88% di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico.

La valutazione dei servizi, in termini di qualità e di gradimento da parte dei fruitori, saranno monitorati attraverso apposite indagini di customer satisfaction. In particolare, sarà realizzata l'indagine di customer satisfaction sui seguenti servizi fruibili via internet:

- registrazione contratti di locazione (RLI);
- servizio tramite CIVIS di correzione del modello F24;

il cui indice di gradimento viene fissato nella soglia di 3-3,5 su una scala da 1 a 6.

La pubblicazione della nuova Carta dei servizi è prevista entro il 31 dicembre 2016. La Carta, importante strumento di informazione con cui l'Agenzia comunica in modo semplice i servizi che eroga, specificando a chi sono rivolti e con quali canali e modalità è possibile richiederli, potrà essere pubblicata in esito alla riorganizzazione delle strutture operative conseguente al processo di incorporazione dell'Agenzia del Territorio che dovrà essere ultimato entro il 31/12/2015.

Gli obiettivi di qualità dei servizi catastali e di quelli relativi alla pubblicità immobiliare, continueranno ad essere assicurati tramite il costante monitoraggio del Barometro della Qualità dei servizi. Il Barometro, che esprime in sintesi la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali Territorio dell'Agenzia, è composto da alcuni sotto indicatori che rilevano i tempi di lavorazione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali in ambito catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare. I risultati conseguiti sono espressi in percentuale e confluiscono nell'indicatore sintetico.

L'Agenzia orienterà la propria azione al miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi, garantendo la realizzazione di 1.225 interventi nei confronti degli intermediari Entratel e di 1.000.000 di controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi degli artt. 36-bis del D.P.R. 600/1973 e 54-bis del D.P.R. 633/1972.

In un periodo di difficoltà economica quale quello attuale, l'Agenzia continuerà ad assicurare la tempestiva erogazione dei rimborsi, esigenza avvertita dalla collettività come

atto di civiltà giuridica oltre che di equità fiscale, nonché come fonte di liquidità per il sistema economico. In tale contesto, l’Agenzia sarà maggiormente impegnata nelle attività di rimborso IVA, anche a seguito dell’entrata in vigore delle nuove norme in materia di “scissione dei pagamenti” e di “inversione contabile” impegnandosi a lavorare il 60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015. L’indicatore ha per oggetto i rimborsi annuali fino all’anno d’imposta 2014, i rimborsi infrannuali fino all’anno d’imposta 2015 e le “istanze anomale” riferite ad anni d’imposta fino al 2014; si prevede la lavorazione di una significativa percentuale dell’intero magazzino risultante al 31.12.2014, cui si andranno ad aggiungere le posizioni acquisite nel corso del 2015 fino al 31 Luglio.

L’Agenzia provvederà, inoltre, a istruire il 70% dei rimborsi Imposte Dirette .

Nell’ottica del presidio e della qualificazione dell’attività di interpretazione delle norme tributarie, con l’obiettivo di incrementare i livelli di tempestività delle risposte e migliorare la qualità dei servizi resi al contribuente, l’Agenzia sarà impegnata a fornire nei termini il 100% delle risposte alle istanze di interpello, nel presupposto che il numero delle istanze non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica di quelle rendicontate nel biennio precedente.

Al fine di promuovere la diffusione della legalità fiscale tra le nuove generazioni, l’Agenzia effettuerà 1.400 iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo.

La positiva percezione del livello di qualità dei servizi erogati trova uno dei suoi fondamentali presupposti nella capacità di lavorare tutte le richieste pervenute. Per favorire, quindi, la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari l’Agenzia, in prosecuzione di un trend ormai decennale, provvederà ad evadere il 95% degli atti di aggiornamento catastali e cartografici e il 93% di quelli relativi alla pubblicità immobiliare .

Infine, per assicurare la disponibilità e la trasparenza delle informazioni sull’andamento del mercato immobiliare, l’Agenzia proseguirà nelle consuete attività di raccolta delle informazioni per l’Osservatorio del Mercato Immobiliare. In base dell’analisi della dinamica di mercato nel settore residenziale, il cui indicatore principale è costituito dal

numero di unità immobiliari compravendute normalizzato rispetto alla quota di proprietà, nel 2015 sarà necessario acquisire le caratteristiche oggettive, intrinseche ed estrinseche, e i dati economici, compravendite e locazioni, relativi ad un campione di 84.500 unità immobiliari.

### ***Piano degli indicatori***

Dall'entrata in vigore del DM 27/03/2013 del Ministero dell'Economia e delle Finanze si è ritenuto opportuno rappresentare i due principali obiettivi dell'Agenzia: "Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo" e "Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso".

Ai fini dell'attribuzione dei costi si è utilizzato il parametro delle risorse complessive previste nel *Budget* 2015 (al netto di quelle riferite al progetto "tessera sanitaria") per il conseguimento di ciascun obiettivo.

Nella prima fase sono state utilizzate le risorse consuntivate sui processi diretti per "Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo" e "Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso". Nella fase successiva sono state attribuite ai due obiettivi le risorse dei processi indiretti, ripartite in maniera proporzionale alle attività dirette.

Dal rapporto tra le risorse riconducibili a ciascun obiettivo e le risorse complessive, si è ottenuto il coefficiente di riparto, utilizzato per distribuire gli oneri di gestione stimati per il triennio 2015-2017.

Da tale operazione sono stati esclusi i costi di "intermediazione", riconducibili a disposizioni normative inerenti la riscossione tramite modello F24 e non imputabili esclusivamente agli obiettivi in oggetto.

Il budget economico 2015 presenta oneri di gestione al netto dei costi per "tessera sanitaria" (€/mln 36) e di intermediazione (€/mln 50) per €/mln 2.693; tali costi sono ripartiti in €/mln 1.313 sull'obiettivo n. 1 e in €/mln 1.380 sull'obiettivo n. 2.

**MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO**

**PROGRAMMA DI SPESA<sup>1</sup>: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ**

OBIETTIVO <sup>2</sup> N. 1 (Cosa facciamo)	<i>Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo<sup>3</sup></i>	CONSUNTIVO 2014	TARGET <sup>4</sup> 2015	TARGET 2016	TARGET 2017	FONTE DATI
<b>Stakerholder: Collettività</b>						
Quanto costa <sup>5</sup>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	-	1.313 €/mln	1.340€/mln	1.343 €/mln	Sigma e Business intelligence
Come viene fatto <sup>6,7</sup>	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	3.241	3.000	costante	costante	Business Intelligence
	Totale controlli <sup>8</sup>	1.775.961	1.300.000	costante	costante	Business Intelligence
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) <sup>9</sup>	792.248	375.000	costante	incremento	Business Intelligence

<sup>1</sup>D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 1;

<sup>2</sup>D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera a).

<sup>3</sup> Il risultato atteso su questo obiettivo è, per il 2015, un riscosso da attività di controllo di 12 mld/€.

<sup>4</sup>D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera b);

<sup>5</sup>D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h);

<sup>6</sup>D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e).

<sup>7</sup> D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera a) e art. 6 tutti gli indicatori utilizzati, tanto per l'obiettivo 1 quanto per l'obiettivo 2, sono indicatori di risultato (*output*): rappresentano l'esito del programma di spesa.

<sup>8</sup> La diminuzione del numero dei controlli programmati rispetto al consuntivo 2014 è dovuta, come già precisato nella prima parte del documento, alla maggiore attenzione che sarà rivolta all'esito dei controlli, puntando sulla qualità e proficuità degli stessi piuttosto che sul mero risultato in termini quantitativi. Con riferimento alla linea di attività afferente il controllo formale è stata prevista una riduzione significativa delle dichiarazioni da segnalare agli uffici. Tale riduzione è stata effettuata attraverso una rivisitazione e conseguente perfezionamento dei criteri selettivi, al fine di indirizzare il controllo documentale nei confronti delle posizioni con più alto indice di pericolosità. I criteri selettivi utilizzati, infatti, sono stati individuati mediante una nuova ponderazione della potenzialità del recupero che, oltre alla consistenza degli importi controllabili, ha valorizzato ulteriormente le informazioni disponibili dai feedback dell'attività di controllo già svolta e dalla storia personale dei singoli contribuenti.

<sup>9</sup> La diminuzione del numero di verifiche/atti rispetto al consuntivo 2014 è dovuta alle attività propedeutiche alla riforma del Catasto. La mancata attuazione in tale ambito della Delega fiscale non ha fatto venir meno l'esigenza di migliorare la qualità del sistema informativo disponibile e di proseguire le azioni e i progetti che l'Agenzia ha messo in campo in questi anni, anche al fine di poter disporre di basi di partenza più solide e avanzate, nell'ipotesi in cui l'Autorità politica fosse intenzionata a riprendere il tema della riforma.

OBIETTIVO <sup>2</sup> N. 1 (Cosa facciamo)	Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo <sup>3</sup>	CONSUNTIVO 2014	TARGET <sup>4</sup> 2015	TARGET 2016	TARGET 2017	FONTE DATI
<b>Stakerholder:</b> Collettività						
Come viene fatto <sup>9, 10</sup>	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento <sup>9</sup>	68.790	39.000	costante	incremento	Business Intelligence
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo <sup>9</sup>	12.361	3.800	costante	incremento	Business Intelligence
	Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente	97,7%	93%	costante	costante	Business Intelligence
	Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN	67,9%	63%	costante	costante	Business Intelligence

## **Descrizione indicatori:**

### **- Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio**

Numero di imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 100 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

### **- Totale controlli**

Costituiti dal totale degli accertamenti (II.DD., IVA, IRAP, Registro, controlli dei crediti d'imposta nonché accertamenti parziali automatizzati *ex art. 41-bis* del D.P.R. n. 600/1973) e dei controlli formali (controlli *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973, compresi le comunicazioni esiti centralizzati e i controlli formali Registro).

### **- Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)**

Numero di verifiche svolte sulle unità immobiliari urbane contenute negli atti di aggiornamento del catasto fabbricati. Trattasi di accertamenti ai sensi del decreto 19 aprile 1994, n. 701 necessari a garantire la conformità delle dichiarazioni di parte e, di conseguenza, la qualità delle banche dati.

### **- Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento**

Numero di unità immobiliari oggetto di procedimenti di accertamento per omessa presentazione dell'atto di aggiornamento catastale.

### **- Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo**

Numero di atti di aggiornamento tecnico del catasto terreni (tipi mappali e di frazionamento) sottoposti a collaudo in sopralluogo.

### **- Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente**



Numero delle istanze concluse rispetto al numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili. Per istanze concluse si intendono quelle il cui esame si è tempestivamente concluso con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego.

- **Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio – IVAN**

Percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all’Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell’anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate

OBIETTIVO N. 2 (Cosa facciamo)	<i>Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso<sup>10</sup></i>	CONSUNTIVO 2014	TARGET 2015	TARGET 2016	TARGET 2017	FONTE DATI
	<b>Stakerholder: Cittadini/Contribuenti</b>					
Quanto costa	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	-	1.380 €/mln	1.409 €/mln	1.411 €/mln	Sigma e Business intelligence
Come viene fatto	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni	NON PRESENTE	90%	costante	costante	Business intelligence
	Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	NON PRESENTE	40%	costante	costante	Business intelligence
	Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	87,9%	85%	costante	costante	Business intelligence
	Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	91,3%	88%	costante	costante	Business intelligence
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	98,8%	90%	costante	costante	Business Intelligence

<sup>10</sup> Le attività relative a questo obiettivo contribuiscono alla gestione del flusso di entrate tributarie da versamento spontaneo che ammontano (previsione 2015) a circa 388,5 mld/€. Il gettito spontaneo è stimato sulla base della "Nota di aggiornamento del documento di economia e finanza 2014" (del 30 settembre 2014 pubblicata dal MEF). Nello specifico, le variazioni del GST, gestito da Agenzia delle Entrate, sono legate alle variazioni attese dalla voce "Totale entrate tributarie" della "Tavola III.1.a: conto della P.A. a legislazione vigente" della citata Nota. La stima è pertanto effettuata a legislazione vigente e risente delle attuali previsioni sull'andamento del ciclo economico. Fonte Magister

OBIETTIVO N. 2 (Cosa facciamo)	Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso <sup>10</sup>	CONSUNTIVO 2014	TARGET 2015	TARGET 2016	TARGET 2017	FONTE DATI
<b>Stakerholder: Cittadini/Contribuenti</b>						
Come viene fatto	Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via <i>internet</i> : - registrazione contratti di locazione (RLI) - servizio tramite Civis di correzione del modello F24	INDICATORE CALCOLATO SU ALTRI PRODOTTI	3,0-3,5 (su una scala da 1 a 6)	-	-	n/a
	Pubblicazione della Carta dei servizi	CARTA DEI SERVIZI APPROVATA	-	31 dicembre 2016	-	n/a
	Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma: - n. dichiarazioni precompilate predisposte - n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti - n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari - n. dichiarazioni precompilate accettate - n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate	NON PRESENTE	A consuntivo			n/a
	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.243	1.225	costante	costante	Business Intelligence

OBIETTIVO N. 2 (Cosa facciamo)	<i>Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso<sup>10</sup></i>	CONSUNTIVO 2014	TARGET 2015	TARGET 2016	TARGET 2017	FONTE DATI
<b>Stakerholder: Cittadini/Contribuenti</b>						
Come viene fatto	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.416.985	1.000.000	decremento	decremento	Business Intelligence
	Istruire i rimborsi Imposte Dirette	77,1%	70%	costante	80%	Business Intelligence
	Percentuale di rimborsi IVA lavorati	CALCOLATO IN MODO DIVERSO	60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015	costante	70%	Business Intelligence
	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%	100%	costante	costante	Business Intelligence
	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.609	1.400	costante	costante	n/a
	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	98,8%	95%	costante	costante	Business intelligence
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	98,4%	93%	costante	costante	Business intelligence
	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	96.339	84.500	costante	costante	Business intelligence

## **Descrizione indicatori:**

### **- Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni**

La percentuale è determinata dal numero di lavorazioni Civis concluse entro 3 giorni lavorativi dalla data di acquisizione dell'istanza rispetto al numero complessivo delle istanze pervenute.

### **- Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI**

L'obiettivo per il 2015 prevede l'utilizzo di Civis e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione attraverso il canale telematico nella misura del 40%.

### **- Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico**

Misura l'utilizzo del canale telematico rispetto al totale delle consultazioni richieste.

### **- Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico**

Misura l'utilizzo del canale telematico rispetto al totale delle consultazioni richieste.

### **- Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare**

Esprime la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali - Territorio dell'Agenzia; esso è composto da alcuni sottoindicatori che rilevano i tempi di evasione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali del Catasto e della Pubblicità immobiliare. L'indice è composto dai seguenti indicatori:

- ✓ % atti PREGEO approvati in *front office* (inclusi i telematici)
- ✓ Tempi di registrazione del DOCFA telematico
- ✓ Tempi di registrazione volture
- ✓ % istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 gg.
- ✓ Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma")
- ✓ Tempi di rilascio dei certificati ipotecari.

L'indice è calcolato rilevando mensilmente il rispetto degli obiettivi definiti nelle Carte della qualità dei singoli Uffici Provinciali - Territorio. In ambito regionale e nazionale il Barometro è poi calcolato come media del valore dell'indicatore di ciascuna struttura dipendente.

### **- Realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* sui seguenti servizi fruibili via internet:**

- **registrazione contratti di locazione (RLI)**
- **servizio tramite Civis di correzione del modello F24**

Verrà effettuata la rilevazioni dell'indice di soddisfazione sui suddetti servizi fruibili via internet.

- **Pubblicazione della Carta dei servizi**

La Carta potrà essere pubblicata entro il 2016 in esito alla riorganizzazione delle strutture operative conseguente al processo di incorporazione dell'Agenzia del Territorio e alla definizione del nuovo assetto organizzativo che ne deriverà.

- **Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma**

L'indicatore prende in considerazione:

- n. dichiarazioni precompilate predisposte
- n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti
- n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari
- n. dichiarazioni precompilate accettate
- n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate.

- **Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel**

Numero di *audit* effettuati nei confronti di intermediari Entratel (CAF ed altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni).

- **Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72**

Attività di controllo preventivo di qualità delle comunicazioni di irregolarità svolto al fine di assicurare il mantenimento degli *standard* raggiunti nella qualità del processo di gestione delle dichiarazioni.

- **Istruire i rimborsi Imposte Dirette**

Modalità di calcolo:

DENOMINATORE

tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi

alla data del 31 dicembre 2014 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data.

## NUMERATORE

tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2014 lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015.

### - **Percentuale di rimborsi IVA lavorati**

Numero dei rimborsi IVA lavorati sul totale delle richieste di rimborsi annuali fino all'anno d'imposta 2014, rimborsi infrannuali fino all'anno d'imposta 2015 e delle 'istanze anomale' riferite ad anni d'imposta fino al 2014.

### - **Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini**

L'indicatore si riferisce alle attività svolte dalle competenti strutture dell'Agenzia connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario, CFC, antielusivo e disapplicativo.

### - **Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo**

Attività intraprese per diffondere la cultura della legalità fiscale presso gli istituti scolastici.

### - **Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi**

L'indice è calcolato come combinazione pesata dei seguenti indicatori:

- atti di aggiornamento geometrico registrati su totale atti di aggiornamento accettati (PreGeo) (peso 30%)
- numero di istanze di correzione e/o rettifica evase sul totale delle istanze di correzione e/o rettifica accettate (peso 30%)

- numero di domande di voltura presentate allo sportello registrate sul totale delle domande di voltura accettate allo sportello (peso 30%)
- immobili recuperati o registrati senza annotazioni sul totale delle UI elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente (peso 10%).
- **Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati**  
L'indice è calcolato come combinazione pesata dei seguenti indicatori:
  - numero di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione sul totale delle giornate da repertoriare (peso 70%)
  - domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate (peso 30%).
- **Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)**  
Numero di schede standardizzate rilevate nell'ambito del processo di alimentazione delle quotazioni dei valori di mercato delle locazioni per le diverse tipologie immobiliari (residenziali e non residenziali), contenenti informazioni sulle caratteristiche delle unità immobiliari e sui valori di locazione, validate nella banca dati dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare.