DIPARTIMENTO DELLE Finanze

Agenzia Entrate

Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2010

INDICE

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI **4**

ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI **8**

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI **9**

RISULTATI GESTIONALI **11**

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI **14**

1 AS1 – Prevenzione e Contrasto all'evasione **15**

Entrate derivanti dall'attività di accertamento e controllo 17

1.1 Attività di controllo 23

1.2 Esiti dei controlli 38

1.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti) 50

APPENDICE ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI 51

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1 61

2 AS2 – Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività **63**

2.1 Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi 64

2.1.1 L'Assistenza ai contribuenti 64

2.1.2 I servizi telematici 71

2.1.3 La qualità percepita 76

2.1.4 Le Carte dei Servizi 78

2.1.5 La responsabilità sociale 78

2.1.6 Predisposizione della normativa tributaria e sua interpretazione 78

2.2 Eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e tempestiva erogazione per le nuove istanze 80

2.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti) 83

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2 84

3 AS3 – Attività di governo e di supporto **87**

3.1 Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale 88

3.1.1 Valutazione degli effetti della formazione sui processi chiave 88

3.1.2 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane 88

3.2 Evoluzione assetto organizzativo / funzionale 89

3.3 Investimenti 89

3.4 Audit 94

3.5 I ricavi commerciali 97

3.6 Contenimento dei costi 97

3.7 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti) 106

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3..... 107

Risorse umane. 108

Obiettivi incentivati……..……111

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

Premessa

Il Rapporto di verifica dei risultati analizza l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia delle Entrate con riferimento agli obiettivi dell'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze, declinati nella Convenzione 2010-2012.

La relazione è articolata in tre sezioni:

1. la sintesi dei principali risultati conseguiti;
2. la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione;
3. il riscontro analitico dei risultati conseguiti rispetto ai risultati attesi, sotto i diversi profili della gestione, delle cause che hanno determinato i principali scostamenti nonché del livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Sintesi dei risultati

Prevenzione e contrasto all'evasione

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata) ammontano a 10,6 €/mld (+ 37% rispetto all'obiettivo prefissato di 7,7 €/mld e + 16% rispetto al risultato 2009).

La maggiore imposta accertata (MIA) ai fini II. DD., IVA e IRAP è in aumento del 5,74% rispetto all'anno precedente, passando da €/migliaia 26.337.939 a €/migliaia 27.849.101 e la percentuale della MIA oggetto di adesione e acquiescenza, pari al 16,93% del totale, presenta un incremento di circa 4,5 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Tale fenomeno è accompagnato da un significativo incremento della correlata maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza (+ 30,28%) che rappresenta il 10,36% del totale MIA.

A tale proposito si rileva che nel periodo in osservazione si registra un miglioramento del rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva che si attesta al 10,36% a fronte del 8,41% del 2009.

Rispetto al precedente esercizio l'indice di definizione generale (dato dal rapporto tra maggiori imposte definite conseguenti ad adesione e acquiescenza e relativa MIA) è stato pari al 61,2% a fronte di un valore dell'esercizio precedente pari al 67,8%, trend riconducibile alla maggiore crescita della MIA oggetto di adesione e acquiescenza rispetto alla crescita della relativa maggiore imposta definita.

Le risorse utilizzate per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (escluso il processo Contenzioso) sono state pari al 40,1%, risultato in linea rispetto al consuntivo 2009 (40,2%), sebbene con un lieve decremento in valori assoluti di 163.000 ore determinato dalla generale contrazione delle ore complessive lavorate (- 1% circa rispetto al 2009).

L'Agenzia ha effettuato 451.556 accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, di cui 167.168 accertamenti di iniziativa d'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni.

Con riguardo all'attività di contenzioso tributario è da rilevare un sostanziale mantenimento degli esiti favorevoli all'Agenzia (37,9% contro il 37,6% del 2009) in Commissione Tributaria Provinciale e un miglioramento in Commissione Tributaria Regionale (40,7% contro il 39,3% del 2009).

Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività

L'Agenzia ha destinato circa 5.600.000 ore all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di front office (8.961.686 contribuenti assistiti presso gli uffici con un tempo medio di attesa di 26 minuti) e per i servizi forniti tramite CAM (2.363.050 contribuenti assistiti), mentre il sito dell'Agenzia quasi 83.000.000 di accessi.

I dati relativi alla distribuzione per tipologia di contribuenti del numero di utenti abilitati e quelli relativi agli invii effettuati mediante il canale Fisconline confermano il trend incrementale soprattutto con riferimento all'utilizzo del canale *internet* direttamente da parte dei contribuenti.

L'Agenzia ha effettuato 1.122.994 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, con un incremento dello 0,43% rispetto all'esercizio precedente, mentre le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente sono state 736.527 pari al 16,95% del totale di quelle inviate.

Gli interventi effettuati dall'Agenzia per monitorare l'attività degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite il canale Entratel hanno accertato complessivamente circa 80.500 irregolarità relative a dichiarazioni tardive e/o omesse, nonché oltre 34.000 irregolarità di diversa tipologia e sono stati adottati i conseguenti provvedimenti per l'eventuale revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'assistenza fiscale e dell'abilitazione al Servizio Entratel.

In tema di rimborsi l'Agenzia ha istruito oltre l'82,5% dei rimborsi II.DD. relativi agli anni d'imposta fino al 2007 e il 68,3% dei rimborsi IVA relativi agli anni d'imposta fino al 2008). L'utilizzo delle risorse destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 98%.

Al 31 dicembre lo stock dei rimborsi IVA da lavorare (anni d'imposta dal 1997 al 2009) ammonta a 46.145 rimborsi per un importo di 6.396 €/mln, mentre lo stock dei rimborsi imposte dirette (anni d'imposta fino al 2008) ammonta a 641.850 rimborsi da lavorare (per un importo capitale di circa 1.189 €/mln) e 1.199.408 rimborsi lavorati da pagare (per un importo capitale di circa 827 €/mln).

Nel corso del 2010 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%) e ha emanato 35 circolari interpretative e 85 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Risultati conseguiti in materia di innovazione organizzativa e tecnologica

L'innovazione tecnologica complessiva dell'Agenzia è stata sviluppata attraverso 42 iniziative progettuali, distribuite sulle tre aree strategiche di intervento (prevenzione e contrasto all'evasione, servizi resi ai contribuenti e alla collettività, attività di governo e supporto), la cui realizzazione, attestata dall'indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento degli obiettivi nella misura del 76,7%, ha comportato un costo di circa 79,6 €/mln, in diminuzione rispetto agli anni precedenti.

Nel 2010 l'Agenzia ha concluso il progetto di riorganizzazione territoriale approvato dal Comitato di gestione alla fine del 2008, finalizzato a rispondere a esigenze organizzativo-funzionali nonché a ottemperare alle disposizioni dell'art. 74 del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con

modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, in materia di riduzione del numero degli uffici dirigenziali di vertice e non.
Il processo di realizzazione del nuovo modello organizzativo, avviato nei primi mesi del 2009 con la progressiva attivazione delle Direzioni Provinciali e la contestuale soppressione degli Uffici Locali, è stato completato nel 2010 con l'attivazione di 56 Direzioni Provinciali.
Allo stato sono operative 108 Direzioni Provinciali e tre strutture che svolgono anche funzioni di coordinamento (Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano e Direzione Regionale della Valle d'Aosta).

Politiche di sviluppo del personale

Nel corso del 2010 è proseguito il percorso di sviluppo e valorizzazione delle professionalità interne. A tal fine l'Agenzia ha provveduto alla revisione della configurazione delle posizioni organizzative e degli incarichi di responsabilità previsti dal CCNI del 2006, al fine di renderla coerente con il nuovo modello organizzativo realizzato nel biennio 2009-2010 (soppressione degli uffici locali e attivazione delle direzioni provinciali) caratterizzato da una maggiore varietà di contenuti professionali.
Per quanto riguarda le opportunità di sviluppo professionale all'estero, è stata avviata un'attività volta a valorizzare l'esperienza professionale degli Esperti nazionali distaccati (END) presso la Commissione Europea, con l'introduzione di nuove modalità di gestione delle candidature e con la partecipazione a incontri organizzati dal Ministero degli Affari Esteri con i punti di contatto istituiti presso le Amministrazioni pubbliche, per ottimizzare l'utilizzo degli esperti.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse trasferite all'Agenzia delle Entrate nel corso del 2010 ammontano a € 2.869.792.672 così costituite:

STANZIAMENTO LEGGE DI BILANCIO	*€ 2.865.528.055*
Variazioni in diminuzione	
– accantonamento art. 1 comma 482 legge 296/2006	€ 145.001.424
– accantonamento D.L. 5/8/2010	€ 6.904.820
Totale variazioni in diminuzione	€ 151.906.244
Variazioni in aumento	
- art. 3, comma 165, legge 350/2003	€ 142.471.400
- risorse FIP e Patrimonio	€ 13.699.462
Totale variazioni in aumento	€ 156.170.862
STANZIAMENTO COMPLESSIVO 2010	**€ 2.869.792.673**

Complessivamente, il costo di competenza del personale registrato per l'esercizio 2010, al netto dell'IRAP e comprensivo degli accantonamenti, è stato pari a €/migliaia 1.664.078 rispetto al corrispondente valore dell'anno 2009, pari a €/migliaia 1.604.201, con un incremento di circa il 3,7%.
A fine esercizio 2010, l'Agenzia conta su 33.238 unità di personale, con una diminuzione pari a 346 unità rispetto all'anno precedente.

Vigilanza su trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia - in attuazione del programma di vigilanza 2010 - sono stati esaminati dal competente Ufficio del Dipartimento, con la collaborazione delle strutture competenti centrali e regionali dell'Agenzia, nell'ambito del procedimento "Definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente" tre tipologie di adesione. Tali tipologie sono state specificatamente la "Definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente ex art. 6, comma 1, Dlgs. n. 218/1997", la "Definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente ex art. 6, comma 2 Dlgs. n. 218/1997" e la "Definizione dell'accertamento con adesione ex art. 5 bis, Dlgs. n. 218/1997"; l'attività è stata realizzata tramite indagini condotte su un campione di uffici operativi dell'Agenzia delle Entrate.

Gli esiti hanno evidenziato un indice sintetico di conformità rispettivamente del 75,36%, 70,67% e 75,40%. Gli interventi correttivi suggeriti dall'Ufficio VII di Vigilanza del Dipartimento delle Finanze mirano principalmente ad ottenere più uniformità di comportamento degli uffici periferici nei confronti dei contribuenti ed una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa.

Comunicazione istituzionale

Gli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia delle Entrate per l'anno 2010 sono stati realizzati in coerenza con le previsioni contenute nel Programma di comunicazione elaborato nel novembre 2009, tenuto anche conto della riduzione delle risorse finanziarie intervenuta al fine del contenimento della spesa pubblica.

L'Agenzia ha realizzato circa 300 comunicati stampa, opuscoli informativi e il consueto Annuario del contribuente; le guide fiscali on line sono state aggiornate con le modifiche normative intervenute. Il sito web istituzionale è stato costantemente aggiornato, anche nella versione in inglese, e sono stati pubblicati oltre 3.500 articoli sulla rivista telematica Fiscooggi.it.

Con l'iniziativa "Il fisco mette le ruote" è stata realizzata un'azione concreta sul territorio: 23 le tappe toccate dal camper. E' stato, invece, ridotto il numero di convegni e manifestazioni al fine di assicurare il contenimento dei costi.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di 147,3 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì 04 AGO. 2011

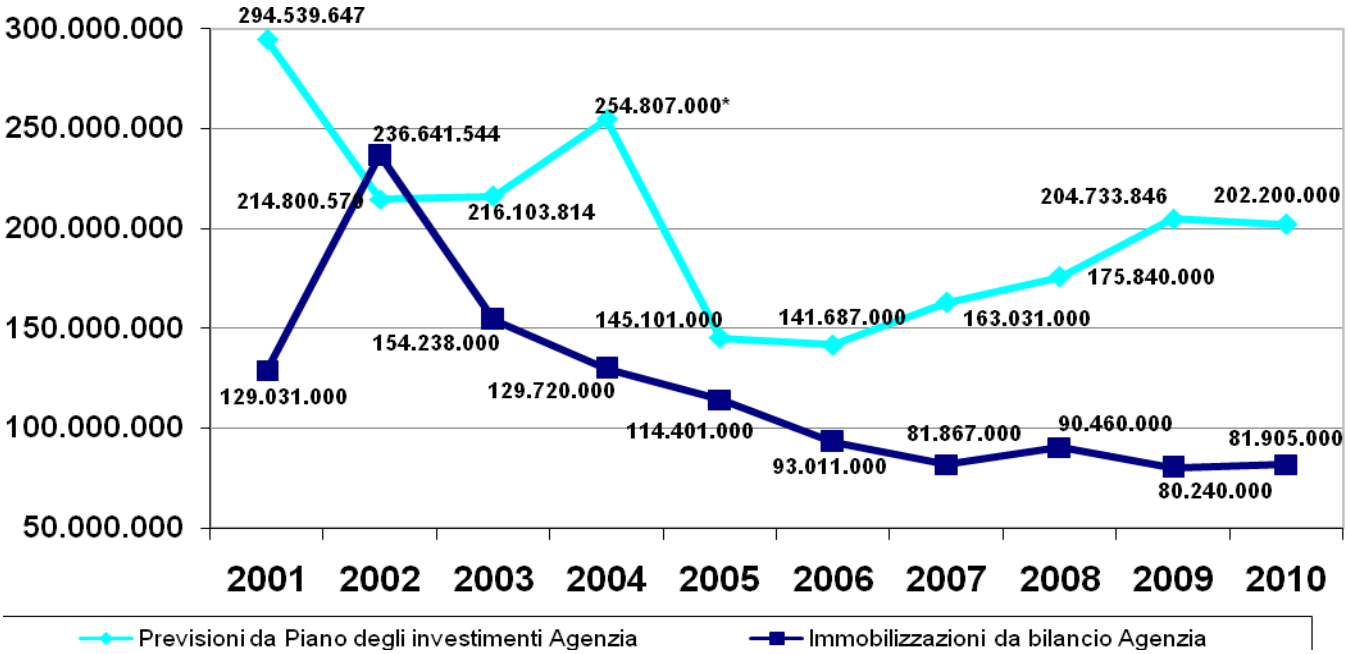
Il Direttore Generale delle Finanze
(Fabrizia Lapecorella)

Il Direttore dell'Agenzia
(Attilio Befera)

ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

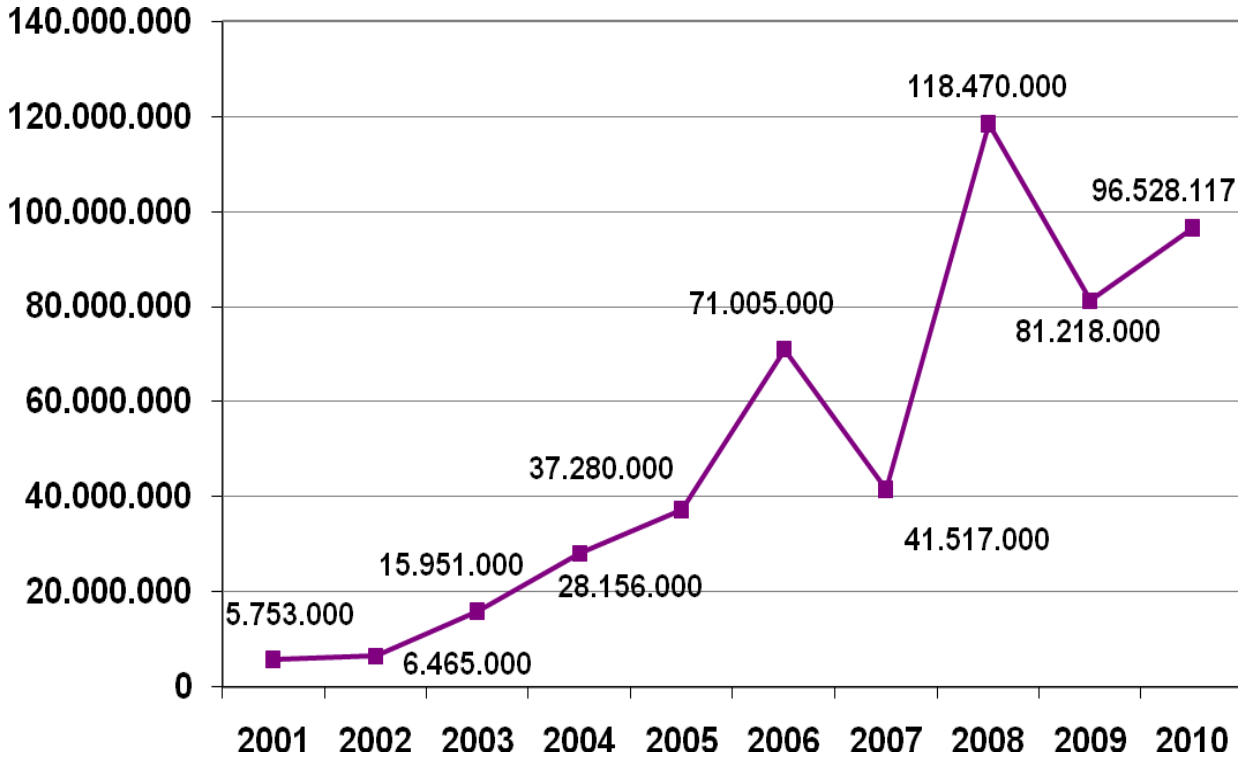
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli investimenti



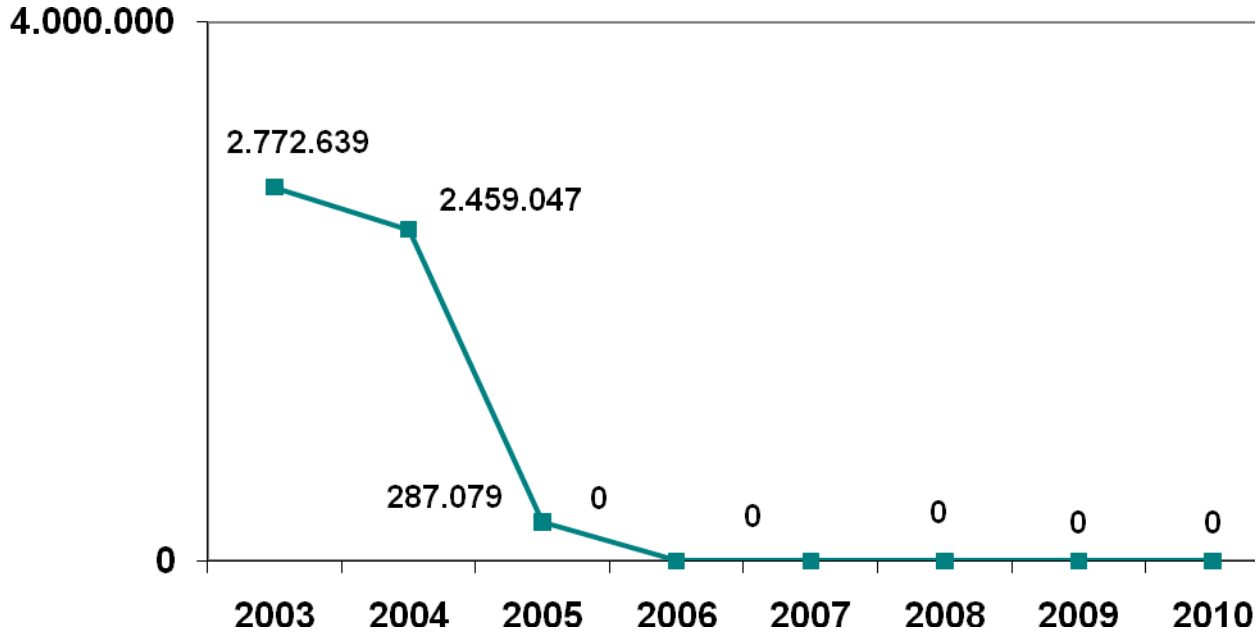
Nota: la fonte del dato di previsione 2009, pari a € 204.733.846, è la delibera del Comitato di gestione n. 37/09 del 24/09/2009.

Ricavi da business complementare*



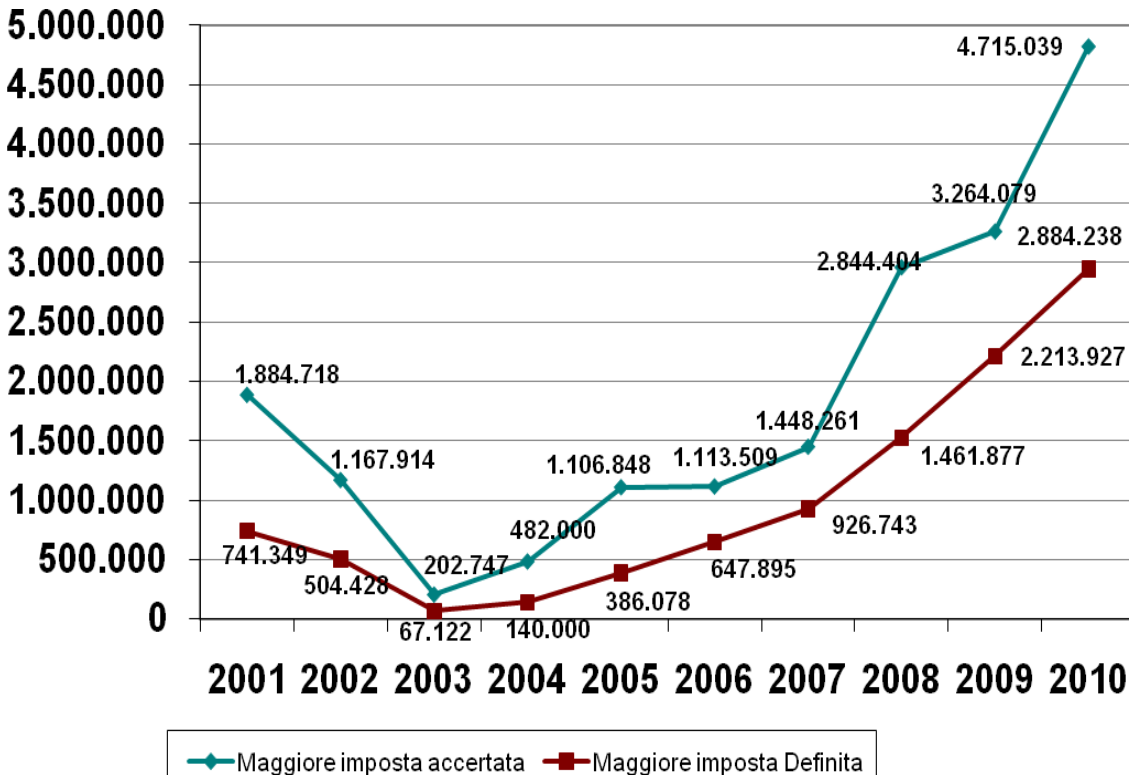
** L'importo dell'anno 2008 include i Proventi per servizi resi riferibili al 2008 per 84.362.000 ed i Proventi e rimborsi spese relativi ad anni precedenti per 34.108.000 a seguito della stipula della convenzione tra Agenzia delle Entrate e INPS, siglata nel giugno 2008, che ha definito tra l'altro i corrispettivi per gli anni 2006 e 2007, per il servizio di riscossione, tramite modello F24, dei contributi dell'ente.*

Avanzi di gestione

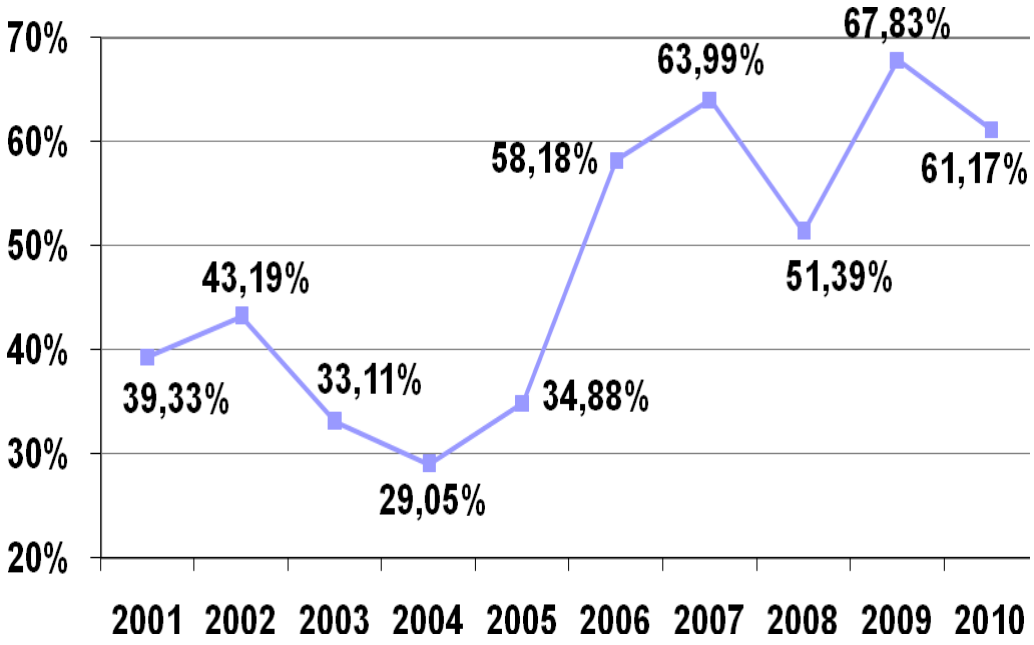


RISULTATI GESTIONALI

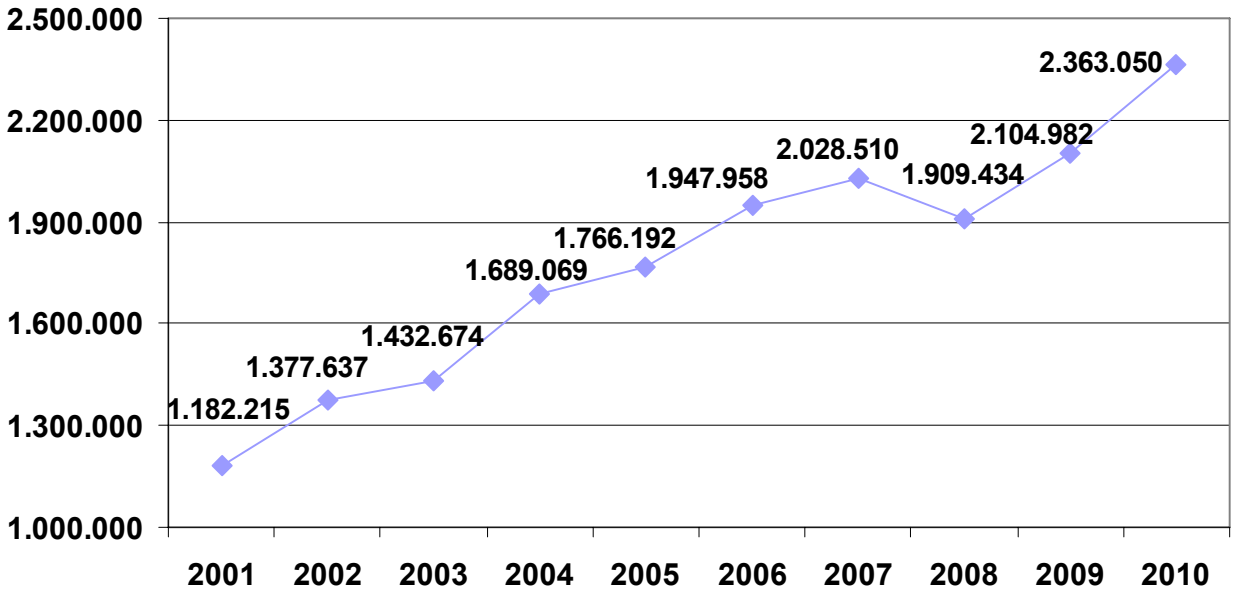
Maggiore imposta accertata e definita per acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP



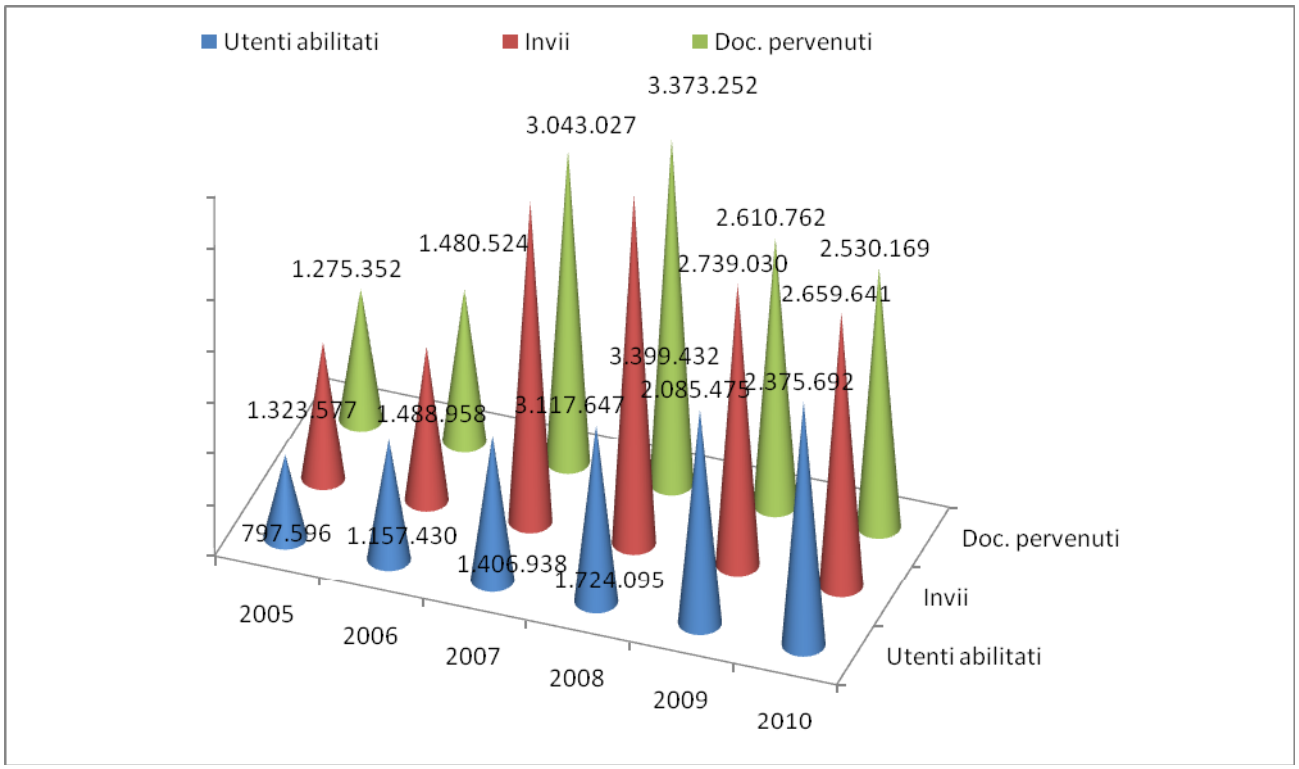
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA oggetto di definizione



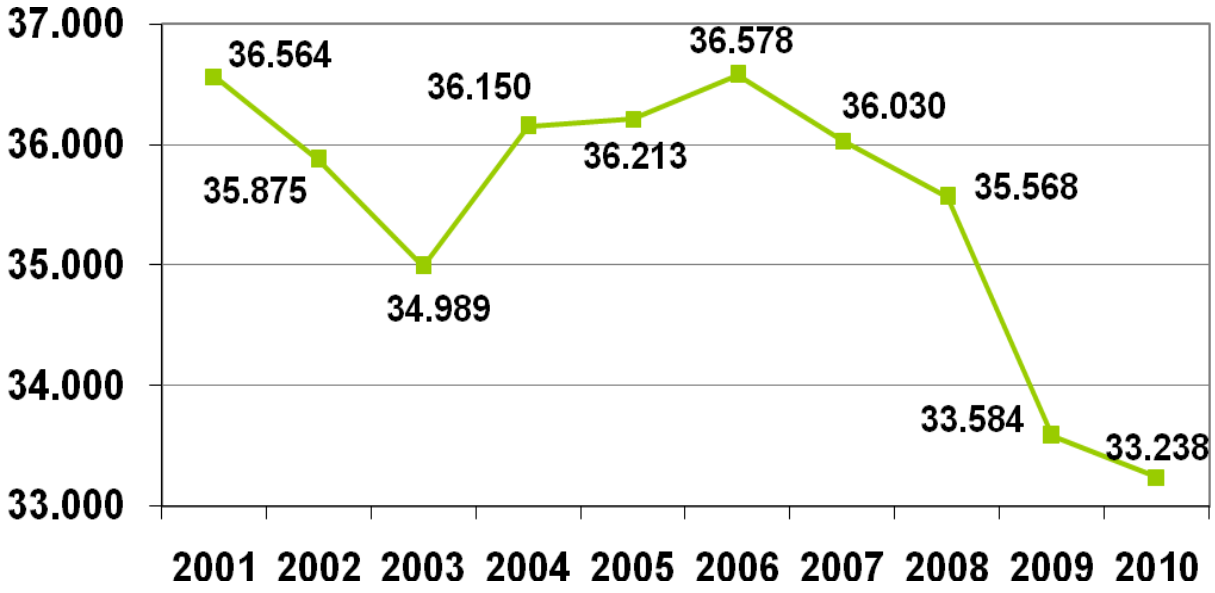
Numero di contribuenti serviti da CAM attraverso i vari canali di contatto



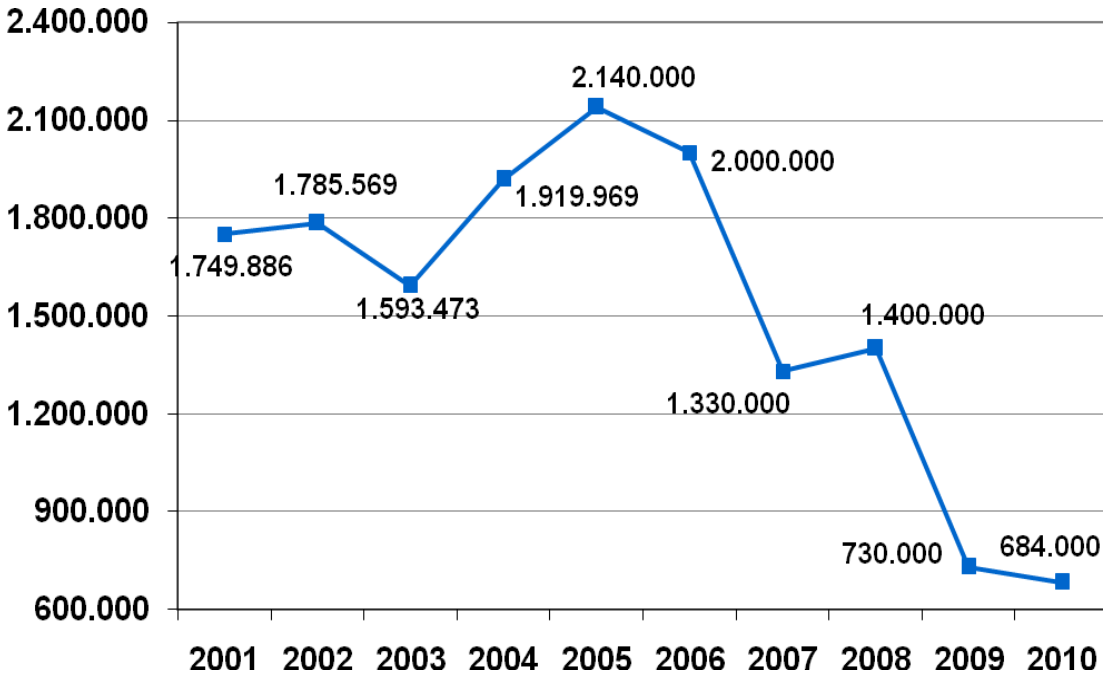
Numero utenti, invii effettuati e documenti pervenuti mediante il canale Fisconline



Consistenza del personale



Ore del processo formazione



L'andamento delle ore di formazione risulta condizionato dai flussi in entrata del personale. L'incremento negli anni 2005-2006 è attribuibile alle ore di formazione erogate a favore del personale assunto a partire dal 2004 con contratto di formazione e lavoro. Nel triennio 2007-2009 le assunzioni di personale con contratto di formazione e lavoro sono diminuite. Nel 2010 l'Agenzia ha introdotto i corsi in e-learning che, a fronte di una diminuzione delle ore erogate, hanno permesso un aumento dei partecipanti a queste iniziative.

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1 AS1 – Prevenzione e Contrasto all'evasione

L'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2010-2012 ha individuato i seguenti obiettivi prioritari relativi a questa Area strategica di attività dell'Agenzia:

1. rafforzamento dell'azione di contrasto all'evasione in collaborazione con gli altri attori del sistema della fiscalità, anche mediante l'accurata analisi e valutazione del rischio di evasione e/o di elusione per tipologia di contribuente, per settore economico e per ambito territoriale per intercettare fenomeni di effettiva e consistente evasione;
2. diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti mediante il diffuso ricorso agli istituti deflativi del contenzioso;
3. rafforzamento dell'azione di contrasto all'evasione da riscossione.

Relativamente ai primi due punti, l'Agenzia ha effettuato 451.556 accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP, compresi quelli da studi di settore, e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, con un decremento del 3,2% rispetto all'esercizio precedente. Si evidenzia che tra le attività di accertamento rientrano, inoltre, 317.237 accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis D.P.R. 600/73).

In riferimento agli accertamenti II. DD., IVA ed IRAP, compresi gli accertamenti parziali automatizzati, la positività dei controlli si attesta al 95,14%, dato sostanzialmente in linea con quello dell'esercizio precedente. Al lieve decremento del numero di controlli positivi ha corrisposto un incremento della MIA complessiva degli accertamenti positivi ai fini II. DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione), pari al 5,74%, cui si accompagna un significativo incremento della correlata maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza (+ 30,28%) che rappresenta il 10,36% del totale MIA.

L'incremento di MIA complessiva (+ 5,74%) e l'incremento significativo di MIA oggetto di adesione e acquiescenza (+ 44,45%) hanno generato un trend incrementale del valore espresso dalla percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale, di 4,5 punti rispetto al dato del 2009 (si passa dal 12,39% al 16,93%).

L'indice di definizione, derivante dal rapporto tra maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e MIA dei relativi accertamenti, si attesta su un valore pari al 61,17% a fronte di una percentuale dell'esercizio precedente pari al 67,83%. L'attività di accertamento, infatti, ha fatto registrare un incremento sia della maggiore imposta definita in adesione e acquiescenza sia della relativa maggiore imposta accertata oggetto di adesione e acquiescenza, seppur con tassi di crescita differenziati. Nell'ambito di una crescita complessiva di entrambe le maggiori imposte rispetto al 2009, tale trend dell'indice di definizione è riconducibile alla maggiore crescita della MIA oggetto di adesione e acquiescenza rispetto alla crescita della relativa maggiore imposta definita.

Si osserva come la maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza sia ancora una quota modesta degli esiti dell'attività di accertamento, seppure con un trend incrementale nel triennio 2008-2010.

Particolare impulso è stato dato all'accertamento sintetico nei confronti delle persone fisiche con reddito imponibile non coerente con la capacità di spesa rilevata sulla base degli elementi di capacità contributiva. In tale ambito sono stati eseguiti 30.443 accertamenti con maggiori imposte accertate pari a circa 501 milioni di euro.

L'attività di controllo sostanziale si è inoltre connotata per il maggiore utilizzo dello strumento delle indagini finanziarie (9.823 accertamenti), con un incremento dell'8,02% rispetto al 2009.

È proseguita l'attività di tutoraggio sulle imprese di grandissime dimensioni con la predisposizione, da parte delle Direzioni regionali, delle schede di analisi del rischio relative a 1.643 imprese.

Nell'ambito delle specifiche iniziative volte ad arginare il fenomeno delle fittizie residenze in Paesi a fiscalità privilegiata, l'Agenzia ha previsto il presidio dei soggetti interessati da trasferimenti in Paesi esteri mediante un'azione congiunta dei Comuni e dell'Agenzia; tale attività, a seguito di specifiche indagini e controlli, ha dato luogo alla trasmissione alle strutture locali competenti di 125 segnalazioni.

Gli uffici antifrode, nel corso del 2010, hanno orientato la loro azione al contrasto delle frodi carosello, di quelle realizzate tramite l'indebito utilizzo di lettere di intento, nonché di quelle connesse all'importazione di beni a prezzi palesemente incoerenti rispetto a quelli di mercato. Le strutture hanno contemporaneamente seguito progetti per l'analisi di fenomeni di frode in ambito IVA e imposte dirette, con particolare riguardo all'utilizzo di schemi di pianificazione fiscale aggressiva, finalizzati alla creazione di crediti di imposta fittizi e di componenti negativi utili a comprimere il reddito fiscale.

L'azione di contrasto all'evasione è stata affiancata da forme di collaborazione con i principali soggetti istituzionali coinvolti; tale sinergia si è concretizzata nel 2010 con la realizzazione, da parte dell'Agenzia, di specifiche analisi per fornire all'INPS elenchi di ausilio su soggetti a rischio di lavoro nero, nonché su aziende nei confronti delle quali l'Istituto di previdenza ha potuto avviare dei controlli.

Nel corso del 2010 sono state trasmesse dai Comuni all'Agenzia 8.922 segnalazioni qualificate che hanno principalmente interessato il settore della proprietà edilizia e del patrimonio immobiliare; al fine di monitorare le segnalazioni dal momento dell'invio da parte dei Comuni, sino alla notifica degli avvisi di accertamento è, inoltre, attualmente in fase di sperimentazione operativa un apposito supporto informativo.

Per quanto concerne l'attività di contenzioso tributario, si evidenzia che l'Agenzia ha effettuato nel periodo Nov-2009/Ott-2010 un numero di costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie provinciali pari al 99,1% dei ricorsi notificati dai contribuenti ed un numero di costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie regionali pari al 97,8% degli appelli notificati dai contribuenti.

La percentuale di presenza nelle aule delle commissioni tributarie si attesta al 99,2% (al netto delle udienze per le quali non è rilevante la presenza dell'Ufficio, quali ad esempio, cessazione della materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio).

Per quanto riguarda gli esiti del contenzioso si rileva, rispetto allo scorso esercizio, un lieve incremento delle decisioni favorevoli all'ufficio sia in sede di Commissione tributaria provinciale (37,9% contro il 37,6% del 2009) che in sede di Commissione tributaria regionale (40,7% contro il 39,3% del 2009).

Relativamente al punto 3, a fine esercizio 2010 le riscossioni relative alle entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva attività svolta dall'Agenzia ammontano complessivamente a 10,6 miliardi di euro, con un incremento di circa il 16% rispetto all'anno precedente. In particolare, le entrate erariali riscosse a seguito di attività di accertamento e controllo – che confluiscono nel bilancio dello Stato e di cui l'Agenzia formula annualmente le previsioni di entrata – ammontano a 7,8 miliardi di euro con un andamento incrementale (+ 17% rispetto al 2009), generato dalla crescita degli incassi da ruoli (+ 27% rispetto al 2009), dall'aumento del 25% delle somme riscosse a titolo di sanzioni ed interessi e da un incremento del 3% derivante dall'utilizzo degli istituti deflativi del contenzioso.

L'Agenzia ha conseguito questi risultati allocando nell'Area strategica (con esclusione del processo relativo all'attività di contenzioso) 19.577.000 ore, in lieve aumento rispetto al 2009.

* * * * * * *

I risultati dell'Agenzia per l'AS 1 sono di seguito analizzati attraverso il confronto tra risultato conseguito e risultato atteso per il 2010 e il confronto con i risultati conseguiti nel 2009, qualora comparabili. Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2010-2012 sono i seguenti:

- l'andamento delle entrate tributarie da attività di controllo, date dalla somma degli incassi da ruoli e dai versamenti eseguiti a seguito di adesione ed acquiescenza;
- l'attività svolta con riferimento alle diverse tipologie di controlli effettuati ed ai principali indicatori di produttività;
- gli esiti dell'attività di accertamento ai fini II. DD., IVA e IRAP sotto i profili di:
  - positività;
  - maggiore imposta accertata e maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza per tipologia di controllo;
  - contenzioso.

Sono successivamente analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti.
Infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2009.

Entrate derivanti dall'attività di accertamento e controllo

Come già esplicitato nella Verifica dei risultati 2009, anche per l'esercizio 2010 è proseguita la pianificazione dell'obiettivo di riscossione inserito nella Convenzione 2010-2012, secondo la logica della previsione e della rilevazione delle riscossioni derivanti dall'attività di accertamento e controllo riferite anche ad altre tipologie di entrata quali, ad esempio, quelle afferenti le entrate tributarie extraerariali (IRAP e addizionali regionale e comunale) che, seppure gestite dall'Agenzia, non confluiscono nel Bilancio dello Stato nonché ad altre che, pur confluendo nel Bilancio dello Stato, non sono state oggetto di espressa previsione da parte dell'Agenzia ai fini della manovra di Bilancio.
Al lordo di tali ulteriori entrate, il totale degli incassi complessivamente registrati nel 2010 (correlati all'attività di accertamento, di controllo formale nonché di controllo da liquidazione automatizzata) ammonta a 10,6 miliardi di euro, con un incremento di circa il 16% rispetto all'anno precedente.
Con riferimento alle riscossioni relative ai capitoli/articoli per i quali l'Agenzia formula annualmente le previsioni di entrata, nel 2010 le entrate ammontano a € 7,8 miliardi di euro, con un incremento di circa il 17% rispetto al 2009 (€ 6,7 miliardi di euro).
La tabella seguente riporta l'andamento di tali entrate per tipologia di imposta.

Entrate Tributarie ed Extratributarie da UPB2

DESCRIZIONE (valori espressi in milioni di euro)	ANNO 2009*	ANNO 2010**
IRPEF (TOTALE)	**€ 2.731**	**€ 3.293**
UPB 2	**€ 2.123**	**€ 2.478**
Cap. 1023 / Art. 1 - Ruoli	€ 1.057	1.341
Cap. 1023 / Art. 22 - Accertamento con adesione	€ 648	711
Cap. 1023 / Art. 24 - Omessa impugnazione	€ 418	426
EXTRATRIBUTARIE	**€ 609**	**€ 815**
Cap. 3210 / Art. 1 - Ritardata iscrizione a ruolo	€ 88	126
Cap. 3210 / Art. 2 - Prolungata rateazione	€ 50	75
Cap. 3210 / Art. 3 - Mancato o ritardato versamento	€ 21	23
Cap. 3312 / Art. 3 - Violazione norme IRPEF	€ 450	591
IRES (TOTALE)	**€ 1.534**	**€ 1.682**
UPB 2	**€ 1.357**	**€ 1.493**
Cap. 1024 / Art. 1 - Ruoli	€ 417	524
Cap. 1024 / Art. 10 - Accertamento con adesione	€ 865	790
Cap. 1024 / Art. 11 - Omessa impugnazione	€ 75	179
EXTRATRIBUTARIE	**€ 177**	**€ 189**
Cap. 3210 / Art. 4 - Ritardata iscrizione a ruolo	€ 7	8
Cap. 3210 / Art. 5 - Prolungata rateazione	€ 20	21
Cap. 3210 / Art. 6 - Mancato o ritardato versamento	€ 57	49
Cap. 3312 / Art. 4 - Violazione norme IRES	€ 92	111
IVA (TOTALE)	**€ 2.038**	**€ 2.552**
UPB 2	**€ 1.439**	**€ 1.858**
Cap. 1203 / Art. 4 - Ruoli	€ 1.174	1.506
Cap. 1203 / Art. 5 - Accertamento con adesione	€ 264	352
Cap. 1203 / Art. 6 - Omessa impugnazione	€ 0	0
EXTRATRIBUTARIE	**€ 599**	**€ 694**
Cap. 3313 / Art. 1 - Sanzioni riscossione IVA	€ 459	540
Cap. 3313 / Art. 3 - Interessi di mora	€ 141	154
CONCILIAZIONE GIUDIZIALE	**€ 266**	**€ 158**
Cap. 1171 / Art. 1 - IRPEF - Conciliazione giudiziale	€ 20	33
Cap. 1171 / Art. 2 - IRES - Conciliazione giudiziale	€ 217	97
Cap. 1171 / Art. 3 - ILOR - Conciliazione giudiziale	€ 3	3
Cap. 1253 / Art. 1 - IVA - Conciliazione giudiziale	€ 25	25
IMPOSTA DI REGISTRO	**€ 74**	**€ 76**
Cap. 1201 / Art. 2 - Ruoli	€ 74	76
IMPOSTA DI BOLLO	**€ 5**	**€ 18**
Cap. 1205 / Art. 3 - Ruoli	€ 5	18
TASSE CC.GG.	**€ 2**	**€ 4**
Cap. 1217 / Art. 2 - Ruoli	€ 2	4
IMPOSTA PATRIMONIALE	**€ 3**	**€ 2**
Cap. 1040/ Art. 4 - Ruoli	€ 3	2
ILOR	**€ 21**	**€ 13**
Cap. 1025 / Art. 1 - Ruoli	€ 21	13
TOTALE GENERALE	**€ 6.674**	**€ 7.798**

** Fonte: Rendiconto Generale dello Stato anno 2009*

*** Fonte: procedura "Magister" interrogata in data 06/06/2011*

La crescita delle entrate da attività di accertamento e controllo dipende dalle seguenti componenti:

- la sostanziale crescita degli incassi da ruoli (+ 27% rispetto al 2009);
- un aumento del 25% delle somme riscosse a titolo di sanzioni ed interessi;
- un incremento del 3% della maggiore imposta trasformatasi in gettito attraverso gli istituti deflativi del contenzioso.

Nella tabella di seguito esposta sono evidenziati gli incrementi/decrementi rispetto all'esercizio precedente per tipologia di entrata ed il relativo peso rispetto al totale.

Entrate da UPB2 per tipologia

	Anno 2009	Incidenza % sul totale	Anno 2010	Incidenza % sul totale	Variazione 2010/2009
Ruoli	2.753	41,4%	3.484	44,7%	27%
Istituti deflativi	2.536	38,2%	2.616	33,5%	3%
Di cui: Accertamento con adesione	*1.777*		*1.853*		4%
Omessa impugnazione	*493*		*605*		23%
Conciliazione giudiziale	*266*		*158*		-41%
Sanzioni e interessi	1.358	20,4%	1.698	21,8%	25%
TOTALE	**6.674**	**100%**	**7.798**	**100%**	**17%**

(valori espressi in €/milioni)

Riscossione da ruoli

Per quanto concerne l'analisi della riscossione dei ruoli (Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane), la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli di competenza.

Tabella 1. Somme riscosse rispetto al carico ruoli affidato per anno di competenza

Anno di consegna ruolo	Carico al netto degli sgravi	Riscosso 2000	Riscosso 2001	Riscosso 2002	Riscosso 2003	Riscosso 2004	Riscosso 2005	Riscosso 2006	Riscosso 2007	Riscosso 2008	Riscosso 2009	Riscosso 2010	**TOTALE RISCOSSO (2000 - 2010)**	Percentuale riscosso rispetto al carico netto
Anno 2000	27.923.813.917	523.940.284	1.122.260.662	482.828.322	78.105.174	44.094.234	68.641.226	87.623.888	87.402.765	97.239.490	85.821.375	78.941.583	**2.756.899.004**	9,87%
Anno 2001	16.660.286.335		445.129.846	443.801.361	187.544.924	107.324.366	116.012.432	133.185.665	110.721.347	91.889.775	74.821.196	62.003.668	**1.772.434.580**	10,64%
Anno 2002	14.588.148.240			134.720.654	198.486.422	156.507.005	128.576.412	143.349.737	112.246.399	82.697.468	58.323.396	46.489.790	**1.061.397.282**	7,28%
Anno 2003	16.743.103.154				184.532.483	439.778.769	280.018.637	303.652.551	264.251.389	193.078.750	141.098.935	134.338.813	**1.940.750.327**	11,59%
Anno 2004	18.342.457.965					124.008.618	270.579.910	261.844.870	216.422.193	147.765.699	127.796.761	82.074.188	**1.230.492.238**	6,71%
Anno 2005	27.601.956.275						363.065.704	402.264.331	303.835.098	201.716.913	156.505.532	117.501.493	**1.544.889.072**	5,60%
Anno 2006	43.472.056.385							618.654.799	1.583.795.859	958.954.910	623.969.432	520.711.128	**4.306.086.128**	9,91%
Anno 2007	40.453.937.055								761.665.093	1.038.614.561	627.035.957	559.255.872	**2.986.571.483**	7,38%
Anno 2008	39.886.844.262									905.740.575	1.103.329.543	720.214.707	**2.729.284.825**	6,84%
Anno 2009	51.170.469.615										1.009.447.216	960.309.804	**1.969.757.020**	3,85%
Anno 2010	61.035.197.504											971.161.145	**971.161.145**	1,59%
TOTALE	**357.878.270.708**	**523.940.284**	**1.567.390.509**	**1.061.350.337**	**648.669.002**	**871.712.993**	**1.226.894.321**	**1.950.575.840**	**3.440.340.143**	**3.717.698.140**	**4.008.149.344**	4.253.002.190	**23.269.723.104**	**6,50%**

Fonte: Stato della riscossione

Data di elaborazione : 18 febbraio 2011

Si osserva che l'indice di riscossione determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2010 rispetto al carico dei ruoli consegnati nel medesimo periodo si attesta al 6,50%, valore che risulta in aumento rispetto al 4,92% dell'anno precedente, a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a 357,9 miliardi di euro, al netto degli sgravi e delle inesigibilità al momento appurate.

L'analisi dei dati relativi alle somme riscosse ed al carico ruoli affidati nel periodo 2000-2010 evidenzia come il processo della riscossione sia stato positivamente influenzato dal nuovo assetto organizzativo conseguente alla creazione, nel 2006, della società pubblica Equitalia.

Infatti, nel periodo 2000-2005, antecedente alla riforma,suddividendo il totale delle somme riscosse (€/milioni 10.307) per singola annualità di riscossione e per anno di consegna del ruolo (51 annualità componenti ripartite per anno di consegna del ruolo) si ottiene un valore medio pari a €/milioni 202,1. Effettuando il medesimo calcolo in relazione al riscosso 2006-2010 (€/milioni 12.963), si ottengono valori prossimi a 864 €/milioni per annualità per anno di consegna dei ruoli, a conferma del notevole miglioramento del processo di riscossione.

Per contro, si evidenzia che il valore del carico affidato al netto degli sgravi passa dai 43 miliardi del 2006 ai 61 miliardi del 2010, andamento che non trova però corrispondenza in un analogo incremento dell'indice di riscossione.

Nella tabella di seguito esposta si evidenzia l'incremento del valore del riscosso negli anni di riferimento 2007-2010, trend comunque non proporzionale al notevole incremento dei carichi affidati.

Crescita delle riscossioni nel quadriennio 2007-2010

Anno	Carico affidato	Riscosso*	Δ rispetto anno precedente	Variazione percentuale
2010	61.035.197.504	4.253.002.190	244.852.846	**6,11%**
2009	51.170.469.615	4.008.149.344	290.451.204	**7,81%**
2008	39.886.844.262	3.717.698.140	277.357.997	**8,06%**
2007	40.453.937.055	3.440.340.143	1.489.764.303	**76,38%**

** è compreso il riscosso ante riforma*

Nella tabella di seguito esposta si evidenzia un andamento altalenante della percentuale di riscosso nel triennio successivo alla consegna del ruolo, con un incremento del 2008 rispetto al 2007 ed una successiva flessione del riscosso del primo anno sia nel 2009 che nel 2010.

Percentuale di riscosso rispetto al carico consegnato	Anno di consegna del ruolo										
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nel 1° anno	1,88%	2,67%	0,92%	1,10%	0,68%	1,32%	1,42%	1,88%	2,27%	1,97%	1,59%
Nel 1° e 2° anno	5,90%	5,34%	2,28%	3,73%	2,15%	2,77%	5,07%	4,45%	5,04%	3,85%	
Nel 1°, 2° e 3° anno	7,62%	6,46%	3,36%	5,40%	3,58%	3,87%	7,27%	6,00%	6,84		

Per quanto riguarda i provvedimenti di sgravio, i dati elencati nella seguente tabella dimostrano un aumento nel 2010 del numero delle partite sgravate, pari a 139.320, a cui corrisponde un importo sgravato minore di circa un miliardo di euro rispetto a quello relativo all'anno 2009.

Numero e importo provvedimenti di sgravio riferiti ai ruoli emessi dall'Agenzia delle Entrate.

Anno Consegna	Numero totale di partite sgravate	Importo sgravato
2000	13.466	59.965.919
2001	13.853	60.922.525
2002	5.783	54.466.899
2003	7.488	114.581.506
2004	10.552	53.445.311
2005	12.928	101.992.609
2006	37.811	391.067.772
2007	34.387	495.038.403
2008	55.109	633.976.076
2009	131.780	4.485.153.026
2010	271.100	3.419.167.687
TOTALE	**594.257**	**9.869.777.733**

1.1 Attività di controllo

Le risorse utilizzate nell'area Prevenzione e contrasto all'evasione (ad esclusione del contenzioso) hanno assorbito il 40,15% di quelle complessivamente impiegate, risultato lievemente inferiore al dato di piano (41,58%).

Analizzando i processi componenti il macroprocesso Prevenzione e contrasto all'evasione, si rileva che il minore assorbimento di risorse si è registrato in relazione ai processi "Accertamenti", "Attività strumentali alla realizzazione di controlli fiscali" e "Riscossione mediante ruolo", a fronte di un aumento di circa il 3,8% delle ore dedicate ai Controlli fiscali.

Ore Macroprocesso/processo Prevenzione e contrasto all'evasione

Ore/uomo	Consuntivo al 31/12/09	Piano 2010	Consuntivo al 31/12/10	Scost. % Piano – consuntivo 2010
Accertamenti		11.864.000	11.358.000	-4,27%
Attività strumentali alla realizzazione di controlli fiscali		2.053.000	1.847.000	-10,03%
Controlli fiscali		4.772.000	4.953.000	3,79%
Riscossione mediante ruolo		1.550.000	1.419.000	-8,45%
Totale Prevenzione e contrasto all'evasione	**19.740.000**	**20.239.000**	**19.577.000**	**-3,27%**
Totale Agenzia	49.120.000	48.673.000	48.767.000	0,19%
Percentuale risorse prevenzione e contrasto all'evasione	**40,19%**	**41,58%**	**40,15%**	

Controlli sostanziali

L'osservazione del trend triennale, ricostruito mediante l'accorpamento di ambiti di attività analoghi, evidenzia un decremento degli accertamenti ordinari (accertamenti II. DD., IVA ed IRAP e, in particolare, una diminuzione degli accertamenti da studi di settore stante la nuova strategia di controllo adottata dall'Agenzia, e un incremento di quelli relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP compresi quelli da studi di settore e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione

Tipologia controllo	2008	2009	2010	Scost. % 2010/2009
Accertamenti ordinari *(A)*	**398.269**	**409.964**	**388.343**	**-5,27%**
di cui				
Accertamenti da studi di settore (**)*	**61.800**	**41.863**	**30.219**	**-27,81%**
Accertamenti degli atti e delle dichiarazioni soggette a registrazione *(B)*	**56.777**	**56.413**	**63.213**	**12,05%**
TOTALE (A+B)	***455.046***	***466.377***	***451.556***	**-3,18%**

(*) Accertamenti da studi di settore eseguiti sulla base delle segnalazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito della procedura GIADA (solo fino all'anno di imposta 2004 per il quale il potere di accertamento è decaduto al 31.12.2009) e Accertamenti da studi di settore trasmessi mediante la procedura "Accertamento unificato" e "AURES" per l'anno 2010.

Nel prospetto di seguito esposto, viene riportata l'articolazione del mix dei controlli in relazione alla tipologia di accertamenti, confrontata con i risultati conseguiti nell'analogo periodo del 2009 effettuando i dovuti raccordi dal momento che, nello scorso esercizio, era stata adottata una suddivisione diversa delle tipologie di accertamento.

Tipologia di accertamento	2009 (*)	2010 (*)	Δ%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti [1]	1.668	2.609	56,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni		15.038	
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (compresi quelli da studi di settore)		213.240	
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali		2.246	
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo [2]	129.539	124.767	-3,7%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	28.316	30.443	7,5%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	56.413	63.213	12,1%
Accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP ed accertamenti da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione[3] (**)	**466.377**	**451.556**	**-3,2%**
di cui			
Accertamenti d'iniziativa dell'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni, compresi quelli da studi di settore [4]	176.744	167.168	**-5,4%**

(*) Al fine di consentire una maggiore comprensibilità, si è proceduto ad un riallineamento dei dati del 2009 sulla base delle linee di attività previste per l'anno 2010.

(**) Per l'esercizio 2009 sono compresi nel totale anche n. 176.744 accertamenti d'iniziativa dell'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni, compresi quelli da studi di settore, nonché n. 73.697 accertamenti a cui sono collegati processi verbali di verifica o controllo mirato.

(1) Accertamenti nei confronti di soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro.

(2) Compresi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.

(3) Esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art.41 *bis*-DPR 600/73).

(4) Accertamenti d'iniziativa dell'ufficio trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" , "AURES" e "Giada" del reddito derivante dall'esercizio di attività d'impresa, arti e professioni, non collegati a processi verbali di verifica.

Il livello di conseguimento degli obiettivi di Convenzione relativi al Fattore critico di successo 1 "Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio" è riportato nella seguente tabella.

Obiettivo	Indicatori	Risultato atteso 2010	Risultato al 31/12/2010	Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010
		(a)	(b)	(b/a)
FCS1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	**1.588**	**1.643**	**103,5%**
	Numero complessivo di accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e imposta di Registro[1,2]	**415.000**	**451.556**	**108,8%**
	Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti[3] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**1.300**	**2.609**	**200,7%**
	Numero di accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni[4]	**10.000**	**15.038**	**150,4%**
	Numero di accertamenti di iniziativa da redditi d'impresa o da lavoro autonomo, compresi quelli da studi di settore[5]	**155.000**	**167.168**	**107,9%**
	Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008 **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**25.000**	**30.443**	**121,8%**
	Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**8.500**	**9.823**	**115,6%**

In relazione all'analisi dei dati, si evidenzia quanto segue.

L'indicatore di Convenzione complessivamente riferito agli accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e imposta di Registro prevedeva l'esecuzione nel 2010 di almeno 415.000 accertamenti,

[1] Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 200 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

[2] Anche alla luce della contrazione di risorse in atto, l'azione dell'Agenzia sarà orientata a realizzare volumi di produzione tendenzialmente in linea nel triennio, aumentando però l'efficacia in termini di riscossione.

[3] Soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro (accertamenti di iniziativa e collegati a verbali).

[4] Imprese con volume d'affari o di ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro (accertamenti di iniziativa e collegati a verbali).

[5] Accertamenti non collegati a verbali di verifica.

obiettivo da inquadrare nella strategia di mantenimento di volumi di produzione ad un livello tendenzialmente stabile nel triennio 2010-2012 e di miglioramento dell'efficacia dei controlli.

A fronte di una diminuzione del numero complessivo di accertamenti (-3,2%), si è registrato (cfr. paragrafo 1.2 "Esiti dei controlli") un aumento di circa il 6% della maggiore imposta accertata, che passa dai 26.279 euro/mln del 2009 ai 27.828 euro/mln del 2010.

Il tutoraggio delle imprese di grandissime dimensioni (dichiaranti per il periodo di imposta 2008 un volume d'affari o ricavi non inferiore a 200 milioni di euro) ha comportato la predisposizione da parte delle Direzioni regionali delle schede di analisi del rischio relative a 1.643 imprese.

A ciascun contribuente tutorato è stato attribuito un livello di rischio e le schede predisposte sulla base di tale parametro sono state poi esaminate anche a livello centrale, ai fini della individuazione di schemi o fenomeni comuni a più soggetti o settori ed alla successiva diffusione di tali elementi informativi a beneficio di tutte le strutture regionali. L'attività è stata rivolta, tra l'altro, alla graduazione del controllo in funzione del livello di rischio rilevato.

Il risultato conseguito è superiore rispetto al programmato (1.588), tenuto conto che la previsione a inizio anno circa il numero di imprese di più rilevante dimensione è stata effettuata non sulla base delle dichiarazioni presentate per il periodo di imposta 2008, all'epoca non ancora elaborate, ma sulla base delle dichiarazioni presentate per il periodo di imposta 2007.

Con riferimento all'obiettivo incentivato connesso agli accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti si rileva una situazione di eccezionale superamento degli obiettivi di Convenzione con 2.609 accertamenti consuntivati, (923 d'iniziativa e 1.686 collegati a verbali di constatazione), rispetto ai 1.300 pianificati.

La percentuale di conseguimento risulta elevata rispetto al programmato perché nel corso del 2010 si sono concretizzati ulteriori elementi istruttori (in specie, i processi verbali di constatazione), rispetto agli elementi conosciuti al 31 dicembre 2009, relativi a periodi di imposta la cui trattazione ha assunto priorità per rispettare i termini di decadenza dell'azione accertatrice, conformemente alle direttive impartite con la circolare n. 20/E del 2010.

Ulteriore fattore concomitante è rappresentato dal fatto che 456 accertamenti sono stati definiti ai sensi dell'art. 5-bis del decreto legislativo n. 218 del 1997, norma che prevede l'adesione (su iniziativa del contribuente) al contenuto integrale del verbale di constatazione (tutti gli anni d'imposta oggetto di controllo) e di conseguenza comporta la notifica di più atti di definizione.

Anche la riorganizzazione che ha accentrato l'attività di accertamento nelle strutture regionali (in particolare, in nove Direzioni Regionali sono stati istituiti gli Uffici Grandi Contribuenti) ha permesso di consolidare nel 2010 l'elevato standard di efficienza già conseguito nel 2009.

Nel corso dell'esercizio in esame sono stati eseguiti 15.038 accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni (+ 50% rispetto al dato di piano).

Anche in questo caso, ai fini del conseguimento dell'obiettivo, un ruolo significativo ha rivestito la riorganizzazione ultimata nel 2010, nell'ambito della quale è previsto che tali accertamenti vengano effettuati da una specifica articolazione dell'Ufficio Controlli delle Direzioni provinciali che si occupa in via esclusiva di questa macrotipologia di contribuenti. Ciò ha consentito di

realizzare buoni risultati sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi con una maggiore imposta accertata pari a circa 6.265 milioni di euro.

L'incremento degli accertamenti di iniziativa da redditi d'impresa o da lavoro autonomo, compresi quelli da studi di settore eseguiti (+ 7,9%) rispetto all'obiettivo previsto in Convenzione (155.000) è riconducibile all'impulso dato alla selezione dei soggetti basata sulla valutazione del rischio di evasione riferita a ciascuna macro-tipologia di contribuenti (medie imprese, piccole imprese e lavoro autonomo) nei confronti dei quali è stata indirizzata l'attività in argomento.

Particolarmente significativo risulta l'incremento di MIA complessiva e della mediana della MIA (riferita ai soli accertamenti di iniziativa d'ufficio nei confronti di imprese e professionisti trasmessi con la procedura Accertamento Unificato e AURES) che si evince dalla tabella di seguito esposta, indice di un miglioramento anche in termini di efficacia e di proficuità dell'azione di accertamento.

Accertamenti di iniziativa d'ufficio nei confronti di imprese e professionisti trasmessi con la procedura Accertamento Unificato e AURES

Accertamenti eseguiti	2009	2010	Scost. % 2010-2009
Accertamenti complessivamente eseguiti	134.881	166.481	23,4%
Maggiore imposta accertata (*)	5.792	9.101	57,1%
Maggiore imposta accertata (mediana) (**)	7.154	8.346	16,7%

(*) Importi espressi in milioni di euro
(**) Importi espressi in euro

Anche per l'obiettivo incentivato relativo agli accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche il risultato conseguito (30.443 accertamenti) è superiore sia all'obiettivo fissato, che a quello realizzato nell'anno 2009 (28.316 accertamenti), in conseguenza del forte impulso impresso all'attività anche per dare attuazione alle disposizioni normative contenute nell'art. 83 del D.L. n. 112 del 2008, in merito al piano straordinario di controlli finalizzati alla determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche.

Il tasso di positività dei 30.443 accertamenti eseguiti nel 2010 è stato pari al 97%, con una maggiore imposta complessiva accertata di circa 501 milioni di euro ed una MIA media pari a 16.445 euro.

I positivi risultati dei volumi di produzione sopra rappresentati si rilevano anche per gli accertamenti assistiti da indagini finanziarie, attività per la quale si registra un incremento di oltre il 15% rispetto all'obiettivo prefissato e di circa l'8% rispetto al risultato del 2009 (9.094 indagini).

Accertamenti nei confronti dei contribuenti cui si applicano gli studi di settore

Nell'ambito delle imprese di minori dimensioni e dei professionisti, sono stati eseguiti 139.567 accertamenti nei confronti dei soggetti cui si applicano gli Studi di settore, cioè esercenti attività di impresa, arti e professioni che hanno dichiarato per il periodo di imposta accertato un codice di attività a cui risulta associato uno Studio di settore. Nella tabella seguente vengono riportati, distinti per macro settore economico in cui si suddivide la platea delle imprese e dei lavoratori autonomi, i risultati conseguiti.

Soggetti con codice di attività cui è associato uno Studio di settore - Anno 2010

Settore	Numero Accertamenti	Maggiore imposta accertata
Commercio	29.659	2.904.644.592
Manifatture	18.090	944.912.679
Servizi	78.066	3.950.027.778
Professionisti	13.752	420.534.077
Totale	**139.567**	**8.220.119.126**

In particolare, sono 30.219 gli accertamenti eseguiti specificamente nei confronti di soggetti "non congrui" sulla base delle risultanze degli Studi di settore, risultanze peraltro corroborate con ulteriori elementi reperiti nella fase istruttoria (ad esempio, per gli imprenditori individuali e per i professionisti, gli elementi di capacità contributiva) ed esplicitati già nell'invito al contraddittorio, anche allo scopo di favorire l'eventuale definizione ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs n. 218 del 1997.

Con riguardo a tali ultimi accertamenti, si registra nel 2010 una diminuzione quantitativa rispetto all'anno precedente (oltre 56.400), stante la maggiore selettività nell'individuazione delle posizioni a rischio, correlata ad analisi mirate che hanno tenuto conto anche di ulteriori elementi istruttori. Infatti le risultanze dell'applicazione degli Studi di settore non costituiscono uno strumento "automatico" di accertamento, in ragione della necessità del contraddittorio con il contribuente normativamente previsto e degli indirizzi dati agli uffici di esplicitare nell'invito a comparire anche gli ulteriori elementi istruttori reperiti a supporto della plausibilità del reddito di impresa o di lavoro autonomo accertabile sulla base dei ricavi o dei compensi "puntuali di riferimento" risultanti dall'applicazione dello Studio di settore.

Dal punto di vista qualitativo si registra un aumento della maggiore imposta accertata media, che passa da 12.802 nel 2009 a euro 14.341 nell'anno in osservazione (+ 12%).

Indagini effettuate dagli uffici antifrode

La "cabina di regia operativa", attiva dal novembre 2008, finalizzata a realizzare un'azione coordinata tra Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e Agenzia delle Dogane mediante l'individuazione di specifici ambiti a rischio e la definizione di apposite strategie di contrasto, si è

orientata nel corso del 2010, in modo particolare, al contrasto delle frodi carosello, di quelle realizzate tramite l'indebito utilizzo di lettere di intento, nonché di quelle connesse all'importazione di beni a prezzi palesemente incoerenti rispetto a quelli di mercato.

Gli interventi realizzati dall'Ufficio Antifrode Centrale e dagli Uffici regionali sono stati complessivamente oltre 500 ed i risultati ottenuti in termini di rilievi sono così riepilogabili:

- ai fini II. DD. oltre 4 miliardi di euro di imponibile evasi;
- ai fini IRAP oltre 2,3 miliardi di euro di imponibile evasi;
- ai fini IVA oltre 700 milioni di euro di maggiore imposta constatata.

Contemporaneamente, le medesime strutture hanno seguito progetti per l'analisi di fenomeni di frode in ambito IVA e imposte dirette, con particolare riguardo all'utilizzo di schemi di pianificazione fiscale aggressiva, finalizzati alla creazione di crediti di imposta fittizi e di componenti negativi utili a comprimere il reddito fiscale.

In tale ambito è, inoltre, proseguita la complessa mappatura dei soggetti potenziali "acquirenti" di pacchetti di pianificazione fiscale spinta realizzati prevalentemente tramite operazioni intercorse con soggetti esteri.

Specifico impegno è stato, infine, profuso nel contrasto al fenomeno delle indebite compensazioni mediante l'utilizzo di crediti inesistenti ed a quello nei confronti delle frodi presenti nell'ambito del settore energetico, con particolare riferimento ai certificati di emissione di gas serra.

Controlli nei confronti di soggetti non residenti e residenti ai fini fiscali da meno di 5 anni

Nell'ambito delle specifiche iniziative volte ad arginare il fenomeno delle fittizie residenze in Paesi a fiscalità privilegiata, l'Agenzia ha previsto il presidio dei soggetti interessati da trasferimenti in Paesi esteri mediante un'azione congiunta dei Comuni e dell'Agenzia ed ha istituito nel 2009, presso la Direzione Centrale Accertamento, l'Ufficio Centrale per il contrasto agli Illeciti fiscali Internazionali (U.C.I.F.I.), con compiti di coordinamento delle attività di contrasto e di esecuzione diretta delle istruttorie di maggiore rilevanza e delicatezza.

A seguito di specifiche indagini e controlli relativi a situazioni di illecito trasferimento e detenzione di attività economiche e finanziarie all'estero, comprese le fattispecie correlate al mancato adempimento dell'obbligo di dichiarazione da parte di soggetti detentori di investimenti all'estero o di attività estere di natura finanziaria, nel corso dell'esercizio 2010 sono state trasmesse alle strutture locali competenti 125 segnalazioni, concernenti complessivamente rilievi per:

- oltre 599 milioni di euro di imponibili evasi ai fini delle imposte dirette;

- circa 59 milioni di imponibili evasi ai fini IRAP;
- circa 4 milioni di maggiore imposta constatata ai fini IVA;
- oltre 7,5 milioni di attività estere e trasferimenti non dichiarati.

Nel corso dell'esercizio 2010, per quanto riguarda i soggetti non residenti, i controlli hanno riguardato:

- soggetti esteri non residenti, essenzialmente persone giuridiche con sede in paesi a fiscalità privilegiata (trust, società anonime, fondi d'investimento esteri ecc.) che, interposte fittiziamente a contribuenti nazionali hanno detenuto all'estero attività produttive di reddito o hanno prodotto in Italia o all'estero redditi di varia natura;
- soggetti non residenti che hanno prodotto in Italia reddito imponibile su base territoriale;
- soggetti che hanno trasferito fittiziamente la propria residenza all'estero.

Relativamente ai soggetti residenti da meno di cinque anni, i controlli hanno riguardato il prosieguo di attività avviate nel 2009, volte ad intercettare situazioni a particolare rischio di detenzione di attività all'estero non dichiarate in Italia, sulle quali effettuare controlli approfonditi (invio centralizzato di questionari a persone fisiche rientrate in Italia nell'ultimo quinquennio; incrocio tra la base-dati generata dal c.d. "monitoraggio" delle transazioni da e verso l'estero da parte degli intermediari finanziari e le dichiarazioni dei redditi presenti a sistema).

L'U.C.I.F.I., in coordinamento con la Guardia di Finanza, ha altresì proceduto all'individuazione di specifici ambiti di rischio e alla definizione di apposite strategie di contrasto all'illecita costituzione e detenzione di attività all'estero con particolare riferimento ai cd. paradisi fiscali.

Procedure di ruling di standard internazionale

La procedura di ruling internazionale, finalizzata alla conclusione di un accordo tra la parte istante (il contribuente) e l'Agenzia delle Entrate - avente ad oggetto prevalentemente la materia dei prezzi di trasferimento - si articola in un'istruttoria complessa costituita da incontri in contraddittorio con il contribuente e accessi concordati presso la sede operativa del soggetto istante, finalizzata alla individuazione di un metodo idoneo a determinare il valore normale delle transazioni intercompany oggetto di istanza.

Accordi sottoscritti

Nel corso dell'esercizio 2010 sono stati siglati 7 accordi, per un valore complessivo delle transazioni intercompany controllate pari a poco più di 9 miliardi di euro.

Istruttorie in corso

A partire dal 2010 è possibile concludere, anche in Italia, accordi sui prezzi di trasferimento oltre che unilaterali anche bi/multilaterali. Le istruttorie in corso al 31/12/2010 vanno pertanto distinte

fra le 15 procedure unilaterali alle quali aggiungere le 3 a carattere bilaterale, per un ammontare complessivo di transazioni intercompany, oggetto di potenziale accordo, pari a circa 3,6 miliardi di euro.

Cooperazione amministrativa internazionale

Numero di richieste di informazioni inoltrate nell'ambito della cooperazione internazionale (sia su richiesta che di iniziativa)

Le informazioni relative agli scambi di informazioni su richiesta sono riportate nelle tabelle seguenti.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	**Totale**
2009	72	135	**207**
2010	107	162	**269**

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 5 Reg. 1798/2003)

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	**Totale**
2009	276	600	**876**
2010	320	755	**1075**

Il numero delle richieste di informazioni ai fini delle imposte dirette da parte dell'Italia verso l'estero nel corso del 2010 è aumentato rispetto all'anno 2009. Le strutture territoriali dell'Agenzia, congiuntamente alle strutture centrali competenti, sono state impegnate nell'attività di controllo derivante da segnalazioni ricevute in via spontanea principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 77/799/CEE e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni.

Anche per quanto riguarda l'IVA si è assistito nel corso dell'anno 2010 a un aumento dello scambio di informazioni in entrata e in uscita. In ogni caso è sempre invalsa la prassi, seguita dal Servizio di collegamento, per lo scambio diretto di informazioni, di limitare le richieste italiane inferiori a € 15.000 di valore. Allo stesso modo il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste puntando sulla qualità piuttosto che sulla quantità anche in applicazione del Reg. (CE) n. 1798/2003.

Per quanto riguarda l'attività di notifica, la riduzione delle richieste da parte degli uffici è dovuta alla possibilità di questi ultimi di procedere in via diretta alla notifica postale all'estero di atti di accertamento, in conformità alle istruzioni operative emanate nel 2009 ed alle modifiche normative intervenute nel corso del 2010.

NOTIFICHE IN MATERIA DI IMPOSTE DIRETTE E INDIRETTE

Richieste Italia			Richieste Stati esteri	
Anno	Imposte dirette	IVA	Imposte dirette	IVA
2009	418	46	8	-
2010	54	2	2	1

Mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati

Il numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia delle Entrate per il 2010 per le diverse tipologie di richiesta (richiesta di informazioni, richiesta di notifica e richiesta di recupero) è stato pari a 542 come dettagliato nella successiva tabella. Il decremento rispetto al 2009 (945 interventi) è dovuto alla drastica riduzione delle richieste di notifica all'estero di cartelle di pagamento italiane attraverso la cooperazione amministrativa, in conseguenza delle modifiche introdotte in materia di modalità di notifica all'estero dal D.L n. 40/2010.

Numero degli interventi

(statistiche fornite dall'Agenzia delle Entrate alla Commissione europea per gli anni 2009 e 2010)

Direttiva 55/2008/CE - Richieste di mutua assistenza lavorate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione operativa nell'anno 2009 e 2010 per il recupero di crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi										
Anno	**Richieste di informazioni**		**Richieste di notifica**		**Richieste di recupero**					
					Richieste ricevute da altri Stati (passive)			Richieste inviate ad altri Stati (attive)		
	numero ricevute	numero inviate	numero ricevute	numero inviate	numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2009	68	26	86	489	248	€ 35.013.204,78	€ 1.037.645,16	5	€ 10.752.165,12	€ 1.393.879,06
2010	92	26	75	20	293	€ 22.326.338,45	€ 904.386,38	13	€ 37.724.173,30	€ 2.845.988,30

Applicazione delle Convenzioni internazionali vigenti

Gli interventi relativi all'attività di riscossione espletata a favore degli Stati esteri, in applicazione delle Convenzioni internazionali vigenti, sono riportati nella tabella seguente.

Richieste di recupero crediti ricevute

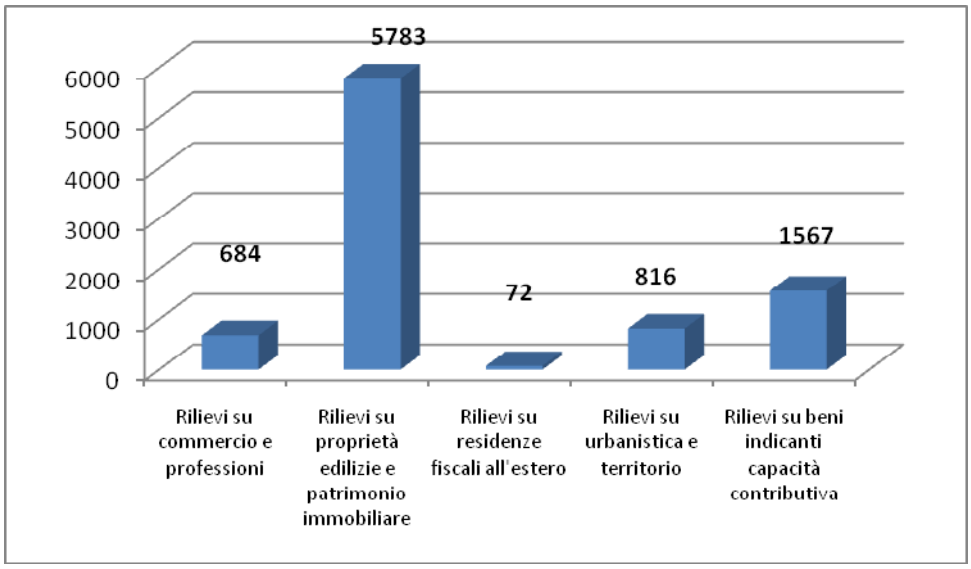
Anno	Numero ricevute	Numero definite riferibili anche ad anni precedenti	Ammontare importi richiesti nell'anno	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2009	23	24	€ 3.682.211,58	€ 525.048,32
2010 *	23	37	€ 805.441,76	€ 64.774,21
** include per la prima volta Convenzione OCSE – Consiglio d'Europa del 25/01/1988* *Richieste di esazione ancora in corso nell'anno 2010 per le convenzioni: 226*				

Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

Il decreto legge 31 maggio 2010 n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010 n. 122, ha potenziato la partecipazione dei Comuni all'attività di accertamento già prevista dall'art. 44 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600.

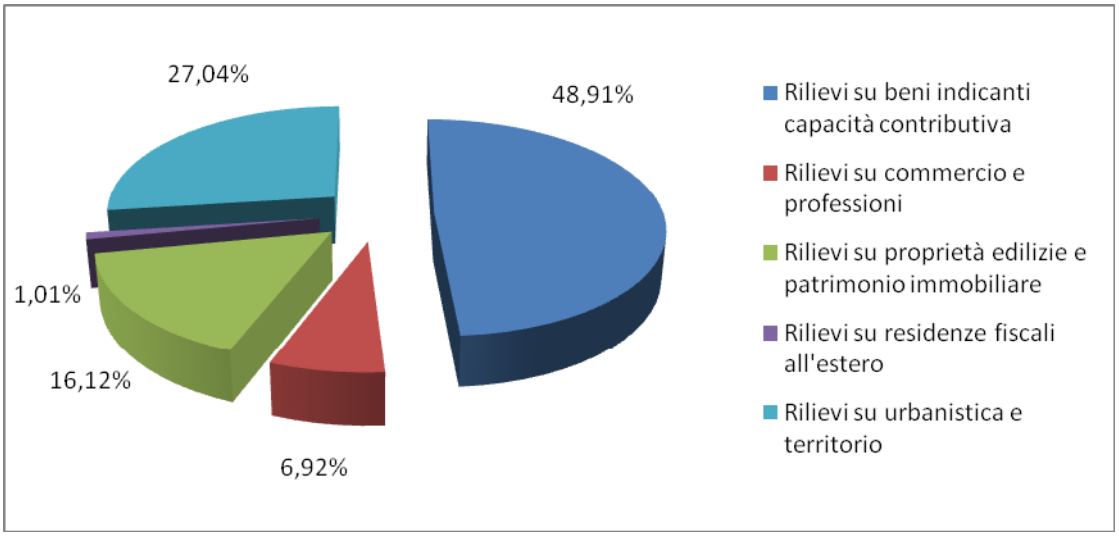
In particolare, l'intervento dei Comuni nella fase di accertamento ha acquistato particolare rilievo nell'ipotesi di accertamento sintetico del reddito delle persone fisiche. Infatti il comma 2 dell'art. 44 del D.P.R. n. 600/1973, così come modificato dal decreto legge n. 78/2010, dispone che l'Agenzia delle Entrate metta a disposizione dei Comuni le dichiarazioni dei redditi delle persone fisiche e che, prima dell'emissione dell'accertamento con determinazione sintetica del reddito, l'ufficio invii una segnalazione al Comune del domicilio fiscale del contribuente per acquisire eventuali ulteriori elementi che possano rilevare ai fini dell'accertamento stesso.

Nel corso del 2010 sono state trasmesse dai Comuni all'Agenzia 8.922 segnalazioni qualificate (il 90,14% delle quali provenienti dal nord, l'8,22% dal centro e l'1,65% dal sud ed isole), che hanno interessato principalmente, come si evince dal prospetto che segue, il settore della proprietà edilizia e del patrimonio immobiliare.



Nel 2010 sono stati eseguiti 1.485 accertamenti correlati a segnalazioni qualificate dei Comuni, con una maggiore imposta accertata complessiva pari a 15,4 milioni di euro.

La distribuzione delle maggiori imposte accertate per tipologia di segnalazione a cui sono stati correlati gli accertamenti è visualizzata nel grafico seguente:



Piano controlli INPS – Agenzia Entrate

Sulla base delle innovazioni introdotte con il decreto legge n. 78 del 2010 che ha previsto lo scambio e l'incrocio tra le basi dati dell'INPS e dell'Agenzia delle Entrate per contrastare il fenomeno della microevasione diffusa, l'Agenzia ha stipulato, il 29 ottobre 2010, un'apposita convenzione con l'INPS, finalizzata alla condivisione dei rispettivi archivi informatici, in conformità con gli standard di sicurezza informatica, nonché di tutela della riservatezza dei dati personali.

Al fine di potenziare le attività di analisi del rischio, ispezione e controllo di reciproca competenza, è stato altresì predisposto un piano di interventi mirati nei confronti di contribuenti individuati sulla base delle informazioni scambiate tra i due enti.

La sinergia tra i due Enti si è concretizzata nel 2010 con la realizzazione, da parte dell'Agenzia, di specifiche analisi per fornire all'INPS elenchi di ausilio su soggetti a rischio di lavoro nero, nonché su aziende nei confronti delle quali l'Istituto di previdenza ha potuto avviare dei controlli.

1.2 Esiti dei controlli

L'azione di recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia ha avuto nel 2010 gli esiti di seguito descritti:1

- il tasso di positività degli accertamenti si è stabilizzato su un valore superiore al 95%;
- la maggiore imposta accertata ai fini II. DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) pari a 27.849.101.000 euro, è in incremento del 5,74% rispetto al 2009 (+ 1,5 mld/euro);
- la maggiore imposta accertata oggetto di adesione ed acquiescenza è pari a 4.715.039.364 euro, con un incremento del 44,45% rispetto al 2009; si registra, inoltre, un aumento della percentuale di MIA in adesione e acquiescenza sulla MIA totale di circa 5 punti;
- un andamento incrementale si rileva anche per la MIA definita per adesione e acquiescenza rapportata alla MIA complessiva, valore che passa dall'8,41% del 2009 al 10,36% del 2010;
- il numero degli accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP ed accertamenti da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione è pari a 451.556, con un decremento del 3,2% rispetto al 2009;
- relativamente all'adesione, il tasso di definizione della maggiore imposta accertata ai fini II. DD., IVA e IRAP (Maggiore imposta definita per adesione/Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione) presenta per il 2010 un valore pari al 51,82%, in decremento di circa 9 punti rispetto al 2009 ed un andamento-di circa 5,5 punti superiore rispetto al 2008; Il trend decrementale 2010/2009 del tasso è riconducibile alla crescita differenziata della maggior imposta definita in adesione (+ 20,19%) rispetto alla maggiore imposta accertata oggetto di adesione (+ 41,34%).
- la percentuale delle sentenze favorevoli all'Amministrazione relative a controversie derivanti da attività di accertamento presenta un andamento costante in CTP ed in lieve miglioramento in CTR (+ 1,4%).

Positività dei controlli

La positività degli accertamenti per tipologia di controllo sostanziale nel triennio 2008-2010 è rappresentata nella tabella seguente.

Positività degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP, compresi quelli da studi di settore ed escluso atti e dichiarazioni soggetti a registrazione - Triennio 2008-2010

Attività	N. positivi			N. negativi		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP [1]	379.311	396.388	378.209	18.958	13.576	10.134
Accertamenti parziali automatizzati [2]	238.103	286.319	293.088	8.093	15.649	24.149
TOTALE[3]	**617.414**	**682.707**	**671.297**	**27.051**	**29.225**	**34.283**

([1]) Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli nei confronti dei soggetti cui si applicano gli studi di settore, nonché atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d' imposta.
[(2)] Accertamenti parziali automatizzati trasmessi mediante la procedura centralizzata Giada (art. 41 *bis*-DPR 600/73).
[(3)] Esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Nella tabella di seguito esposta è indicato, per tipologia di controllo, il tasso di positività calcolato sulla base dei controlli effettuati ai fini II. DD., IVA e IRAP (numero controlli positivi rispetto al numero controlli effettuati).

Tasso di positività accertamenti II. DD., IVA e IRAP

Attività	2008	2009	2010
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	97,48%	97,85%	97,39%
Accertamenti parziali automatizzati	96,71%	94,81%	92,39%
TOTALE	**95,80%**	**95,89%**	**95,14%**

Il dato della positività complessiva appare consolidato attorno al 95%, indice di una efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, con particolare riguardo agli accertamenti eseguiti ai fini II. DD., IVA e IRAP per i quali l'indice di positività si attesta al 97%.

Il tasso di positività dei controlli parziali automatizzati risulta in diminuzione di circa 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente; al riguardo, deve osservarsi che tale indice, pur evidenziando lo svolgimento di un'attività istruttoria prima della notifica per prevenire situazioni di annullamento degli atti, assumerebbe maggiore significatività se posto in relazione con il numero degli accertamenti

annullati in sede di autotutela, considerata la particolare natura del controllo che trae origine dall'incrocio di dati provenienti da soggetti diversi, anche privati.

Gli esiti dell'azione di controllo sono ulteriormente attestati dal tasso di definizione per adesione ed acquiescenza dei controlli sostanziali che è riportato nella tabella seguente.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP, compresi quelli da studi di settore, definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi - 2009-2010

Attività	Positivi	Definiti per adesione	Definiti per adesione / Positivi		Definiti per acquiescenza	Definiti per acquiescenza / Positivi		Controlli definiti/totale controlli positivi	
	A	B	B / A		C	C / A		(B + C) / A	
	2010	2010	2010	2009	2010	2010	2009	2010	2009
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (1)	371.085	82.683	22,28%	23,60%	66.747	17,99%	17,60%	40,27%	41,20%
Accertamenti parziali automatizzati (2)	293.088				104.665	35,71%	38,20%	35,71%	38,20%
TOTALE(3)	**664.173**	**82.683**	**12,45%**	**14,70%**	**171.412**	**25,81%**	**25,60%**	**38,26%**	**40,30%**

N.B.: Il numero degli accertamenti definiti (per adesione o per acquiescenza) comprende accertamenti consuntivati nell'anno precedente e quindi non compresi nel numero dei positivi.

(1) Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d'imposta.

(2) Accertamenti parziali automatizzati trasmessi mediante la procedura centralizzata Giada (art. 41 bis-DPR 600/73).

(3) Esclusi accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Complessivamente su 664.173 controlli positivi il 38,26% viene definito in adesione o acquiescenza con un decremento di circa 2 punti percentuali rispetto al 2009. La tabella evidenzia disomogeneità di tale percentuale media per gli accertamenti II. DD., IVA e IRAP (40,27%) e i controlli parziali automatizzati (35,71%).

Il livello di definizione dei controlli, indice della propensione dei contribuenti a ritenere sostenibile la pretesa tributaria, è da valutare anche in considerazione del peso dei controlli parziali automatizzati sul totale dei controlli eseguiti. La crescente numerosità di tali controlli, che vengono definiti in acquiescenza piuttosto che in adesione, influenza il dato complessivo facendo abbassare il tasso di adesione e, per converso, innalzando quello di acquiescenza, lasciando sostanzialmente inalterato quello complessivo.

Maggiore imposta accertata

Rispetto ai controlli definiti, risultano in aumento sia la MIA complessiva che quella definita per adesione ed acquiescenza come si evince dalla tabella seguente.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) - MIA e MID per adesione e acquiescenza. Andamento nel triennio 2008-2010

	2008 (*)	2009 (*)	Variazione 2009/2008 (**)	2010 (*)	Variazione 2010/ 2009 (**)
MIA complessiva	**20.318.974**	**26.337.939**	**29,62%**	**27.849.101**	**5,74%**
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	**2.844.404**	**3.264.079**	**14,75%**	**4.715.039**	**44,45%**
MIA oggetto di adesione	2.566.693	2.688.216	**4,73%**	3.799.649	**41,34%**
MIA oggetto di acquiescenza	277.711	575.863	**107,36%**	915.391	**58,96%**
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	**14,00%**	**12,39%**	**-1,61**	**16,93%**	**4,54**
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	12,63%	10,21%	**-2,43**	13,64%	**3,43**
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	1,37%	2,19%	**0,82**	3,29%	**1,10**
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	**1.461.877**	**2.213.927**	**51,44%**	**2.884.238**	**30,28%**
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	1.184.166	1.638.064	**38,33%**	1.968.848	**20,19%**
MIA oggetto di acquiescenza	277.711	575.863	**107,36%**	915.391	**58,96%**
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	**51,39%**	**67,83%**	**16,43**	**61,17%**	**-6,66**
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	**46,14%**	**60,93%**	**14,80**	**51,82%**	**-9,11**
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA complessiva	**7,19%**	**8,41%**	**1,21**	**10,36%**	**1,95**

(*) Importi espressi in migliaia di euro.
(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.

Per quanto concerne la MIA oggetto di adesione e acquiescenza si registra un incremento del 44,45% rispetto all'anno precedente, mentre la MIA complessivamente accertata ha avuto un trend di crescita pari al 5,74% pur in presenza di una diminuzione del volume complessivo dei controlli positivi (-2%). La percentuale di MIA in adesione e acquiescenza è pari al 16,93% rispetto alla MIA totale, in incremento rispetto al 2009 di circa 4,5 punti percentuali.

Per l'esercizio 2010 l'indice di definizione della maggiore imposta accertata (MID per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti) presenta un valore pari al 61,17%, con l'analogo indicatore riferito ai soli controlli definiti per adesione pari al 51,82%; nel 2009 tali valori erano pari, rispettivamente, al 67,83% e 60,93%. La flessione di entrambi gli indici è riconducibile alla differenza nei tassi di crescita della maggiore imposta definita rispetto alla maggiore imposta accertata. Dal raffronto dei dati 2010/2009 si evince che per la sola adesione, la MID oggetto di adesione è aumentata del 20,19% rispetto ad un aumento della relativa MIA del 41,34%, mentre per l'adesione e l'acquiescenza gli aumenti della MID e della relativa MIA sono stati rispettivamente, del 30,28% e del 44,45% (cfr. tabella precedente).

In ogni caso, il rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la MIA complessiva, che rappresenta il gettito immediato dell'attività di accertamento, è aumentato di circa 2 punti percentuali rispetto al 2009.

Nella tabella seguente l'analisi di incidenza della MIA delle due tipologie di accertamento sul totale della MIA stessa evidenzia che quella relativa agli accertamenti II. DD., IVA e IRAP costituisce la quasi totalità dell'accertato, in quanto i 293.088 accertamenti parziali automatizzati contribuiscono solo nella misura dell'1,34% al valore complessivo della MIA, mentre la MIA oggetto di definizione per adesione e acquiescenza riconducibile alle due tipologie di accertamenti in esame presenta una incidenza sul valore totale della relativa MIA complessiva pari rispettivamente al 97,04%, ed al 2,96%.

In altri termini, per tali accertamenti la MIA oggetto di definizione per adesione ed acquiescenza rappresenta rispettivamente il 16,65%, ed il 37,39% del totale della relativa MIA, a fronte di un valore del 16,93 % che tale percentuale assume con riferimento al totale degli accertamenti.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP, compresi quelli da studi di settore, definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi – 2010

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA (%)	Accertamenti Definiti*	MIA relativa ad Accertamenti definiti*	MIA Accertamenti definiti (%)	% MIA Accertamenti definiti / MIA
	A	B	E	C	D	F	G = D / B
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ([1])	371.085	27.476.434.960	98,66%	149.430	**4.575.696.725**	**97,04%**	**16,65%**
Accertamenti parziali automatizzati [(2)]	293.088	372.666.430	1,34%	104.665	139.342.639	**2,96%**	37,39%
Totale (*)	**664.173**	**27.849.101.390**	**100,00%**	**254.095**	**4.715.039.364**	**100,00%**	**16,93%**

[*] Accertamenti definiti in adesione ed acquiescenza

[(1)] Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "Aures" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.

[(2)] Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle segnalazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito della procedura GIADA (art. 41 bis-DPR 600/73)

Per quanto riguarda i controlli parziali automatizzati, è opportuno segnalare come, in termini di capacità dei controlli di "fare cassa", essi generano livelli di entrate sufficientemente adeguati se rapportati al numero di ore necessarie per la loro effettuazione ed alla loro utilità nel realizzare deterrenza su specifici fenomeni a rischio evasione diffusi su una vasta platea di contribuenti, tenuto conto però dell'esigenza di migliorare la qualità di tali controlli al fine di evitare la frequenza degli annullamenti in sede di autotutela.

Nella tabella seguente è riportata l'articolazione della MIA media per tipologia di controlli (con l'esclusione di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione).

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP, compresi quelli da studi di settore, - MIA e MIA media oggetto di definizione per adesione e per acquiescenza – 2010

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA media	Accertamenti definiti per adesione	MIA oggetto di adesione	MIA media oggetto di adesione	Accertamenti definiti per acquiescenza	MIA oggetto di acquiescenza	MIA media oggetto di acquiescenza
	A	B	C = B / A	D	E	F = E / D	G	H	I = H / G
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ([1])	371.085	27.476.434.960	74.044	82.683	3.799.648.580	45.954	66.747	776.048.144	11.627
Accertamenti parziali automatizzati[(2)]	293.088	372.666.430	1.272				104.665	139.342.639	1.331
TOTALE	664.173	27.849.101.390	41.930	82.683	3.799.648.580	45.954	171.412	915.390.783	5.340

[(1)]Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compreso quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d' imposta.

[(2)] Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle segnalazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito della procedura GIADA (art. 41 *bis*-DPR 600/73).

I valori della MIA media oggetto di adesione (€ 45.954; + 69% rispetto al 2009), della MIA media oggetto di acquiescenza (€ 5.340; + 60% rispetto al 2009), della MIA media per controllo (€ 41.930; + 7% rispetto al 2009) e della MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza (€ 18.556; + 55% rispetto al 2009), confermano la maggiore propensione dei contribuenti all'utilizzo degli istituti definitori.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP, compresi quelli da studi di settore, - MIA media
Confronto 2008-2010

MIA media	2008	2009	Scostamento 2009-2008	2010	Scostamento 2010-2009
MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza *	10.790	12.004	11,25%	18.556	54,58%
MIA media degli accertamenti non oggetto di adesione e acquiescenza	49.623	57.238	15,30%	56.414	-1,44%
MIA media	**32.998**	**39.017**	**18,00%**	**41.930**	**7,47%**

(*) Gli accertamenti definiti per adesione e acquiescenza non costituiscono un sottoinsieme del totale accertamenti eseguiti in quanto, ai fini della loro individuazione, rileva la data di perfezionamento dell'adesione o acquiescenza.

Focalizzandosi sugli importi definiti per adesione (tabella seguente), si rileva come la maggiore imposta definita con adesione è aumentata del 20% per effetto di un maggior valore della MIA oggetto di adesione di circa 41 punti percentuali (incremento da 2.688 milioni di euro a 3.800 milioni di euro come indicato nella tabella a pag. 41), pur in presenza di un indice di definizione in decremento di circa 9 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Andamento dell'indice di definizione per adesione della maggiore imposta
Triennio 2008-2010

Attività	2008		2009		2010	
	MID	Indice di definizione	MID	Indice di definizione	MID	Indice di definizione (*)
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (1)	1.184.165.817	46,10%	1.638.063.845	60,90%	1.968.847.559	51,82%

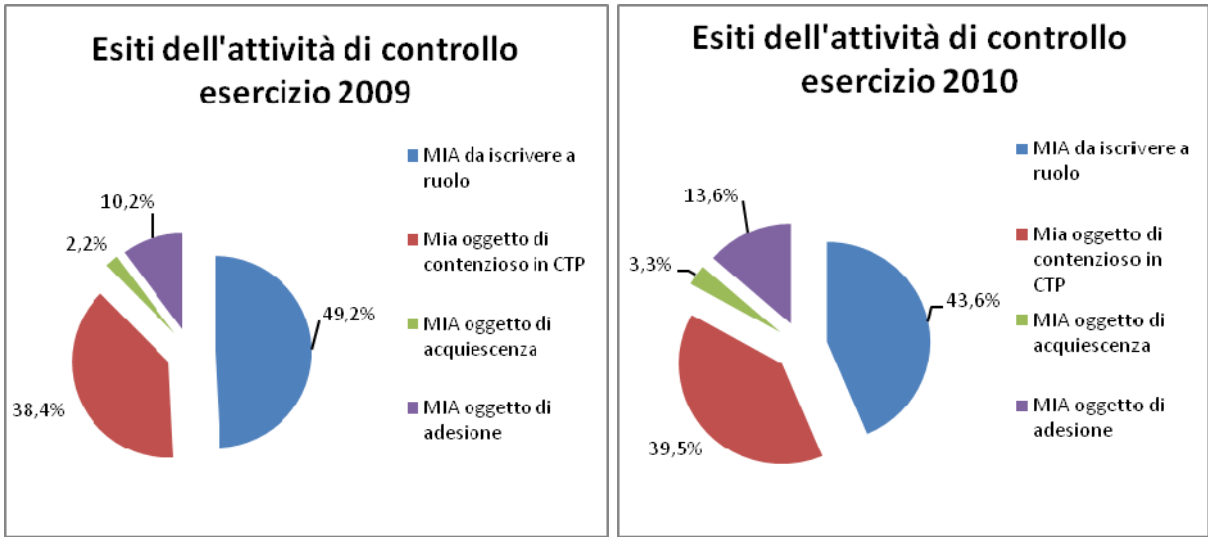
(*) Rapporto tra la Maggiore Imposta Definita in adesione e la Maggiore Imposta Accertata oggetto di adesione.
(1) Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante la procedura "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.

L'analisi degli esiti della MIA (II. DD., IVA e IRAP) nell'anno evidenzia una percentuale di MIA oggetto di adesione e acquiescenza pari al 16,9%. Pur tenendo conto del fatto che gli accertamenti definiti nell'anno (comprendendo anche accertamenti consuntivati nel 2009 e non comprendendo gli accertamenti consuntivati nel 2010 ma definiti nel 2011) non sono un sottoinsieme degli accertamenti consuntivati nel 2010 e che analoga osservazione può farsi per gli accertamenti per i quali è stato presentato ricorso nel 2010, risultano comunque elevate la percentuale di MIA oggetto di contenzioso e la percentuale di MIA da iscrivere a ruolo (stimata per differenza rispetto agli altri possibili esiti degli

accertamenti[6]) la quale, considerato il modesto tasso di riscossione, incide negativamente sull'effettivo gettito dell'attività di controllo.

Al riguardo, si deve tenere conto che al modesto tasso di riscossione della MIA iscritta a ruolo contribuiscono gli accertamenti definitisi per mancata impugnazione dopo la notifica - atto dovuto per la formale conclusione dell'attività istruttoria realizzata - degli avvisi di accertamento eseguiti, in particolare, nei confronti di taluni soggetti ("interposti" e/o interessati da altri fenomeni fraudolenti, in generale, come prestanome) caratterizzati da un basso grado di solvibilità e comunque da uno scarso interesse all'impugnazione.

Esiti dell'attività di controllo in termini di maggiore imposta accertata[7]



Contenzioso

Nel corso del 2010 sono stati presentati 187.810 ricorsi in Commissione Tributaria Provinciale e 51.235 in Commissione Tributaria Regionale, secondo una suddivisione per fasce di reddito che vede addensarsi più del 53% dei ricorsi presentati in CTP nelle fasce di importo da zero a € 10.000.

La MIA oggetto di contenzioso in CTP ed in CTR è pari rispettivamente a € 10.991.548.844 (+ 8% circa rispetto al 2009) e € 4.580.231.163 (+ 17% circa rispetto al 2009): la prima rappresenta il 39% del totale della MIA, in lieve aumento rispetto al dato dello scorso anno (37,9%), la seconda invece rappresenta il 16,2% del totale della MIA, in aumento rispetto al dato dello scorso anno (14,3%).

[6] MIA stimata da iscrivere a ruolo = MIA complessiva - (MIA oggetto di acquiescenza + MIA oggetto di adesione + MIA oggetto di contenzioso in CTP).

[7] Le iscrizioni a ruolo dell'anno di definizione dell'accertamento risentono dei tempi di cartellazione. Inoltre i tempi di instaurazione del contenzioso, in alcuni casi, sono ancora aperti. Si dà per scontato che queste fattispecie si compensano con quelle identiche dell'anno precedente e di quello successivo.

Numero ricorsi presentati in CTP e CTR nell'anno 2010 suddivisi per fasce di valore economico

Fasce di valore economico	CTP				CTR			
	2010		2009		2010		2009	
	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale
Da € 0 a € 10.000,00	100.141	53,3%	105.667	54,8%	18.843	36,8%	18.443	42,6%
Da € 10.000,01a € 51.645,68	51.217	27,3%	50.729	26,3%	16.775	32,7%	13.058	30,1%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	13.211	7,0%	13.212	6,9%	5.164	10,1%	3.713	8,6%
Da € 100.000,01 a € 250.000,00	11.362	6,0%	11.441	5,9%	4.926	9,6%	3.591	8,3%
Oltre € 250.000,00	11.879	6,3%	11.817	6,1%	5.527	10,8%	4.524	10,4%
TOTALE	**187.810**	**100%**	**192.866**	**100%**	**51.235**	**100%**	**43.329**	**100%**
MIA in contenzioso	**€ 10.991.548.844**		**€ 10.118.152.371**		**€ 4.580.231.163**		**€ 3.804.336.649**	

Fonte: Anagrafe tributaria – dati aggiornati al 23/02/2011

Relativamente alla complessiva attività di contenzioso, l'Agenzia ha effettuato, mediante il deposito di controdeduzioni in CTP, 194.833 costituzioni in giudizio a fronte di 196.701 ricorsi notificati dai contribuenti nel periodo Nov-2009/Ott-2010. L'Agenzia ha inoltre effettuato, mediante il deposito di controdeduzioni, 24.425 costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie regionali a fronte di 24.978 appelli notificati dai contribuenti nello stesso periodo. Tali risultati sono stati conseguiti nonostante la crescita rispetto al 2009 sia dei ricorsi in CTP (+ 6,2%) che degli appelli proposti dai contribuenti (+ 25,6%).

Come di consueto appare consistente la percentuale di presenza nelle aule delle commissioni tributarie (99,2%) al netto delle udienze per le quali non è rilevante la presenza dell'Ufficio (quali, ad esempio, quelle riguardanti la cessazione della materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio), pur in presenza di un incremento degli adempimenti connessi alle trattazioni in pubblica udienza.

Dai prospetti sugli indici di vittoria di seguito riportati, si osserva un andamento costante della percentuale di decisioni favorevoli all'Ufficio in CTP (37,9% rispetto al 37,6% dell'anno precedente), mentre in CTR si registra una lieve progressione (40,7% rispetto al 39,3% dell'anno precedente).

Ricorsi definiti in CTP

ESITO	ANNI										
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
FAVOREV. UFFICIO (*)	26,01%	28,25%	29,08%	26,72%	24,93%	27,15%	39,31%	42,26%	37,74%	37,60%	37,9%
FAVOREV. CONTRIB.	28,53%	30,77%	31,44%	31,50%	28,10%	24,68%	26,46%	27,70%	31,51%	33,80%	34,7%
PARZ. FAVOREVOLE	8,13%	8,85%	8,75%	4,33%	4,58%	5,92%	7,70%	8,67%	9,94%	11,00%	11,2%
ESTINZ. PROCESSO	37,33%	32,13%	30,73%	37,45%	42,40%	42,24%	26,53%	21,37%	20,80%	17,60%	16,2%

(*) Include inammissibili
Fonte: Anagrafe tributaria – Dati aggiornati al 10/03/2011

Ricorsi definiti in CTR

ESITO	ANNI										
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
FAVOREV. UFFICIO (*)	30,42%	31,55%	31,30%	31,74%	22,57%	25,65%	32,11%	37,92%	40,36%	39,30%	40,7%
FAVOREV. CONTRIB. (*)	44,25%	46,70%	45,84%	39,29%	29,07%	32,28%	39,93%	43,25%	43,53%	45,00%	43,4%
PARZ. FAVOREVOLE	6,83%	7,22%	7,47%	5,78%	4,15%	4,57%	5,63%	8,38%	10,19%	10,60%	11,6%
ESTINZ. PROCESSO	18,50%	14,53%	15,38%	23,19%	44,20%	37,50%	22,33%	10,46%	5,92%	5,10%	4,3%

(*) Include inammissibili
Fonte: Anagrafe tributaria – Dati aggiornati al 10/03/2011

In relazione alle controversie in CTP ed in CTR derivanti da attività di accertamento, come si evince dalle tabelle di seguito esposte, si rileva una percentuale di esiti favorevoli all'amministrazione lievemente inferiore rispetto al dato generale del contenzioso, valore sostanzialmente confermato anche dall'analisi del focus sugli esiti delle controversie in CTR derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a € 100.000, mentre per i ricorsi in CTP l'omologo valore registra un andamento lievemente migliorativo (+ 0,5%).

Esito delle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento

Favorevole Ufficio *	Favorevole Contribuente	Parzialmente Favorevole	Estinzione	Totale
26.436	26.947	12.527	11.797	77.707
34,00%	34,70%	16,10%	15,20%	100,00%

**Inclusi ricorsi inammissibili* Dati aggiornati al 10/03/2011- Fonte: Anagrafe tributaria

Esito delle controversie in CTR derivanti da attività di accertamento

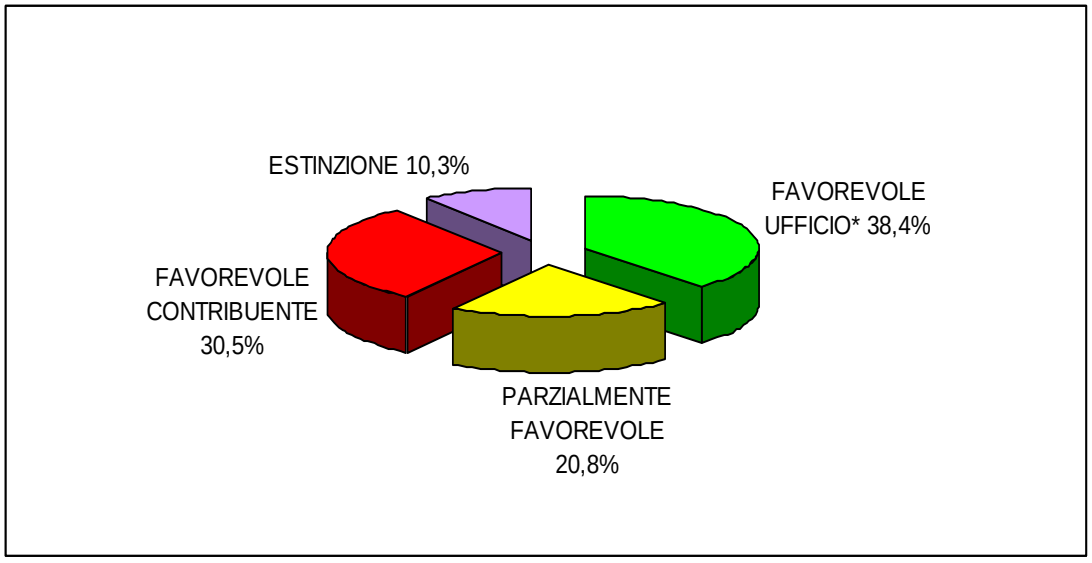
Favorevole Ufficio *	Favorevole Contribuente	Parzialmente Favorevole	Estinzione	Totale
7.973	8.399	2.991	686	20.049
39,80%	41,90%	14,90%	3,40%	100,00%

**Inclusi ricorsi inammissibili* Dati aggiornati al 10/03/2011 Fonte: Anagrafe tributaria

Esito delle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a € 100.000,00

Favorevole Ufficio *	Favorevole Contribuente	Parzialmente Favorevole	Estinzione	Totale
3.083	2.447	1.674	831	8.035
38,4%	30,5%	20,8%	10,3%	100,0%

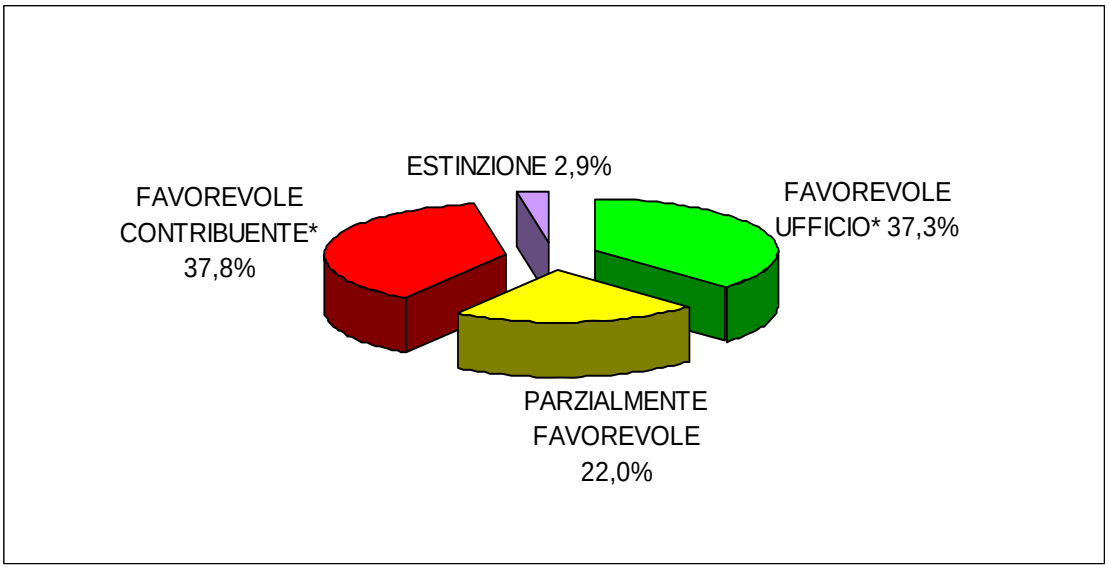
**Inclusi ricorsi inammissibili* Dati aggiornati al 10/03/2011Fonte: Anagrafe tributaria



Esito delle controversie in CTR derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a € 100.000,00

Favorevole Ufficio *	Favorevole Contribuente	Parzialmente Favorevole	Estinzione	Totale
1.138	1.153	672	89	3.052
37,3%	37,8%	22,0%	2,9%	100,0%

**Inclusi ricorsi inammissibili* Dati aggiornati al 10/03/2011 Fonte: Anagrafe tributaria



Il dato relativo alla MIA oggetto di contenzioso con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR ad inizio ed a fine anno evidenzia un incremento dei valori.

MIA oggetto di contenzioso con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR

	CTP	CTR
	Importo	**Importo**
AL 01-01-2010	13.462.945.012	6.726.281.047
AL 31-12-2010	16.128.489.402	7.222.356.102
% Scostamento	**+ 20%**	**+ 7%**

1.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

La percentuale di allocazione delle ore per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (con esclusione del processo del contenzioso) è lievemente inferiore alla previsione iniziale (40,15% a fronte di 41,58%). Il totale delle ore destinate a tale attività ha registrato un decremento di circa 662.000 ore, rispetto alle 20.239.000 previste.

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica prevenzione e contrasto all'evasione con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

Descrizione progetti AS1	BUDGET 2010	Consuntivo		
		SAC	%SAC	%SAL
STUDI DI SETTORE	16.847	14.039	83,3%	99,5%
ANALISI E STRATEGIE	6.692	4.495	67,2%	78,2%
GRANDI CONTRIBUENTI	480	403	83,9%	84,7%
PROCEDURE PER CONTROLLI E PER RISCOSSIONE	5.016	3.114	62,1%	84,7%
STRUMENTI DI MONITORAGGIO E SUPPORTO AI PROCESSI DECISIONALI	1.646	1.350	82,0%	96,0%
STRUMENTI PER IL CONTENZIOSO TRIBUTARIO	2.698	2.576	95,5%	100,0%
ANALISI STATISTICHE SULLA 'TAX COMPLIANCE'	132	56	42,9%	68,0%
INTERNAZIONALE	527	333	63,1%	79,0%
RAPPORTI DI CONVENZIONE E CONCESSIONE	611	642	105,0%	31,6%
RISCOSSIONE TRAMITE F24	627	413	65,9%	75,2%
TOTALE	**35.276**	**27.421**	**77,7%**	

APPENDICE

ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI

Premessa

In questa sezione sono analizzati i dati sull'andamento regionale delle principali variabili relative alla AS1 – Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria – con lo scopo di rilevare elementi utili ad apprezzare meglio la diffusione della qualità dell'azione di controllo a livello territoriale.

Le analisi si sono soffermate sull'esito dell'attività svolta in termini di MIA e maggiore imposta definita con acquiescenza o adesione. In particolare, sono state prese in considerazione le variabili inerenti l'andamento della MIA complessiva, definita per acquiescenza, oggetto di adesione e definita con adesione.

Il risultato dell'azione di controllo

Relativamente all'esito dei controlli, le analisi realizzate riguardano la MIA articolata nella componente definita con acquiescenza ed oggetto di adesione e il livello di "sostenibilità istantanea", dato dalla quota parte di MIA che si trasforma immediatamente in gettito in quanto definita con acquiescenza o adesione.

Prima di procedere nell'analisi della distribuzione della sostenibilità istantanea è necessario puntualizzare che nella presente analisi il numeratore del rapporto sostenibilità istantanea è costituito dalla Maggiore imposta definita dei controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nell'anno 2010; pertanto tale numeratore comprende anche la maggiore imposta definita relativa ad avvisi di accertamento notificati nel 2009 ancorché definiti per adesione nel 2010. Il suo denominatore è costituito dalla maggiore imposta accertata dei soli controlli notificati nel 2010. Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indicatore in oggetto, il numeratore andrebbe corretto escludendo gli avvisi di accertamento notificati nel 2009 e la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010 ed aggiungendo quelli notificati nel 2010 la cui adesione si perfeziona nel corso del 2011. In altri termini, il numeratore del rapporto non è del tutto omogeneo rispetto al denominatore.

I dati relativi alla percentuale di incremento della MIA complessiva e della MIA media evidenziano una notevole variabilità a livello regionale con picchi rispettivamente dal -55% al + 72% e dal - 51% al + 71%.

Maggiore imposta accertata ai fini II. DD., IVA e IRAP

Regioni	MIA complessiva				Numero controlli positivi				MIA media complessiva			
	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009
Abruzzo	537.798.797	349.478.291	412.211.625	18%	17.926	15.637	17.093	9%	30.001	22.349	24.116	8%
Basilicata	83.315.827	88.529.776	93.571.232	6%	6.391	7.046	6.937	-2%	13.036	12.565	13.489	7%
Bolzano (D.P.)	224.380.275	106.194.078	127.098.849	20%	4.297	4.433	3.381	-24%	52.218	23.955	37.592	57%
Calabria	389.255.162	427.035.748	505.224.715	18%	18.687	27.522	25.409	-8%	20.830	15.516	19.884	28%
Campania	1.745.981.360	2.005.922.691	2.005.091.993	0%	51.014	56.443	70.088	24%	34.226	35.539	28.608	-20%
Emilia Romagna	1.339.202.395	3.825.719.063	1.723.682.042	-55%	43.171	51.814	47.676	-8%	31.021	73.836	36.154	-51%
Friuli V.G.	318.057.993	338.179.316	395.775.152	17%	15.418	16.237	15.825	-3%	20.629	20.828	25.009	20%
Lazio	3.709.787.327	5.837.017.600	5.555.464.767	-5%	63.526	65.163	65.739	1%	58.398	89.576	84.508	-6%
Liguria	368.112.547	499.154.282	662.692.256	33%	22.492	25.979	24.525	-6%	16.366	19.214	27.021	41%
Lombardia	4.752.052.811	5.572.240.506	8.283.622.770	49%	81.110	86.214	90.149	5%	58.588	64.633	91.888	42%
Marche	463.714.388	456.547.966	541.712.290	19%	19.529	18.608	17.898	-4%	23.745	24.535	30.267	23%
Molise	78.763.205	177.141.163	122.022.644	-31%	4.406	4.671	4.770	2%	17.876	37.924	25.581	-33%
Piemonte	1.034.333.377	1.141.526.947	1.501.482.975	32%	49.546	53.598	53.322	-1%	20.876	21.298	28.159	32%
Puglia	931.253.664	848.882.370	980.115.680	15%	40.631	40.969	37.096	-9%	22.920	20.720	26.421	28%
Sardegna	266.698.551	317.368.526	338.084.375	7%	15.901	21.455	21.076	-2%	16.772	14.792	16.041	8%
Sicilia	879.031.881	1.108.087.546	1.038.204.746	-6%	55.968	62.350	58.106	-7%	15.706	17.772	17.867	1%
Toscana	1.122.121.845	1.552.454.217	1.436.887.849	-7%	37.091	46.535	42.047	-10%	30.253	33.361	34.173	2%
Trento (D.P.)	108.908.876	70.984.820	121.880.301	72%	6.550	6.847	6.865	0%	16.627	10.367	17.754	71%
Umbria	187.330.273	191.804.533	242.334.482	26%	10.879	10.604	10.682	1%	17.219	18.088	22.686	25%
Valle d'Aosta	15.704.183	18.766.300	27.044.658	44%	2.239	2.278	1.958	-14%	7.014	8.238	13.812	68%
Veneto	1.763.168.945	1.404.903.466	1.734.895.992	23%	48.992	50.632	43.531	-14%	35.989	27.747	39.854	44%
NAZIONALE	**20.318.973.679**	**26.337.939.205**	**27.849.101.390**	**6%**	**615.764**	**675.035**	**664.173**	**-2%**	**32.998**	**39.017**	**41.930**	**7%**

La MIA oggetto di acquiescenza e la MIA media oggetto di acquiescenza presentano rispetto all'anno precedente un andamento fortemente incrementale seppure non omogeneo tra le diverse regioni.

Maggiore imposta accertata ai fini II. DD., IVA e IRAP oggetto di acquiescenza

Regioni	MIA oggetto di acquiescenza				Numero controlli oggetto di acquiescenza				MIA media oggetto di acquiescenza			
	2008	2009	2010	Δ % 2010/09	2008	2009	2010	Δ % 2010/09	2008	2009	2010	Δ % 2010/09
Abruzzo	6.490.747	7.548.741	11.860.743	57%	4.893	3.165	5.323	68%	1.327	2.385	2.228	-7%
Basilicata	2.087.139	2.390.162	4.173.093	75%	1.468	1.610	1.845	15%	1.422	1.485	2.262	52%
Bolzano (D.P.)	3.224.435	4.762.860	4.659.327	-2%	1.382	1.454	1.456	0%	2.333	3.276	3.200	-2%
Calabria	6.985.951	9.620.026	8.962.910	-7%	4.498	6.442	5.195	-19%	1.553	1.493	1.725	16%
Campania	14.655.633	28.754.349	33.747.757	17%	10.011	11.926	11.201	-6%	1.464	2.411	3.013	25%
Emilia Romagna	19.171.783	55.179.894	60.297.717	9%	13.210	12.422	14.054	13%	1.451	4.442	4.290	-3%
Friuli V.G.	5.008.993	12.180.343	13.901.280	14%	3.968	4.181	3.957	-5%	1.262	2.913	3.513	21%
Lazio	31.668.123	46.812.072	360.738.075	671%	16.762	16.185	17.092	6%	1.889	2.892	21.106	630%
Liguria	7.254.784	30.647.271	17.010.055	-44%	5.356	6.315	6.512	3%	1.355	4.853	2.612	-46%
Lombardia	57.960.619	136.324.921	141.895.746	4%	24.666	24.668	24.834	1%	2.350	5.526	5.714	3%
Marche	8.824.187	11.384.912	12.200.389	7%	6.152	5.261	4.119	-22%	1.434	2.164	2.962	37%
Molise	1.246.691	1.698.218	2.468.684	45%	1.073	1.004	942	-6%	1.162	1.691	2.621	55%
Piemonte	25.669.137	67.254.387	63.304.607	-6%	16.215	15.561	16.991	9%	1.583	4.322	3.726	-14%
Puglia	11.615.736	20.328.233	21.805.656	7%	9.766	9.780	7.777	-20%	1.189	2.079	2.804	35%
Sardegna	6.562.697	13.804.269	14.763.363	7%	4.013	5.562	5.951	7%	1.635	2.482	2.481	0%
Sicilia	12.672.919	21.766.439	21.239.592	-2%	13.120	13.765	11.717	-15%	966	1.581	1.813	15%
Toscana	22.058.500	44.659.819	50.446.512	13%	8.845	10.543	11.616	10%	2.494	4.236	4.343	3%
Trento (D.P.)	3.471.887	6.368.212	6.438.797	1%	1.917	2.357	2.413	2%	1.811	2.702	2.668	-1%
Umbria	4.160.735	8.805.626	8.107.764	-8%	3.436	3.259	2.526	-22%	1.211	2.702	3.210	19%
Valle d'Aosta	1.173.251	833.771	4.164.011	399%	674	576	765	33%	1.741	1.448	5.443	276%
Veneto	25.747.077	44.738.967	53.204.705	19%	16.612	16.729	15.126	-10%	1.550	2.674	3.517	32%
NAZIONALE	**277.711.025**	**575.863.492**	**915.390.783**	**59%**	**168.037**	**172.765**	**171.412**	**-1%**	**1.653**	**3.333**	**5.340**	**60%**

Il numero di controlli oggetto di adesione decresce a fronte di un incremento della relativa MIA e MIA media, con la presenza di eterogeneità tra le diverse regioni.

Maggiore imposta accertata ai fini II. DD., IVA e IRAP oggetto di adesione

Regioni	MIA oggetto di adesione				Numero controlli oggetto di adesione				MIA media oggetto di adesione			
	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009
Abruzzo	45.125.412	41.588.969	55.523.437	33,5%	4.669	3.551	3.444	-3%	9.665	11.712	16.122	38%
Basilicata	8.516.884	14.012.631	13.998.043	-0,1%	1.263	1.506	1.310	-13%	6.743	9.305	10.686	15%
Bolzano (D.P.)	28.524.822	30.514.945	7.459.723	-75,6%	732	749	448	-40%	38.968	40.741	16.651	-59%
Calabria	16.762.521	29.229.886	30.320.880	3,7%	1.695	2.013	1.631	-19%	9.889	14.521	18.590	28%
Campania	111.816.902	127.819.114	132.875.879	4,0%	7.769	7.941	6.119	-23%	14.393	16.096	21.715	35%
Emilia Romagna	143.982.107	191.881.323	222.854.940	16,1%	7.631	8.577	8.420	-2%	18.868	22.372	26.467	18%
Friuli V.G.	34.700.850	54.492.776	93.316.686	71,2%	2.488	3.042	2.466	-19%	13.947	17.913	37.841	111%
Lazio	196.834.442	181.064.610	335.014.302	85,0%	5.749	6.146	4.528	-26%	34.238	29.461	73.987	151%
Liguria	70.377.347	56.595.102	77.699.442	37,3%	5.393	4.376	4.390	0%	13.050	12.933	17.699	37%
Lombardia	1.087.651.001	1.017.823.526	1.572.413.123	54,5%	9.143	10.354	9.083	-12%	118.960	98.302	173.116	76%
Marche	114.816.111	55.137.612	41.650.464	-24,5%	2.335	3.499	2.849	-19%	49.172	15.758	14.619	-7%
Molise	6.886.346	12.086.614	11.559.564	-4,4%	986	914	900	-2%	6.984	13.224	12.844	-3%
Piemonte	197.473.354	150.908.969	421.811.834	179,5%	10.113	10.120	8.329	-18%	19.527	14.912	50.644	240%
Puglia	63.999.863	58.133.246	149.098.526	156,5%	6.033	4.539	4.673	3%	10.608	12.808	31.906	149%
Sardegna	30.098.423	37.389.478	31.778.846	-15,0%	1.710	2.096	1.777	-15%	17.601	17.838	17.883	0%
Sicilia	54.640.290	62.759.541	53.626.235	-14,6%	6.620	6.577	4.441	-32%	8.254	9.542	12.075	27%
Toscana	159.845.878	275.457.422	211.995.813	-23,0%	7.724	8.360	7.418	-11%	20.695	32.949	28.579	-13%
Trento (D.P.)	17.376.436	29.023.899	19.157.460	-34,0%	1.126	1.826	1.247	-32%	15.432	15.895	15.363	-3%
Umbria	20.750.627	28.435.906	32.865.453	15,6%	1.993	2.686	2.521	-6%	10.412	10.587	13.037	23%
Valle d'Aosta	6.496.502	3.829.680	3.533.162	-7,7%	754	315	261	-17%	8.616	12.158	13.537	11%
Veneto	150.016.756	230.030.288	281.094.769	22,2%	9.653	9.955	6.428	-35%	15.541	23.107	43.730	89%
NAZIONALE	**2.566.692.874**	**2.688.215.537**	**3.799.648.580**	**41,3%**	**95.579**	**99.142**	**82.683**	**-17%**	**26.854**	**27.115**	**45.954**	**69%**

La MIA oggetto di adesione e la maggiore imposta definita registrano un andamento incrementale seppur con andamento difforme a livello regionale. L'indice di definizione registra un decremento a livello nazionale passando dal 60,93% del 2009 al 51,82% del 2010 con un campo di variazione per il 2010 tra il 25,48% e l'81,80%.

Maggiore imposta ai fini II. DD., IVA e IRAP definita in adesione

Regioni	MIA oggetto di adesione				Indice di definizione				Maggiore imposta definita in adesione			
	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009	2008	2009	2010	Δ % 2010/ 2009
Abruzzo	45.125.412	41.588.969	55.523.437	34%	64,20%	53,44%	59,72%	6,28	28.970.822	22.225.715	33.156.520	49%
Basilicata	8.516.884	14.012.631	13.998.043	0%	42,10%	45,05%	45,81%	0,76	3.584.228	6.313.003	6.412.396	2%
Bolzano (D.P.)	28.524.822	30.514.945	7.459.723	-76%	41,30%	35,61%	74,81%	39,20	11.790.341	10.865.491	5.580.959	-49%
Calabria	16.762.521	29.229.886	30.320.880	4%	53,10%	42,59%	49,85%	7,26	8.904.544	12.449.461	15.115.617	21%
Campania	111.816.902	127.819.114	132.875.879	4%	55,60%	54,65%	57,04%	2,39	62.209.172	69.855.553	75.793.127	8%
Emilia Romagna	143.982.107	191.881.323	222.854.940	16%	56,10%	59,87%	64,95%	5,08	80.745.988	114.887.997	144.744.642	26%
Friuli V.G.	34.700.850	54.492.776	93.316.686	71%	53,80%	58,79%	81,80%	23,01	18.660.962	32.036.769	76.329.369	138%
Lazio	196.834.442	181.064.610	335.014.302	85%	32,00%	64,81%	63,36%	-1,45	62.997.909	117.349.562	212.256.099	81%
Liguria	70.377.347	56.595.102	77.699.442	37%	66,20%	68,38%	64,12%	-4,26	46.561.400	38.701.561	49.820.695	29%
Lombardia	1.087.651.001	1.017.823.526	1.572.413.123	54%	36,40%	61,70%	43,35%	-18,35	395.660.730	627.992.814	681.624.727	9%
Marche	114.816.111	55.137.612	41.650.464	-24%	52,40%	56,03%	63,93%	7,90	60.111.972	30.892.949	26.625.185	-14%
Molise	6.886.346	12.086.614	11.559.564	-4%	43,40%	34,13%	38,51%	4,38	2.985.353	4.124.942	4.451.824	8%
Piemonte	197.473.354	150.908.969	421.811.834	180%	53,80%	70,02%	52,21%	-17,81	106.251.638	105.660.055	220.233.610	108%
Puglia	63.999.863	58.133.246	149.098.526	156%	49,40%	51,46%	25,48%	-25,98	31.614.847	29.912.630	37.989.350	27%
Sardegna	30.098.423	37.389.478	31.778.846	-15%	49,10%	64,03%	61,41%	-2,62	14.778.823	23.942.334	19.515.155	-18%
Sicilia	54.640.290	62.759.541	53.626.235	-15%	49,00%	48,08%	48,30%	0,22	26.791.441	30.172.407	25.903.904	-14%
Toscana	159.845.878	275.457.422	211.995.813	-23%	59,90%	62,76%	59,60%	-3,16	95.724.538	172.881.048	126.346.071	-27%
Trento (D.P.)	17.376.436	29.023.899	19.157.460	-34%	55,00%	56,11%	73,16%	17,05	9.557.952	16.284.670	14.016.261	-14%
Umbria	20.750.627	28.435.906	32.865.453	16%	64,10%	63,23%	64,64%	1,41	13.309.997	17.979.570	21.244.454	18%
Valle d'Aosta	6.496.502	3.829.680	3.533.162	-8%	55,30%	40,69%	48,61%	7,92	3.594.293	1.558.454	1.717.357	10%
Veneto	150.016.756	230.030.288	281.094.769	22%	66,20%	66,07%	60,47%	-5,60	99.358.867	151.976.861	169.970.237	12%
NAZIONALE	**2.566.692.874**	**2.688.215.537**	**3.799.648.580**	**41%**	**46,10%**	**60,93%**	**51,82%**	**-9,11**	**1.184.165.817**	**1.638.063.845**	**1.968.847.559**	**20%**

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / controlli definiti in adesione e acquiescenza

La tabella seguente riporta la distribuzione a livello regionale dell'indice di sostenibilità istantanea (inteso come rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva) e della percentuale dei controlli sostanziali definiti in adesione e acquiescenza.

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / controlli definiti in adesione e acquiescenza

Direzioni Regionali	Indice di sostenibilità istantanea[1]			Percentuale dei controlli definiti in adesione e acquiescenza[2]		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Abruzzo	6,6%	8,5%	10,9%	53,3%	42,9%	51,3%
Basilicata	6,8%	9,8%	11,3%	42,7%	44,2%	45,5%
Bolzano (D.P.)	6,7%	14,7%	8,1%	49,2%	49,7%	56,3%
Calabria	4,1%	5,2%	4,8%	33,1%	30,7%	26,9%
Campania	4,4%	4,9%	5,5%	34,9%	35,2%	24,7%
Emilia Romagna	7,5%	4,4%	11,9%	48,3%	40,5%	47,1%
Friuli V.G.	7,4%	13,1%	22,8%	41,9%	44,5%	40,6%
Lazio	2,6%	2,8%	10,3%	35,4%	34,3%	32,9%
Liguria	14,6%	13,9%	10,1%	47,8%	41,2%	44,5%
Lombardia	9,5%	13,7%	9,9%	41,7%	40,6%	37,6%
Marche	14,9%	9,3%	7,2%	43,5%	47,1%	38,9%
Molise	5,4%	3,3%	5,7%	46,7%	41,1%	38,6%
Piemonte	12,8%	15,1%	18,9%	53,1%	47,9%	47,5%
Puglia	4,6%	5,9%	6,1%	38,9%	35,0%	33,6%
Sardegna	8,0%	11,9%	10,1%	36,0%	35,7%	36,7%
Sicilia	4,5%	4,7%	4,5%	35,3%	32,6%	27,8%
Toscana	10,5%	14,0%	12,3%	44,7%	40,6%	45,3%
Trento (D.P.)	12,0%	31,9%	16,8%	46,5%	61,1%	53,3%
Umbria	9,3%	14,0%	12,1%	49,9%	56,1%	47,2%
Valle d'Aosta	30,4%	12,7%	21,7%	63,8%	39,1%	52,4%
Veneto	7,1%	14,0%	12,9%	53,6%	52,7%	49,5%
Nazionale	**7,2%**	**8,4%**	**10,4%**	**42,8%**	**40,3%**	**38,3%**

[1] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva. Il numeratore si riferisce ai controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010. Il denominatore è relativo agli accertamenti consuntivati nel 2010.

[2] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra i controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010 e i controlli con esito positivo consuntivati nel 2010 (sono esclusi i controlli settore registro ed i controlli sui crediti d'imposta).

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / indice di definizione in adesione e acquiescenza

La tabella seguente riporta la distribuzione a livello regionale dell'indice di sostenibilità istantanea (inteso come rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva) e della percentuale di imposta definita in adesione e acquiescenza rispetto alla maggiore imposta oggetto di adesione e acquiescenza.

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / indice di definizione in adesione e acquiescenza

Direzioni Regionali	Indice di sostenibilità istantanea [1]			MID in adesione e acquiescenza / MIA oggetto di adesione e acquiescenza[2]		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Abruzzo	6,6%	8,5%	10,9%	68,70%	60,59%	66,81%
Basilicata	6,8%	9,8%	11,3%	53,48%	53,06%	58,25%
Bolzano (D.P.)	6,7%	14,7%	8,1%	47,29%	44,30%	84,50%
Calabria	4,1%	5,2%	4,8%	66,91%	56,81%	61,29%
Campania	4,4%	4,9%	5,5%	60,78%	62,98%	65,74%
Emilia Romagna	7,5%	4,4%	11,9%	61,24%	68,84%	72,41%
Friuli V.G.	7,4%	13,1%	22,8%	59,61%	66,32%	84,16%
Lazio	2,6%	2,8%	10,3%	41,43%	72,04%	82,36%
Liguria	14,6%	13,9%	10,1%	69,32%	79,49%	70,56%
Lombardia	9,5%	13,7%	9,9%	39,60%	66,22%	48,04%
Marche	14,9%	9,3%	7,2%	55,76%	63,55%	72,10%
Molise	5,4%	3,3%	5,7%	52,04%	42,24%	49,33%
Piemonte	12,8%	15,1%	18,9%	59,12%	79,26%	58,45%
Puglia	4,6%	5,9%	6,1%	57,17%	64,03%	34,99%
Sardegna	8,0%	11,9%	10,1%	58,21%	73,73%	73,65%
Sicilia	4,5%	4,7%	4,5%	58,63%	61,45%	62,97%
Toscana	10,5%	14,0%	12,3%	64,75%	67,96%	67,36%
Trento (D.P.)	12,0%	31,9%	16,8%	62,50%	64,01%	79,91%
Umbria	9,3%	14,0%	12,1%	70,13%	71,92%	71,64%
Valle d'Aosta	30,4%	12,7%	21,7%	62,16%	51,30%	76,41%
Veneto	7,1%	14,0%	12,9%	71,18%	71,59%	66,76%
Nazionale	**7,2%**	**8,4%**	**10,4%**	**51,39%**	**67,83%**	**61,17%**

[1] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva. Il numeratore si riferisce ai controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010. Il denominatore è relativo agli accertamenti consuntivati nel 2010

[2] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la maggiore imposta accertata oggetto di definizione. Si riferisce ai controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010.

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / rapporto MIA media in adesione e acquiescenza e MIA media complessiva

La tabella seguente riporta la distribuzione a livello regionale dell'indice di sostenibilità istantanea (inteso come rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva) e del rapporto maggiore imposta accertata media in adesione e acquiescenza rispetto alla maggiore imposta accertata media complessiva.

Distribuzione indice di sostenibilità istantanea / rapporto MIA media in adesione e acquiescenza e MIA media complessiva

Direzioni Regionali	Indice di sostenibilità istantanea[1]			MIA media adesione & acquiescenza / MIA media complessiva[2]		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Abruzzo	6,6%	8,5%	10,9%	18,0%	32,7%	31,9%
Basilicata	6,8%	9,8%	11,3%	29,8%	41,9%	42,7%
Bolzano (D.P.)	6,7%	14,7%	8,1%	28,8%	66,8%	16,9%
Calabria	4,1%	5,2%	4,8%	18,4%	29,6%	28,9%
Campania	4,4%	4,9%	5,5%	20,8%	22,2%	33,6%
Emilia Romagna	7,5%	4,4%	11,9%	25,2%	15,9%	34,8%
Friuli V.G.	7,4%	13,1%	22,8%	29,8%	44,3%	66,7%
Lazio	2,6%	2,8%	10,3%	17,4%	11,4%	38,1%
Liguria	14,6%	13,9%	10,1%	44,1%	42,5%	32,2%
Lombardia	9,5%	13,7%	9,9%	57,8%	51,0%	55,0%
Marche	14,9%	9,3%	7,2%	61,4%	31,0%	25,5%
Molise	5,4%	3,3%	5,7%	22,1%	19,0%	29,8%
Piemonte	12,8%	15,1%	18,9%	40,6%	39,9%	68,0%
Puglia	4,6%	5,9%	6,1%	20,9%	26,4%	52,0%
Sardegna	8,0%	11,9%	10,1%	38,2%	45,2%	37,5%
Sicilia	4,5%	4,7%	4,5%	21,7%	23,4%	25,9%
Toscana	10,5%	14,0%	12,3%	36,3%	50,8%	40,3%
Trento (D.P.)	12,0%	31,9%	16,8%	41,2%	81,6%	39,4%
Umbria	9,3%	14,0%	12,1%	26,6%	34,6%	35,8%
Valle d'Aosta	30,4%	12,7%	21,7%	76,6%	63,5%	54,3%
Veneto	7,1%	14,0%	12,9%	18,6%	37,1%	38,9%
Nazionale	**7,2%**	**8,4%**	**10,4%**	**32,7%**	**30,8%**	**44,3%**

[1] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza e la maggiore imposta accertata complessiva. Il numeratore si riferisce ai controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010. Il denominatore è relativo agli accertamenti consuntivati nel 2010.

[2] Il numeratore del rapporto è dato dalla MIA media dei controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010; il denominatore è dato dalla MIA media dei controlli consuntivati nel 2010.

Distribuzione indice di definizione in adesione e acquiescenza / controlli definiti in adesione e acquiescenza

La tabella seguente riporta la distribuzione a livello regionale della percentuale di imposta definita in adesione e acquiescenza rispetto alla maggiore imposta oggetto di adesione e acquiescenza e della percentuale dei controlli sostanziali definiti in adesione e acquiescenza.

Distribuzione indice di definizione in adesione e acquiescenza / controlli definiti in adesione e acquiescenza

Direzioni Regionali	MID in adesione e acquiescenza. / MIA oggetto di adesione e acquiescenza[1]			Percentuale dei controlli definiti in adesione e acquiescenza[2]		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Abruzzo	68,70%	60,59%	66,81%	53,3%	42,9%	51,3%
Basilicata	53,48%	53,06%	58,25%	42,7%	44,2%	45,5%
Bolzano (D.P.)	47,29%	44,30%	84,50%	49,2%	49,7%	56,3%
Calabria	66,91%	56,81%	61,29%	33,1%	30,7%	26,9%
Campania	60,78%	62,98%	65,74%	34,9%	35,2%	24,7%
Emilia Romagna	61,24%	68,84%	72,41%	48,3%	40,5%	47,1%
Friuli V.G.	59,61%	66,32%	84,16%	41,9%	44,5%	40,6%
Lazio	41,43%	72,04%	82,36%	35,4%	34,3%	32,9%
Liguria	69,32%	79,49%	70,56%	47,8%	41,2%	44,5%
Lombardia	39,60%	66,22%	48,04%	41,7%	40,6%	37,6%
Marche	55,76%	63,55%	72,10%	43,5%	47,1%	38,9%
Molise	52,04%	42,24%	49,33%	46,7%	41,1%	38,6%
Piemonte	59,12%	79,26%	58,45%	53,1%	47,9%	47,5%
Puglia	57,17%	64,03%	34,99%	38,9%	35,0%	33,6%
Sardegna	58,21%	73,73%	73,65%	36,0%	35,7%	36,7%
Sicilia	58,63%	61,45%	62,97%	35,3%	32,6%	27,8%
Toscana	64,75%	67,96%	67,36%	44,7%	40,6%	45,3%
Trento (D.P.)	62,50%	64,01%	79,91%	46,5%	61,1%	53,3%
Umbria	70,13%	71,92%	71,64%	49,9%	56,1%	47,2%
Valle d'Aosta	62,16%	51,30%	76,41%	63,8%	39,1%	52,4%
Veneto	71,18%	71,59%	66,76%	53,6%	52,7%	49,5%
Nazionale	**51,39%**	**67,83%**	**61,17%**	**42,8%**	**40,3%**	**38,3%**

[1] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la maggiore imposta accertata oggetto di definizione. Si riferisce ai controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010.

[2] L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra i controlli la cui adesione o acquiescenza si è perfezionata nel 2010 e i controlli con esito positivo consuntivati nel 2010 (sono esclusi i controlli settore registro ed i controlli sui crediti d'imposta).

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1

AREA STRATEGICA 1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
	Collettività / Unione Europea	***Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo***	***Conseguimento delle previsioni di entrata[1] (€/mld.)***	**7,7**	**10,6**	**137,7%**	**9,1**
O		**FCS 1** Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008[2]	**1.588**	**1.643**	**103,5%**	**-**
			Numero complessivo di accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e imposta di Registro[3,4]	**415.000**	**451.556**	**108,8%**	**466.377**
			Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti[5] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**1.300**	**2.609**	**200,7%**	**1.668**
			Numero di accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni[6]	**10.000**	**15.038**	**150,4%**	**-**
			Numero di accertamenti di iniziativa da redditi d'impresa o da lavoro autonomo, compresi quelli da studi di settore[7]	**155.000**	**167.168**	**107,9%**	**176.744**
			Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008 **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**25.000**	**30.443**	**121,8%**	**28.316**

[1] Obiettivo di riscossione complessiva: entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (Accertamento, controllo formale e liquidazione).

[2] Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 200 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

[3] Accertamenti ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta regionale sulle attività produttive, anche a seguito dell'applicazione degli Studi di settore, nonché accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (41-bis DPR 600/73) e gli atti di contestazione.

[4] Anche alla luce della contrazione di risorse in atto, l'azione dell'Agenzia sarà orientata a realizzare volumi di produzione tendenzialmente in linea nel triennio, aumentando però l'efficacia in termini di riscossione.

[5] Soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro (accertamenti di iniziativa e collegati a verbali).

[6] Imprese con volume d'affari o di ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro (accertamenti di iniziativa e collegati a verbali).

[7] Accertamenti non collegati a verbali di verifica.

AREA STRATEGICA 1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
			Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**8.500**	**9.823**	**115,6%**	**9.094**
E		**FCS 2** Rendere più efficace ed efficiente l'attività di riscossione	Esecuzione entro 120 giorni dalla data in cui si verifica il relativo presupposto, dell'iscrizione a ruolo conseguente ad avvisi di accertamento II. DD. ed IVA oggetto di giudizio davanti alle commissioni tributarie	**90%**	**88,3%**	**98,1%**	**88,8%**
O		**FCS 3** Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente[8] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**96%**	**99,1%**	**103,2%**	**98,7%**
			Percentuale di costituzioni in giudizio in CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente[8]	**96%**	**97,8%**	**101,9%**	**99,1%**
			Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse[9,10] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**96%**	**99,2%**	**103,3%**	**98,6%**

[8] Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei ricorsi notificati e quello delle udienze fissate non sia superiore, a parità di risorse, al corrispondente numero medio annuale di ricorsi e udienze rispettivamente presentati e tenute nel biennio precedente.

[9] La percentuale è calcolata al netto delle udienze nelle quali non è rilevante la presenza dell'ufficio (ad esempio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio) o per cause non dipendenti dall'ufficio (rinvio, impossibilità a raggiungere la Commissione, ecc.) e tiene conto della circostanza che nel processo tributario rilevano le difese scritte ed i documenti depositati.

[10] Considerato inoltre che va garantita la sistematica e qualificata presenza in udienza, sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, tenendo conto soprattutto dell'interesse economico in contestazione, il risultato atteso si riferisce alle liti discusse in pubblica udienza con valore superiore a 5.000,00 euro.

2 AS2 – Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività

L'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2010-2012 ha individuato i seguenti obiettivi prioritari relativi a questa Area strategica dell'attività dell'Agenzia:

1. semplificazione degli adempimenti posti a carico del cittadino/contribuente, anche mediante l'ottimizzazione della modulistica dichiarativa;
2. miglioramento degli attuali standard di servizio e sviluppo dell'assistenza on line attraverso l'utilizzo sempre più intenso delle tecnologie telematiche, favorendo la riduzione dell'affluenza di pubblico presso gli uffici territoriali;
3. miglioramento degli standard qualitativi del processo di controllo e di liquidazione delle dichiarazioni.

Relativamente al punto 1, il periodo 2007-2010 ha fatto registrare un sensibile incremento del numero di utenti abilitati ai servizi telematici che sono passati da 1.406.938 a 2.370.687; per quanto riguarda i canali di trasmissione utilizzati, nel medesimo periodo si evidenzia una forte crescita dell'utilizzo da parte dei contribuenti del canale Fisconline, che registra un incremento di oltre l'84%.

Relativamente al punto 2, l'analisi della domanda di assistenza per canale di contatto ha evidenziato un incremento sia del ricorso ai Centri di Assistenza Multicanale che degli accessi presso gli Uffici locali, con tempi di attesa rilevati negli uffici territoriali che si collocano intorno ad un tempo medio di 26 minuti con picchi a livello regionale pari a 37/38 minuti.

L'assistenza tramite front office ha principalmente riguardato le comunicazioni ed i preavvisi di irregolarità, la registrazione degli Atti privati e, per quanto riguarda l'identificazione del contribuente, il rilascio/variazione/duplicato del codice fiscale e/o della tessera sanitaria.

L'Agenzia ha condotto autonome indagini di customer satisfaction sui servizi erogati dai diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti. A tale fine, nel 2010 non sono state realizzate indagini tramite società esterne in considerazione della necessità di riduzione della spesa e, contemporaneamente, dell'adesione da parte dell'Agenzia al Progetto *"Mettiamoci la faccia*" con il protocollo d'intesa stipulato il 15 dicembre 2009 con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. L'Agenzia ha, pertanto, introdotto tale modalità di rilevazione del giudizio degli utenti sui tre canali e sulle tipologie di servizio previsti dalla Convenzione triennale per gli esercizi 2010-2012:

- **CAM** (relativi alla web-mail);
- **Uffici** (certificati e provvedimenti di autorizzazioni);
- **Canale telematico** (servizi di pagamento mediante Fisconline e Entratel).

Le istanze di interpello presentate sono state 13.903. L'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo, quindi, l'obiettivo indicato in Convenzione (100%).

Sono stati istruiti più dell'82% (anni d'imposta fino al 2007) dei rimborsi II. DD. e oltre il 68% dei rimborsi IVA (anni d'imposta fino al 2008).

Relativamente al punto 3, l'obiettivo di Convenzione che prevedeva per l'anno 2010 un'intensificazione del processo di controllo automatizzato delle dichiarazioni (40% anno d'imposta 2007, 70% anno d'imposta 2008 e 20% anno d'imposta 2009), è stato pienamente conseguito con la liquidazione di circa 33,1 milioni di

dichiarazioni dell'annualità 2007, oltre a 35.428.624 e 13.916.949 dichiarazioni rispettivamente per le annualità 2008 e 2009.

L'Agenzia ha raggiunto questi risultati allocando nell'Area strategica per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività circa 16.600.000 ore, consuntivo in lieve incremento rispetto al dato di piano (+ 1,9%).

I risultati dell'Agenzia per l'AS 2 sono di seguito analizzati sia attraverso il confronto tra esito conseguito e risultati attesi per il 2010 sia mediante il confronto con i risultati conseguiti negli anni precedenti, qualora comparabili. Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2010-2012, sono i seguenti:

- il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati;
- l'eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e la tempestiva erogazione per le nuove istanze.

Vengono successivamente analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti informatici di particolare importanza per la qualità dei servizi resi ai contribuenti.

Infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2009.

2.1 Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati

2.1.1 L'Assistenza ai contribuenti

La domanda di assistenza da parte dei contribuenti si è distribuita tra i diversi canali di relazione con l'utenza secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Domanda di assistenza per canale di contatto

	2007	2008	% scostamento 2008/2007	2009	% scostamento 2009/2008	2010	% scostamento 2010/2009
Accessi agli uffici locali	7.259.741	7.667.784	6%	8.694.950	13%	8.961.686	3%
Utenti serviti dai Centri Assistenza Multicanale	2.028.510	1.909.434	-6%	2.104.982	10%	2.363.050	11%
Accessi al sito *www.agenziaentrate.gov.it*	48.416.000	54.000.000	12%	78.494.000	45%	82.948.425	6%

L'analisi dei dati evidenzia un incremento del ricorso ai centri di assistenza multicanale ed un particolare gradimento delle funzionalità del sito istituzionale dell'Agenzia: l'assistenza attraverso il sito internet ha registrato circa 83.000.000 accessi, con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente.

In aumento risulta anche la richiesta di assistenza diretta presso gli uffici territoriali che hanno erogato tramite il front office 10.289.304 servizi di varia tipologia, dato in incremento di circa il 4% rispetto a quello dell'anno 2009 (9.900.891 servizi).

Al fine di analizzare la realtà operativa degli uffici periferici, grazie ai dati rilevati tramite la procedura "Profilo utente" e convogliati all'interno del sistema di datawarehouse "ELICA-cognos" – che permette di elaborare le

informazioni incrociando elementi che riguardano il territorio, i periodi dell'anno, le fasce orarie, il tipo di utenti, il numero e la tipologia di accessi e servizi, i tempi di erogazione – sono stati elaborati i prospetti riepilogativi di seguito esposti, che forniscono interessanti dettagli sulle attività volte alla fornitura di servizi all'utenza.

La prima tabella riporta il tempo medio di attesa nazionale che subisce una lieve variazione in aumento da 23 a 26 minuti. I servizi erogati passano da 9,9 milioni a 10,3 milioni, con un'incidenza dei processi relativi alla gestione atti e dichiarazioni che varia dal 57% al 71% ed una sostanziale stabilità dei dati relativi alle classi di utenti che usufruiscono dei servizi erogati, nell'ambito delle quali il 78% si riferisce alla tipologia "contribuente".

Scheda per il monitoraggio "Profilo Utente" **Agenzia delle Entrate** *Situazione al 31-12-2010* **Procedura "Profilo Utente"**							
		Processi					
		Erogazione servizi			di cui: Gestione atti e dichiarazioni		
Dati complessivi forniti dalla procedura		2009	2010	Variazione 2009/2010	2009	2010	Variazione 2009/2010
	Tempo medio di attesa (in minuti)	23	26	13%	23	28	22%
	Tempo medio di erogazione (in minuti)	7	9	29%	9	10	11%
	Servizi erogati	9.900.891	10.289.304	4%	5.657.485	7.383.243	31%
	di cui Servizi erogati via CUP	1.129.994	1.262.468	12%	1.082.452	1.147.770	6%
		Processi					
		Erogazione servizi			di cui: Gestione atti e dichiarazioni		
Servizi erogati per classe di utente		2009	2010	Variazione 2009/2010	2009	2010	Variazione 2009/2010
	Contribuente	7.723.685	8.077.491	5%	4.068.751	5.584.820	37%
	Associazioni di categoria	225.854	230.845	2%	154.005	170.659	11%
	Avvocato	72.867	59.680	-18%	56.199	46.701	-17%
	Utenti "CIVIS" assistiti in ufficio		265.682			265.682	
	Commercialista/Ragioniere	926.722	895.003	-3%	738.323	737.639	-0,1%
	Consulente del lavoro	43.195	38.239	-11%	36.611	32.920	-10%
	Iscritti ad altri albi professionali	109.093	101.827	-7%	89.527	85.395	-5%
	Notaio	35.863	36.203	1%	27.095	27.539	2%
	Revisore contabile	922	1.030	12%	650	691	6%
	Delegato enti pubblici	75.257	88.754	18%	45.949	64.163	40%
	Delegato enti privati	126.441	48.390	-62%	80.400	34.202	-57%
	Delegato di agenzie immobiliari	22.433	13.221	-41%	19.739	11.964	-39%
	Delegato di studi professionali	137.624	87.601	-36%	80.125	58.485	-27%
	Delegato di associazioni CAF	49.029	37.347	-24%	36.187	31.332	-13%
	Delegato di persona fisica	351.906	307.991	-12%	219.122	231.051	5%

Analizzando la distribuzione regionale della domanda si evince che le Regioni che hanno i più elevati tempi di attesa sono Sicilia, Lazio, Campania e Lombardia. La classifica delle Regioni con maggiori tempi di attesa corrisponde solo parzialmente con quella delle Regioni che, così come registrato in “profilo utente”, hanno

maggiori accessi ed erogano i servizi più numerosi. Infatti, mentre la Lombardia è la prima Regione per gli accessi e i servizi a cui corrispondono maggiori tempi di attesa, diversamente l'Emilia Romagna, il Veneto, il Piemonte, pur registrando elevati livelli di servizi erogati e di accessi, riscontrano tempi di attesa tra i meno elevati, inferiori alla media nazionale.

	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa (minuti)
D.R. Abruzzo	239.868	275.195	13
D.R. Alto Adige/Bolzano (D.P.)	77.272	84.672	22
D.R. Basilicata	75.113	82.407	22
D.R. Calabria	277.269	303.948	26
D.R. Campania	626.609	723.208	37
D.R. Emilia Romagna	722.033	872.664	20
D.R. Friuli V.G.	229.505	250.551	21
D.R. Lazio	738.035	864.765	38
D.R. Liguria	443.827	490.927	24
D.R. Lombardia	1.359.810	1.572.391	30
D.R. Marche	252.159	287.785	20
D.R. Molise	50.279	56.976	20
D.R. Piemonte	927.978	1.044.993	21
D.R. Puglia	304.333	355.339	24
D.R. Sardegna	237.094	258.506	25
D.R. Sicilia	684.075	761.398	35
D.R. Toscana	631.158	732.382	25
D.R. Trentino/Trento (D.P.)	111.200	144.595	18
D.R. Umbria	157.821	187.787	23
D.R. Valle d'Aosta	36.076	44.004	16
D.R. Veneto	780.172	894.811	20
Nazionale	**8.961.686**	**10.289.304**	**26**

Dall'osservazione del dettaglio per singolo servizio erogato si rileva che, nell'anno 2010, l'attività che ha maggiormente impegnato gli uffici è stata quella relativa all'assistenza ed informazione, che rappresenta circa il 29% del totale. Nell'ambito dell'area citata le richieste generiche di assistenza ed informazione (tempo medio nazionale di 21 minuti per servizio erogato), la compilazione ed invio delle dichiarazioni (tempo medio nazionale di 26 minuti per servizio erogato) e l'attività relativa a comunicazioni e preavvisi di irregolarità (tempo medio nazionale di 28 minuti per servizio erogato) sommate rappresentano circa l'85% dei servizi di assistenza e informazione corrisposti all'utenza.

Un picco di richieste si evidenzia anche relativamente alle attività relative alla gestione degli "atti privati" (22,7% del totale servizi erogati), alla identificazione del contribuente (16,2% del totale servizi erogati) ed alla ricezione di documenti (16,1% del totale servizi erogati).

	Accessi		Servizi erogati		Tempi medi
	2010	Incidenza sul totale	2010	Incidenza sul totale	2010
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	**2.487.613**	**27,76%**	**2.979.557**	**28,96%**	**27**
ASSISTENZA BOLLO AUTO (REGIONI A STATUTO SPECIALE)	127.275	1,42%	131.266	1,28%	25
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	414.594	4,63%	484.961	4,71%	21
ASSISTENZA TELEFONIA MOBILE	3.922	0,04%	4.111	0,04%	21
CARTELLE RELATIVE ALLA LIQUIDAZIONE DELLE DICHIARAZIONI	263.958	2,95%	279.757	2,72%	33
COMPILAZIONE E INVIO TELEMATICO DELLE DICHIARAZIONI	435.266	4,86%	455.156	4,42%	26
COMUNICAZIONI E PREAVVISI DELLE DICHIARAZIONI IRREGOLARI	1.224.015	13,66%	1.605.210	15,60%	28
INFORMAZIONE REGIME FISCALE SEMPLIFICATO PER I CONTRIBUENTI MINIMI	5.662	0,06%	6.091	0,06%	20
TUTORAGGIO DEI CONTRIBUENTI ASSISTITI	12.921	0,14%	13.005	0,13%	24
ATTI GIUDIZIARI	**162.626**	**1,81%**	**178.013**	**1,73%**	**13**
ATTI PRIVATI	**2.038.291**	**22,74%**	**2.343.325**	**22,77%**	**30**
ATTI PUBBLICI	**85.418**	**0,95%**	**96.786**	**0,94%**	**19**
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	**275.892**	**3,08%**	**331.818**	**3,22%**	**25**
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	**75.097**	**0,84%**	**79.381**	**0,77%**	**17**
CERTIFICAZIONI	**82.462**	**0,92%**	**102.888**	**1,00%**	**28**
CONTROLLI FORMALI	**90.189**	**1,01%**	**94.639**	**0,92%**	**32**
CONTROLLI SOSTANZIALI	**30.354**	**0,34%**	**31.228**	**0,30%**	**31**
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	**1.519.359**	**16,95%**	**1.667.151**	**16,20%**	**26**
RICEZIONE DOCUMENTI	**1.438.210**	**16,05%**	**1.663.640**	**16,17%**	**23**
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	**74.960**	**0,84%**	**77.901**	**0,76%**	**19**
RIMBORSI IVA	**12.246**	**0,14%**	**12.831**	**0,12%**	**17**
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI	**7.313**	**0,08%**	**7.678**	**0,07%**	**27**
SUCCESSIONI	**548.262**	**6,12%**	**587.915**	**5,71%**	**26**
TRIBUTI MINORI	**33.394**	**0,37%**	**34.553**	**0,34%**	**21**
Processi Attivi	**8.961.686**	**100,00%**	**10.289.304**	**100,00%**	**26**

Il confronto tra le annualità 2009 e 2010 evidenzia a livello di dettaglio variazioni di diverso segno tra le diverse tipologie di servizi erogati, che comportano modifiche a livello di tempo medio di attesa tendenzialmente nell'ambito del range osservato per il complesso dei processi attivi.

	Numero di Accessi			Numero Servizi Erogati			Tempo Medio di Attesa		
	2009	2010	Variazione %	2009	2010	Variazione %	2009	2010	Variazione %
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	2.446.233	2.487.613	1,69%	2.711.664	2.979.557	9,88%	27	27	0,00%
ATTI GIUDIZIARI	184.260	162.626	-11,74%	202.392	178.013	-12,05%	12	13	8,33%
ATTI PRIVATI	1.808.250	2.038.291	12,72%	2.107.038	2.343.325	11,21%	26	30	15,38%
ATTI PUBBLICI	92.341	85.418	-7,50%	106.990	96.786	-9,54%	17	19	11,76%
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	262.555	275.892	5,08%	315.997	331.818	5,01%	23	25	8,70%
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	92.595	75.097	-18,90%	98.013	79.381	-19,01%	16	17	6,25%
CERTIFICAZIONI	89.043	82.462	-7,39%	110.946	102.888	-7,26%	23	28	21,74%
CONTROLLI FORMALI	49.395	90.189	82,59%	54.359	94.639	74,10%	29	32	10,34%
CONTROLLI SOSTANZIALI	15.178	30.354	99,99%	15.598	31.228	100,21%	23	31	34,78%
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.631.364	1.519.359	-6,87%	1.825.822	1.667.151	-8,69%	23	26	13,04%
RICEZIONE DOCUMENTI	1.398.605	1.438.210	2,83%	1.679.537	1.663.640	-0,95%	19	23	21,05%
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	71.581	74.960	4,72%	75.426	77.901	3,28%	16	19	18,75%
RIMBORSI IVA	19.601	12.246	-37,52%	21.129	12.831	-39,27%	14	17	21,43%
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI	8.199	7.313	-10,81%	8.621	7.678	-10,94%	27	27	0,00%
SUCCESSIONI	489.465	548.262	12,01%	529.401	587.915	11,05%	23	26	13,04%
TRIBUTI MINORI	36.285	33.394	-7,97%	37.958	34.553	-8,97%	20	21	5,00%
PROCESSI ATTIVI	**8.694.950**	**8.961.686**	**3,07%**	**9.900.891**	**10.289.304**	**3,92%**	**23**	**26**	**13,04%**

Per una corretta interpretazione dei dati si segnala che i tempi medi di attesa complessivi e per singoli servizi sono funzione dell'organizzazione del front office che è influenzata dai flussi procedurali disegnati, dalle applicazioni informatiche utilizzate, dalla possibilità di utilizzare canali alternativi per l'erogazione, nonché dalla quantità e qualità delle risorse dedicate.

Alla luce delle evidenze rilevate tramite il profilo utente per le due annualità in osservazione, non si rilevano miglioramenti relativi ai tempi medi di attesa. Tale andamento conferma l'esigenza di rendere più agevole l'erogazione dei servizi favorendo lo spostamento dell'utenza verso l'utilizzo sempre più massiccio e diffuso dei servizi offerti in modalità telematica e semplificando al contempo gli adempimenti, pur in un contesto in

cui un limite nella incomprimibilità di una parte dei tempi di erogazione è imposto dalla corretta applicazione delle norme e delle procedure.

Per quanto riguarda i Centri di Assistenza Multicanale l'attività svolta si è articolata nei servizi rappresentati nella tabella seguente con i relativi trend:

Contribuenti serviti dai CAM attraverso i vari canali di contatto

	2006	2007	% scostamento 2007-2006	2008	% scostamento 2008-2007	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009
Telefonate pervenute	1.364.753	1.325.292	-3%	1.201.956	-9%	1.405.397	17%	1.566.893	11%
Risposte scritte*	136.490	200.795	47%	246.220	23%	294.450	20%	344.545	17%
Call back e richiamate	236.485	229.220	-3%	196.036	-14%	148.044	-24%	188.236	27%
Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	210.230	204.760	-3%	199.293	-3%	173.023	-13%	181.392	5%
Risposte telefoniche numero verde rimborsi		68.443	-	65.929	-4%	84.068	28%	81.984	-2%
Totale	**1.947.958**	**2.028.510**	**4%**	**1.909.434**	**-6%**	**2.104.982**	**10%**	**2.363.050**	**12%**

* Le risposte in forma scritta (tramite e-mail, fax, sms) valgono, ai fini della ponderazione del risultato conseguito, risposte via telefono.

L'andamento del quinquennio mostra una tendenza all'estensione dell'utilizzo del contatto telefonico che registra una ripresa di interesse in concomitanza con una costante crescita delle risposte rese in forma scritta (e-mail, sms, fax) e di quelle fornite tramite call back e richiamate.

2.1.2 I servizi telematici

Dall'analisi delle statistiche presenti sul sito dell'Agenzia alla pagina "Servizi telematici" risulta la seguente distribuzione, per tipologie di utenti, di invii effettuati e documenti pervenuti mediante il canale Fisconline.

Tipologia di utente	Utenti abilitati						
	2007	2008	% scostamento 2008-2007	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009
Persone fisiche	1.064.194	1.326.907	24,69%	1.637.697	23,42%	1.875.204	14,50%
Uffici finanziari	5.060	5.082	0,43%	5.066	-0,31%	-	-
Soggetti diversi dalle persone fisiche	337.684	392.106	16,12%	442.712	12,91%	495.483	11,92%
TOTALE	**1.406.938**	**1.724.095**	**22,54%**	**2.085.475**	**20,96%**	**2.370.687**	**13,68%**

Tipologia di utente	Invii						
	2007	2008	% scostamento 2008-2007	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009
Persone fisiche	1.386.047	1.536.913	10,88%	1.623.698	5,65%	1.588.130	-2,19%
Uffici finanziari	650.058	698.519	7,45%	42.733	-93,88%	-	-
Soggetti diversi dalle persone fisiche	1.081.542	1.164.000	7,62%	1.072.599	-7,85%	1.071.508	-0,10%
TOTALE	**3.117.647**	**3.399.432**	**9,04%**	**2.739.030**	**-19,43%**	**2.659.638**	**-2,90%**

Tipologia di utente	Documenti pervenuti						
	2007	2008	% scostamento 2008-2007	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009
Persone fisiche	1.343.933	1.522.719	13,30%	1.506.183	-1,09%	1.477.487	-1,91%
Uffici finanziari	633.353	687.340	8,52%	41.842	-93,91%	-	-
Soggetti diversi dalle persone fisiche	1.065.741	1.163.193	9,14%	1.062.737	-8,64%	1.052.681	-0,95%
TOTALE	**3.043.027**	**3.373.252**	**10,85%**	**2.610.762**	**-22,60%**	**2.530.168**	**-3,09%**

I dati esposti nelle tabelle evidenziano un incremento del numero di utenti abilitati a riprova della diffusione dell'utilizzo del canale Fisconline. Nel corso del 2010, è cessato il flusso degli invii e dei documenti pervenuti da parte degli uffici finanziari in conseguenza del provvedimento della competente Direzione Centrale con il quale si è prevista l'inattivazione delle utenze Fisconline e l'utilizzazione per tale modalità di invio del canale Entratel.

Focalizzando l'analisi sui dati relativi al canale di trasmissione delle dichiarazioni UNICO PF, si evidenzia:

- una consolidata propensione da parte dei contribuenti a servirsi degli intermediari abilitati;
- un incremento delle dichiarazioni inviate direttamente dai contribuenti via internet (348.337 dichiarazioni pari a + 84% rispetto alle 189.900 del 2007);

- un decremento dei contribuenti che inviano la propria dichiarazione avvalendosi dell'assistenza degli uffici dell'Agenzia (452.319 dichiarazioni, con una diminuzione del 27% rispetto alle 616.636 del 2007).

	Risultato conseguito al 31/12/2007	Risultato conseguito al 31/12/2008	Risultato conseguito al 31/12/2009	Risultato conseguito al 31/12/2010	Confronto risultato 2010 / risultato 2009	Confronto risultato 2010 / risultato 2007
Dichiarazioni Unico PF trasmesse dal contribuente	189.900	304.200	337.795	348.337	3%	84%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite ufficio	616.636	647.889	503.415	452.319	-10%	-27%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da banche e poste	1.695.816	388.787				
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da intermediari	8.775.195	9.998.483	10.221.111	10.379.873	0,04%	18,28%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da altri soggetti	3.296	8.361				
TOTALE	**11.280.843**	**11.347.720**	**11.062.321**	**11.604.443**	**3,83%**	**3%**

Nel corso degli anni si osservano le seguenti incidenze in ordine alle diverse modalità di presentazione delle dichiarazioni UNICO PF (direttamente dal contribuente, tramite ufficio, tramite intermediario) che evidenziano un decremento della presentazione tramite ufficio a fronte di lievi incrementi delle altre due modalità di presentazione.

Area	2007	2008	2009	2010
da contribuente	1,68%	2,68%	3,05%	3,12%
da ufficio	5,47%	5,71%	4,55%	4,05%
da intermediari	77,79%	88,11%	92,40%	92,84%

L'obiettivo di Convenzione che prevedeva per l'anno 2010 un'intensificazione del processo di controllo automatizzato delle dichiarazioni (40% anno d'imposta 2007, 70% anno d'imposta 2008 e 20% anno d'imposta 2009), è stato pienamente conseguito con la liquidazione di 33,1 milioni circa di dichiarazioni dell'annualità 2007, oltre a 35.428.624 e 13.916.949 dichiarazioni rispettivamente per le annualità 2008 e 2009.

Gli esiti della liquidazione sono stati comunicati al contribuente con le tempistiche riportate nella tabella di seguito esposta.

Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2010 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2008 pervenute	Dichiarazioni da trattare:	13.484.000
	Dichiarazioni trattate:	12.865.000
	Percentuale	95,4%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2010 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2008 pervenute	Dichiarazioni da trattare:	13.705.000
	Dichiarazioni trattate:	13.705.000
	Percentuale	100%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2010 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2009	Dichiarazioni da trattare:	13.659.000
	Dichiarazioni trattate:	10.083.000
	Percentuale	73,8%

Considerando come finalità di tali indicatori il monitoraggio dello stato di avanzamento della liquidazione su modelli di particolare impatto e diffusione come il Modello Unico, per il calcolo dell'indicatore si è fatto riferimento al rapporto tra dichiarazioni trattate (liquidate) e dichiarazioni da trattare sulla base dei modelli pervenuti. Non tutte le dichiarazioni liquidate danno, infatti, origine all'invio di una comunicazione, per cui l'utilizzo diretto delle comunicazioni inviate non sarebbe significativo rispetto allo stato di avanzamento dei controlli automatizzati.

Dall'analisi del numero di errori riscontrati nelle dichiarazioni presentate, distinti per canale di trasmissione e per tipologia di dichiarazione, si evidenzia che i controlli centralizzati ex artt. 36-bis DPR 600/1973 e 54-bis DPR 633/1972 hanno portato alla variazione di circa 10,1 milioni di campi sulle dichiarazioni presentate per l'anno d'imposta 2007.

ANNO DI IMPOSTA 2007	AMMINISTRAZIONE DELLO STATO	CAAF ED INTERMEDIARI	CANALI TELEMATICI DIRETTI	POSTE E BANCHE	TOTALE
Mod. 730	10.112	700.309	30.576	2.940	743.937
Mod. 770 Ordinario	1.903	75.227	16.862	3.066	97.058
Mod. 770 Semplificato	2.432	4.610.213	160.240	1.724	4.774.609
Mod. Consolidato Naz. e Mondiale	2	5.356	914	59	6.331
Mod. IVA	26	33.831	2.261	29	36.147
Mod. UNICO Persone Fisiche	143	3.578.563	282.296	235.885	4.096.887
Mod. UNICO Società di Capitali	9	343.116	10.588	210	353.923
TOTALE	**14.627**	**9.346.615**	**503.737**	**243.913**	**10.108.892**

Sui modelli dichiarativi presentati si sono riscontrati in media circa 0,32 errori per dichiarazione (valore pressoché analogo agli 0,33 errori per dichiarazione stimati per l'anno di imposta 2006).

ANNO DI IMPOSTA 2007	DICHIARAZIONI 07/06	ERRORI PER DICHIARAZIONE
Mod. 730	14.363.636	0,05
Mod. 770 Ordinario	68.945	1,41
Mod. 770 Semplificato	4.802.665	0,99
Mod. Consolidato Naz. e Mondiale	5.596	1,13
Mod. IVA	195.285	0,19
Mod. UNICO Persone Fisiche	11.387.937	0,36
Mod. UNICO Società di Capitali	1.113.588	0,32
TOTALE	**31.937.652**	**0,32**

I canali di trasmissione più utilizzati (C.A.A.F., intermediari e canali telematici diretti) presentano un numero di errori per dichiarazione pressoché analogo, mentre il canale residuale “Banche e Poste” presenta il più elevato numero di errori per dichiarazione, elemento riconducibile a sbagli materiali nella digitazione dei dati dichiarativi.

Anno di imposta 2007	AMMINISTRAZIONE DELLO STATO	CAAF ED INTERMEDIARI	CANALI TELEMATICI DIRETTI	POSTE E BANCHE
Errori per dichiarazione	0,05	0,32	0,31	0,52

Nel 2010 sono stati effettuati 1.122.994 controlli di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, a fronte di 1.055.000 controlli previsti, con una percentuale di conseguimento dell’obiettivo di convenzione del 106,4% ed un lieve incremento di circa lo 0,4% rispetto all’esercizio 2009.

Controlli preventivi e comunicazioni di irregolarità

		2007	2008	Scostamento 2008/2007	2009	Scostamento 2009/2008	2010	Scostamento 2010/2009
(A)	Controlli preventivi di qualità	888.168	1.045.215	18%	1.118.230	6,98%	1.122.994	0,43%
(B)	Comunicazioni di irregolarità inviate	4.037.250	3.832.527	-5,07%	4.070.383	6,20%	4.345.973	6,77%
NONCHÉ	Comunicazioni di irregolarità annullate	977.760	679.310	-30,52%	674.389	-0,70%	736.527	9,21%
(A / B)	% dei Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	22,00%	27,27%	5,27%	27,47%	0,20%	25,83%	-1,64%
(C / B)	% di Comunicazioni di irregolarità annullate	24,22%	17,72%	-6,50%	16,57%	-1,15%	16,95%	0,38%

La percentuale dei controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità al 31 dicembre 2010 è stata del 25,83%, leggermente inferiore rispetto al periodo precedente, a fronte di un volume di comunicazioni di irregolarità inviate per l’anno 2010 pari a 4.345.973 in aumento del 6,77%.

Le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente rispetto al totale delle comunicazioni irregolari notificate sono state 736.527, pari al 16,95% del totale delle comunicazioni di irregolarità inviate. Tale andamento rispetto all’obiettivo di Convenzione 2010 fissato al 22% denota un miglioramento della qualità dell’azione amministrativa.

Gli interventi effettuati nei confronti degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite l’applicazione Entratel sono stati complessivamente 1.809, suddivisi tra CAF (459) ed altri intermediari

Entratel (1.350), consentendo in tal modo di raggiungere un livello di conseguimento del risultato del 113% rispetto all'obiettivo prefissato (1.600 interventi) e di accertare 115.000 irregolarità, provvedendo alle relative comunicazioni agli uffici competenti per l'eventuale revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'assistenza fiscale e dell'abilitazione al Servizio Entratel.
Per quanto concerne i controlli svolti nei confronti dei CAF sono state evidenziate le seguenti tipologie di irregolarità:

- lo svolgimento da parte dei centri di raccolta di attività eccedenti quelle di propria competenza;
- assetti organizzativi della struttura non in linea col dettato normativo;
- il mancato aggiornamento dei dati contenuti nell'Albo dei CAF;
- il mancato controllo sulle società di servizi.

I controlli svolti hanno consentito di rilevare anomalie e disfunzioni nelle modalità operative adottate dagli intermediari e di formulare, in condivisione con i soggetti controllati, le opportune raccomandazioni volte a rimuovere le criticità emerse.
Inoltre, è proseguita l'attività (iniziata in via sperimentale nel 2009) di impulso e coordinamento degli interventi di vigilanza nei confronti dei CAF ritenuti particolarmente "critici" e con articolazioni operative in diverse regioni. Tale attività è stata mirata all'approfondimento di specifici ambiti di indagine, creando, tra le strutture regionali di audit le sinergie utili a verificare l'eventuale esistenza di irregolarità riguardanti sia la struttura organizzativa che le modalità operative adottate dagli stessi CAF. In tale ambito, sono stati definiti a livello centrale specifici piani di intervento la cui esecuzione è stata affidata, mediante qualificate segnalazioni, alle strutture regionali interessate.

A partire dal 2009 gli Uffici Audit esterno delle Direzioni regionali sono stati, inoltre, impegnati nell'attività di contestazione delle violazioni per tardiva/omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali rilevate nel corso dell'attività di vigilanza e di irrogazione della relativa sanzione, predisponendo, nell'anno 2010, 1.929 atti di contestazione e applicando sanzioni per un importo pari a € 9.909.487.

Interventi nei confronti degli intermediari Entratel

	2006	2007	2008	2009	2010
Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.604	1.671	1.745	1.711	1.809
Irregolarità riscontrate	36.500	32.000	46.000	61.800	115.000
Irregolarità riscontrate / Numero interventi	23	19	26	36	64

2.1.3 La qualità percepita

In coerenza con la propria missione istituzionale, per facilitare quanto più possibile gli adempimenti richiesti, l'Agenzia ha continuato a rivolgere l'attenzione al miglioramento del rapporto con il contribuente e all'evoluzione dei servizi da erogare agli utenti.

L'Agenzia ha condotto autonome indagini di customer satisfaction sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti con l'obiettivo di raccogliere il giudizio sul livello qualitativo dei servizi offerti per migliorare gli standard e uniformare su tutto il territorio nazionale le modalità e i tempi di erogazione.

A tale fine, nel 2010 non sono state realizzate indagini tramite società esterne in considerazione della necessità di riduzione della spesa e, contemporaneamente, dell'adesione da parte dell'Agenzia al Progetto *"Mettiamoci la faccia*" con il protocollo d'intesa stipulato il 15 dicembre 2009 con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

L'ascolto, dunque, diventa funzione permanente, pianificata e organizzata all'interno dell'Agenzia delle Entrate. Gli *emoticon* presentano i seguenti vantaggi:

- per cittadini la possibilità di poter esprimere immediatamente un giudizio sul servizio utilizzato;
- per l'Amministrazione l'opportunità di poter disporre di una descrizione sintetica della percezione da parte dell'utente sui servizi ricevuti e porre in essere conseguentemente, azioni immediate sulle criticità rilevate.

L'Agenzia ha, pertanto, introdotto tale modalità di rilevazione del giudizio degli utenti sui tre canali e sulle tipologie di servizio previsti dalla Convenzione triennale per gli esercizi 2010-2012:

- **CAM** (relativi alla web-mail);
- **Uffici** (certificati e provvedimenti di autorizzazioni);
- **Canale telematico** (servizi di pagamento mediante Fisconline e Entratel).

Il sistema impedisce l'inserimento dei dati in modo casuale e/o inappropriato, evita che si possa votare senza aver usufruito del servizio ed impedisce di votare più volte per il medesimo servizio ricevuto.

CAM (relativi alla web-mail)

La rilevazione è stata introdotta a novembre 2010 ed è stata realizzata con la seguente modalità: al termine del servizio erogato viene proposto all'utente che riceve la risposta al quesito proposto tramite *web-mail* di esprimere la propria valutazione; l'adesione per esprimere il giudizio è richiesta in forma anonima. Nel caso di risposta affermativa si visualizza la pagina con le tre faccine; se la valutazione è negativa, il sistema propone di indicarne il motivo (difficoltà di accesso, istruzioni non chiare, informazioni non aggiornate). Segue il messaggio di ringraziamento. Tutti i dati raccolti sono elaborati da uno specifico *software* che in tempo reale consente di conoscere la soddisfazione del cliente.

L'indagine ha espresso i seguenti dati: gli utenti che hanno inviato una *web-mail* nel periodo considerato sono stati 5.623; su questi, sono stati rilevati 341 giudizi con la seguente distribuzione:

Utenti che hanno espresso il giudizio per il servizio “Web mail”	Numero giudizi espressi	Valori in percentuale dei giudizi espressi
Giudizio positivo	**218**	**63,93%**
Giudizio sufficiente	**46**	**13,49%**
Giudizio negativo	**77**	**22,58%**

Riguardo al totale dei giudizi negativi, pari a 77, il motivo di insoddisfazione scelto dalla maggior parte dei contribuenti è relativo alla consistenza dei dati e non al servizio medesimo. Tutte le risposte che hanno ottenuto un giudizio negativo da parte dell’utente vengono riesaminate in ottica di miglioramento del servizio.

Uffici (certificati e provvedimenti di autorizzazioni)

La rilevazione è attiva da gennaio 2010, in via sperimentale, solo su nove Uffici al fine di testare il sistema e verificare l’impatto con l’utenza.

La rilevazione, in conformità alle modalità previste dal Progetto, viene effettuata mediante totem installati nell’area di accesso al pubblico; terminato il servizio, il contribuente si reca alla stazione di voto e passa il *ticket* sotto il lettore del codice a barre. Una volta riconosciuto, il sistema chiede all’utente il giudizio sul servizio e lo acquisisce a sistema.

Nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell’insoddisfazione, attraverso quattro alternative di risposta (tempo di attesa; necessità di tornare; professionalità dell’impiegata/o; risposta negativa).

Gli utenti che si sono rivolti agli Uffici campione per il rilascio di certificati e provvedimenti di autorizzazione sono stati 1.185, coloro che hanno espresso il giudizio sono stati 35.

Utenti che hanno espresso il giudizio per il servizio “Certificati e provvedimenti di autorizzazione”	Numero giudizi espressi	Valori in percentuale dei giudizi espressi
Giudizio positivo	**34**	**97,14%**
Giudizio sufficiente	**1**	**2,86%**
Giudizio negativo	**-**	**-**

Canale telematico (servizi di pagamento mediante Fisconline e Entratel)

La rilevazione è stata introdotta a novembre 2010. Al termine del servizio utilizzato, è proposto all’utente dei canali telematici di esprimere la propria valutazione. Nel caso di risposta affermativa viene visualizzata la pagina con le tre faccine; se l’opzione è per il giudizio negativo, il sistema propone di indicarne il motivo (difficoltà di accesso, istruzioni non chiare, informazioni non aggiornate).

L’indagine ha evidenziato che gli utilizzatori del servizio di pagamento on line tramite i canali Fisconline e Entratel sono stati 126.991; coloro che hanno espresso un giudizio sono stati 488.

Utenti che hanno usufruito del servizio di “Pagamento on line”	Numero giudizi espressi	Valori in percentuale dei giudizi espressi
Giudizio positivo	**390**	**79,9%2**
Giudizio sufficiente	**45**	**9,22%**
Giudizio negativo	**53**	**10,86%**

I giudizi negativi rivelano, per la maggior parte, una insoddisfazione dovuta alla difficoltà di utilizzo del servizio.

2.1.4 Le Carte dei Servizi

L'attuale Carta dei Servizi dell'Agenzia delle entrate è stata emanata nel 2005 e rappresenta l'evoluzione del Sistema della qualità avviato nel 2001. L'avvio del progetto di aggiornamento della Carta, anche in linea con quanto previsto nella delibera CiVIT, n. 88, è stato pianificato per il 2011.
Attualmente, infatti, la Carta dei Servizi soddisfa la dimensione della 'tempestività'. La revisione degli indicatori terrà conto anche delle restanti tre dimensioni previste nella delibera citata (accessibilità, trasparenza, efficacia).

2.1.5 La responsabilità sociale

Anche nel 2010 è proseguita l'attività legata al progetto "Fisco e Scuola", finalizzato alla diffusione e alla divulgazione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni.
L'attività ha ricevuto particolare impulso grazie all'utilizzo del materiale didattico prodotto a livello centrale, i kit "Insieme per la legalità fiscale", da distribuire nel corso degli incontri con gli istituti scolastici.
Complessivamente nell'anno sono stare realizzate 1.200 iniziative, caratterizzate da incontri presso gli istituti scolastici tenuti da funzionari dell'Agenzia, da visite guidate di studenti presso gli uffici e da altre attività volte a sensibilizzare allievi, insegnanti e genitori sul senso civico della contribuzione (concorsi, mostre, ecc.).

2.1.6 Predisposizione della normativa tributaria e sua interpretazione

Le istanze di interpello presentate sono state 13.903, di cui:

- 7.285 interpelli ordinari presentati ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 212 del 2000;
- 103 interpelli CFC presentati ai sensi degli articoli 167 e 168 del TUIR;
- 129 interpelli antielusivi presentati ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 413 del 1991;
- 6.386 interpelli disapplicativi presentati ai sensi dell'articolo 37bis, comma 8, del D.P.R. n. 600 del 1973.

L'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo previsto in Convenzione (100%).
L'Agenzia nel 2010 ha emanato 35 circolari interpretative e 85 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse che hanno avuto rilevante impatto sui contribuenti. È stata, inoltre, emanata una circolare e 9 risoluzioni riguardanti norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente.
E' stata fornita risposta scritta a tutte le richieste di parere pervenute nel 2010 relative a proposte di legge, interrogazioni parlamentari, ad emendamenti a disegni di legge sulle materie di competenza dell'Agenzia avanzate dagli uffici alle dirette dipendenze del Ministro e dalle altre istituzioni pubbliche.

Le richieste di consulenza giuridica pervenute nel 2010 sulle materie di competenza dell'Agenzia da parte delle Associazioni di categoria, dagli Ordini professionali e dagli Uffici dell'Amministrazione finanziaria sono state 646, di cui 624 risultano evase.

2.2 Eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e tempestiva erogazione per le nuove istanze

L'obiettivo di Convenzione prevedeva di istruire l'82% dei rimborsi imposte dirette fino all'anno d'imposta 2007. Tenendo conto delle posizioni lavorate rispetto a quelle "da lavorare" al momento dell'estrazione dei dati, con riferimento a tutto il magazzino rimborsi rilevato alla data del 31 dicembre 2010, si conteggiano 1.262.802 rimborsi lavorati rispetto ad un magazzino complessivo pari a 1.530.055, con una percentuale di rimborsi istruiti pari all'82,53%.

Per facilitare la comprensione del fenomeno, si riporta di seguito la tabella degli stock rilevati ad inizio anno:

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 01-01-2010 (Valori espressi in euro)									
Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
fino al 2000	2.006	21.191.905,26	15.208.719,60	65.345	462.464.829,33	256.830.606,48	67.351	483.656.734,59	272.039.326,08
2001	680	1.122.030,20	185.134,98	48.677	18.225.758,02	3.007.250,07	49.357	19.347.788,22	3.192.385,06
2002	968	2389.037,09	328.492,60	59.768	388.879.112,18	53.470.877,92	60.736	391.268.149,27	53.799.370,52
2003	1.254	16.984.894,58	1.868.338,40	83.314	170.995.360,68	18.809.489,67	84.568	187.980.255,26	20.677.828,08
2004	8.323	13.300.829,54	1.097.318,44	88.375	31.000.406,88	2.557.533,57	96.698	44.301.236,42	3.654.852,00
2005	82.253	126.700.773,07	6.968.542,52	122.140	46.244.178,92	2.543.429,84	204.393	172.944.951,99	9.511.972,36
2006	189.447	250.812.576,02	6.897.345,84	130.296	68.238.246,15	1.876.551,77	319.743	319.050.822,17	8.773.897,61
2007	747.201	750.350.313,16	0,00	5.392	13.645.732,91	0,00	752.593	763.996.046,07	0,00
Totale	**1.032.132**	**1.182.852.358,92**	**32.553.892,38**	**603.307**	**1.199.693.625,07**	**339.095.739,32**	**1.635.439**	**2.382.545.983,99**	**371.649.631,71**

E' da precisare che il magazzino da prendere in considerazione risulta essere pari a 1.530.055 anziché 1.032.132 (previsto in Convenzione) per le seguenti ragioni. Il numero totale di rimborsi da lavorare al 1° gennaio 2010 (1.032.132) si è incrementato di nuove posizioni (difficilmente stimabili ad inizio anno), comportando in tal modo l'aumento dello stesso ad ogni successiva rilevazione. In particolare, all'interno dei 1.032.132 posizioni non erano comprese le seguenti fattispecie di rimborsi:

- istanze acquisite manualmente dagli uffici nel corso del 2010;
- posizioni ricaricate a sistema nel 2010 a seguito di disguidi in sede di erogazione;
- rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni (soprattutto dell'Unico 2008 per l'anno d'imposta 2007) che risultano liquidate o riliquidate con esito a rimborso nel corso del 2010, quindi, non rilevabile a fine 2009.

Pertanto, il magazzino effettivo è stato riquantificato in 1.530.055 rimborsi effettuando la somma delle seguenti fattispecie:

- rimborsi da lavorare presenti a sistema il 1° gennaio 2010 (69.085 rimborsi);
- rimborsi acquisiti dal 1° gennaio 2010 al 31 dicembre 2010 (1.194.968 rimborsi);
- rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni Unico 2006, 2007 e 2008 (anni d'imposta 2005, 2006 e 2007) non ancora presenti a sistema al 31 dicembre 2010 e con importo liquidato maggiore di zero (266.002 rimborsi).

Sia per il calcolo delle lavorazioni effettuate sia per quello del magazzino, non sono stati conteggiati i rimborsi di tassa di Concessioni Governative per l'iscrizione delle società nel registro delle imprese, i rimborsi riscossi in modo fraudolento, gli importi relativi al contributo unificato per le spese degli atti giudiziari e tutti i rimborsi relativi a Irpef e Ires derivanti dalla deducibilità dell'Irap.

La percentuale di utilizzo delle risorse destinata all'erogazione dei rimborsi è calcolata sulla base degli stanziamenti definiti con la legge di bilancio.

Nella tabella di seguito esposta l'importo dei rimborsi erogati e la relativa percentuale di utilizzo sono distinti per capitoli di bilancio.

Rendiconto dell'utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi
Anno 2010

CAPITOLI		Stanziamenti definitivi di cassa	Utilizzo per rimborsi manuali ed altro	Utilizzo per rimborsi automatizzati	Utilizzo per invii a Fondi di bilancio	Totale utilizzo	Saldo di Cassa al 31/12/2010	Percentuale di utilizzo
3810	IVA	1.900.000.000	463.779.586	0	1.436.220.194	1.899.999.780	220	100%
3811	II. DD.	3.170.000.000	1.950.367.657	860.233.443	29.398.899	2.839.999.999	330.000.001	90%
3812	II. II.	250.000.000	59.149.553	4.096.575	186.753.871	249.999.999	1	100%
3813	II. DD. c/fiscale	9.074.000.000	0	0	9.074.000.000	9.074.000.000	0	100%
3814	IVA c/fiscale	30.046.000.000	0	0	30.046.000.000	30.046.000.000	0	100%
4015	interessi II. DD.	770.000.000	350.721.315	49.208.274	0	399.929.589	370.070.411	52%
4016	interessi II. II.	200.000.000	44.288.483	1.302.449	154.409.068	199.999.999	1	100%
TOTALE CAP. RIMBORSI		**45.410.000.000**	**2.868.306.594**	**914.840.741**	**40.926.782.032**	**44.709.929.366**	**700.070.634**	**98%**

Valori espressi in euro

In coerenza con quanto sopra riportato circa la consuntivazione delle lavorazioni effettuate nel 2010, va rideterminato lo stock delle giacenze al 31 dicembre 2010. A tale proposito la seguente tabella contiene:

a) rimborsi presenti a sistema da lavorare al 31 dicembre 2010;

b) rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni.

Lo stock così rideterminato non tiene conto dei rimborsi IRES e IRPEF derivanti dalla deducibilità del 10% dall'IRAP, caricati nel corso del 2010, e dei rimborsi IRAP dei professionisti (sia da lavorare, sia da pagare).

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2010 (Valori espressi in euro)

Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	566	10.676.783,51	6.052.609,35	21.748	128.173.263,23	88.634.173,14	22.314	138.850.046,74	94.686.782,49
Dal 1998 al 2000	416	21.796.384,24	4.292.969,49	41.225	99.027.017,20	21.465.233,28	41.641	120.823.401,44	25.758.202,77
2001	282	1.406.571,04	333.192,24	47.799	44.368.446,97	8.434.860,01	48.081	45.775.018,01	8.768.052,25
2002	556	49.986.630,34	8.185.846,69	58.732	28.034.618,26	4.586.087,92	59.288	78.021.248,60	12.771.934,61
2003	822	10.194.041,26	8.693.872,66	80.655	55.697.546,35	7.534.350,21	81.477	65.891.587,61	16.228.222,87
2004	1.863	11.285.900,45	25.422.807,65	83.723	46.601.671,66	8.626.485,14	85.586	57.887.572,11	34.049.292,79
2005	4.587	16.769.042,43	16.518.145,02	91.112	35.006.673,51	8.043.895,65	95.699	51.775.715,94	24.562.040,67
2006	92.596	104.407.347,53	18.106.724,93	91.873	47.097.169,52	8.345.551,33	184.469	151.504.517,05	26.452.276,26
2007	193.591	258.891.022,95	11.732.831,88	131.840	53.366.571,26	4.157.597,54	325.431	312.257.594,21	15.890.429,42
2008	346.571	703.541.570,29	-	550.701	289.268.986,96	-	897.272	992.810.557,25	-
Totale	**641.850**	**1.188.955.294,04**	**99.338.999,91**	**1.199.408**	**826.641.964,92**	**159.828.234,22**	**1.841.258**	**2.015.597.258,96**	**259.167.234,13**

L'analisi delle giacenze dei rimborsi IVA evidenzia un modesto stock di rimborsi relativi alle annualità fino al 2003 pari a 2.760 rimborsi per un importo di 209 milioni di euro. Relativamente alle annualità più recenti (dal 2004 al 2009) lo stock dei rimborsi è pari a 43.385 rimborsi per un importo pari a 6.187 milioni di euro.

Stock rimborsi IVA al 31-12-2009

Anno Imposta	Rimborsi da lavorare	
	Numero Rimborsi	Importo
1997	524	€ 24
1998	274	€ 25
1999	180	€ 32
2000	170	€ 23
2001	299	€ 52
2002	651	€ 25
2003	1.150	€ 30
Subtotale	3.248	€ 211
2004	1.557	€ 100
2005	1.784	€ 136
2006	1.710	€ 304
2007	5.135	€ 1.726
2008	22.979	€ 3.719
2009	4.393	€ 1.013
Totale	40.806	€ 7.209

Stock rimborsi IVA al 31-12-2010

Anno Imposta	Rimborsi da lavorare	
	Numero Rimborsi	Importo
1997	399	€ 20
1998	183	€ 18
1999	121	€ 52
2000	125	€ 44
2001	239	€ 18
2002	602	€ 25
2003	1.091	€ 32
Subtotale	2.760	€ 209
2004	1.409	€ 64
2005	1.573	€ 104
2006	1.582	€ 279
2007	3.113	€ 351
2008	8.730	€ 1.785
2009	26.978	€ 3.604
Totale	46.145	€ 6.396

Valori espressi in milioni di euro

2.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse Umane

Le ore persona utilizzate per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 16.598.000, con un incremento di circa 300.000 ore rispetto alla previsione (16.293.000).

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

Descrizione progetti AS2	BUDGET 2010	Consuntivo		
		SAC	%SAC	%SAL
MODELLI DI DICHIARAZIONE FISCALI E CONTRIBUTIVE	3.075	1.871	60,9%	65,0%
ACQUISIZIONE TELEMATICA DI ATTI E DICHIARAZIONI	766	557	72,7%	97,6%
CONTROLLO AUTOMATIZZATO DELLE DICHIARAZIONI	5.189	4.174	80,4%	90,5%
EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE ATTI REGISTRO E TASSE AUTOMOBILISTICHE	1.859	830	44,6%	55,3%
MONITORAGGIO DEI PROCESSI DELL'AREA SERVIZI	1.200	696	58,0%	96,0%
ELABORAZIONE DATI PER ESIGENZE DI LEGGE	508	343	67,5%	100,0%
EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1.686	885	52,5%	55,9%
SISTEMI PER IL TRATTAMENTO DELLE ISTANZE DI INTERPELLO	459	458	99,8%	100,0%
EVOLUZIONE DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE FINALIZZATE ALL'EROGAZIONE DEI RIMBORSI	1.237	1.164	94,1%	77,9%
PORTALE INTERNET DELL'AGENZIA	1.158	813	70,2%	60,0%
TOTALE	**17.137**	**11.791**	**68,8%**	

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31/12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
	Contribuente	***Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso***	***Numero di risposte telefoniche fornite*** ***OBIETTIVO INCENTIVATO***	**1.800.000**	**2.018.505**	**112,1%**	**1.810.532**
			Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) ***OBIETTIVO INCENTIVATO***	**60.000**	**68.909**	**114,8%**	**58.890**
			Riduzione della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate	**22%**	**16,95%**	**-**	**16.6%**
Q		**FCS 1** Differenziare ed innovare i servizi ai contribuenti	Risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sui servizi di assistenza erogati da: - CAM (relativi alla web-mail); - Uffici (certificati e provvedimenti di autorizzazioni); - Canale telematico (servizi di pagamento mediante Fisconline e Entratel)	**3,5 – 4** **(su una scala da 1 a 7)**	**Vedi paragrafo 2.1.3**	-	-
O		**FCS 2** Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	**1.600**	**1.809**	**113,1%**	**1.711**
			Accelerare il processo di liquidazione automatizzata **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**40% a.i. 2007** **70% a.i. 2008** **20% a.i. 2009**	**40% a.i.2007** **73,5% a.i.2008** **20,4% a.i.2009**	**100% a.i. 2007** **105% a.i. 2008** **102% a.i. 2009**	**100% a.i. 2006** **61,5 % a.i. 2007**
			Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**1.055.000**	**1.122.994**	**106,4%**	**1.118.230**

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31/12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
O		**FCS 2** Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Istruire i rimborsi Imposte Dirette[11] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**82% fino all'anno d'imposta 2007 (1.254.645)**	**82,53% (1.262.802)**	**100,6%**	**88,9%**
			Istruire i rimborsi IVA	**80% fino all'anno d'imposta 2008 (48.388)**	**68,31% (41.318)**	**85,4%**	**72%**
Q		**FCS 3** Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale di documenti interpretativi emanati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse[12]	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
			Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
			Percentuale dei pareri resi in relazione a richieste di consulenza pervenute da Associazioni di categoria, Ordini professionali e Uffici dell'Amministrazione finanziaria[13]	**90%**	**96,6%**	**107,3%**	**80%**

[11] Il risultato atteso non tiene conto di nuove funzioni che dovessero essere assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso, fino al confine con l'avvio della parte più prettamente amministrativa o meramente finanziaria.
I volumi di produzione rimborsi imposte dirette sono determinati sulla base delle risultanze evidenziate nella tabella seguente (1.032.132 x 82% = 846.348).

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 01-01-2010 (Valori espressi in euro)									
Anno Imposta	**RIMBORSI DA LAVORARE**			**RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE**			**STOCK TOTALE**		
	Numero Rimborsi	**Importo Capitale Richiesto**	**Importo Interessi**	**Numero Rimborsi**	**Importo Capitale Richiesto**	**Importo Interessi**	**Numero Rimborsi**	**Importo Capitale Richiesto**	**Importo Interessi**
fino al 2000	2.006	21.191.905,26	15.208.719,60	65.345	462.464.829,33	256.830.606,48	67.351	483.656.734,59	272.039.326,08
2001	680	1.122.030,20	185.134,98	48.677	18.225.758,02	3.007.250,07	49.357	19.347.788,22	3.192.385,06
2002	968	2389.037,09	328.492,60	59.768	388.879.112,18	53.470.877,92	60.736	391.268.149,27	53.799.370,52
2003	1.254	16.984.894,58	1.868.338,40	83.314	170.995.360,68	18.809.489,67	84.568	187.980.255,26	20.677.828,08
2004	8.323	13.300.829,54	1.097.318,44	88.375	31.000.406,88	2.557.533,57	96.698	44.301.236,42	3.654.852,00
2005	82.253	126.700.773,07	6.968.542,52	122.140	46.244.178,92	2.543.429,84	204.393	172.944.951,99	9.511.972,36
2006	189.447	250.812.576,02	6.897.345,84	130.296	68.238.246,15	1.876.551,77	319.743	319.050.822,17	8.773.897,61
2007	747.201	750.350.313,16	0,00	5.392	13.645.732,91	0,00	752.593	763.996.046,07	0,00
Totale	**1.032.132**	**1.182.852.358,92**	**32.553.892,38**	**603.307**	**1.199.693.625,07**	**339.095.739,32**	**1.635.439**	**2.382.545.983,99**	**371.649.631,71**

[12] Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31/12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
		FCS 4 Promuovere l'immagine, l'autorevolezza ed il ruolo dell'Agenzia	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	**1.200**	**1.223**	**101,9%**	**1.290**

AS3 – Attività di governo e di supporto

In tale ambito rientrano gli obiettivi a carattere strutturale e organizzativo volti a supportare efficacemente la missione istituzionale dell'Agenzia e precisamente:

1. sviluppo delle competenze professionali nell'ambito dei processi strategici;
2. revisione ed ottimizzazione degli assetti organizzativi;
3. potenziamento del sistema di governo degli investimenti;
4. valorizzazione delle istanze di trasparenza, imparzialità e buon andamento, in modo da rendere comunque sostenibile l'azione amministrativa;
5. razionalizzazione e contenimento della spesa in accordo con le disposizioni contenute nelle manovre di finanza pubblica.

Relativamente al punto 1, le attività formative svolte dall'Agenzia nel corso del 2010 hanno riguardato interventi e programmi di formazione per un totale di 25.976 ore, delle quali 16.547 dedicate al personale addetto all'area prevenzione e contrasto all'evasione. È inoltre proseguita l'applicazione del modello di valutazione dell'efficacia della formazione con l'applicazione della relativa metodologia a 25 edizioni individuate tra i corsi in materia di contenzioso tributario, reddito di impresa, rimborsi IVA e riscossione.
Per quanto attiene al punto 2, l'Agenzia ha completato il processo di riorganizzazione delle proprie strutture centrali e periferiche approvato dal Comitato di gestione nel 2008.
In merito all'attività di governo degli investimenti si rileva che l'obiettivo convenzionale di conseguimento della percentuale ponderata di realizzazione degli investimenti pari all'85% risulta parzialmente conseguito con un risultato del 76,7%.
È proseguita anche nel 2010 l'attività a presidio dei rischi di disfunzioni interne e di verifica sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza della gestione con l'esecuzione di 1.262 audit di conformità sulle strutture locali e regionali e con l'analisi volta all'approfondimento dei processi ed all'individuazione delle aree di maggiore criticità, sulla base delle tecniche del risk assessment.
In accordo con le disposizioni contenute nelle manovre di finanza pubblica, l'Agenzia delle Entrate, anche nel corso dell'esercizio 2010, ha proceduto alla razionalizzazione della spesa attuando iniziative volte al suo contenimento.

* * * * * * *

Sono successivamente analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi nell'area, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti.
Infine è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2009.

3.1 Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale

3.1.1 Valutazione degli effetti della formazione sui processi chiave

Al 31 dicembre 2010 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato applicato a 25 edizioni, individuate tra i corsi in materia di contenzioso tributario, reddito di impresa, rimborsi IVA e riscossione, in linea con quanto previsto dall'obiettivo convenzionale.

I partecipanti hanno compilato, come previsto nel modello, i piani di azione e i questionari di gradimento. A distanza di due/quattro mesi sono stati somministrati sia ai partecipanti sia ai loro dirigenti i questionari di valutazione.

In totale hanno partecipato alla valutazione di impatto 650 soggetti (tra partecipanti ai corsi e dirigenti).

3.1.2 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane

Per il personale addetto all'area prevenzione e contrasto all'evasione sono state erogate 16.547 ore di formazione rispetto al totale complessivo di Agenzia di 25.976 ore, con una percentuale pari al 64%.

Il numero dei partecipanti agli specifici percorsi formativi per addetti alle attività di riscossione, contenzioso e rimborsi IVA è stato, rispettivamente, di 265, 340 e 261 unità, dati che presentano lievissimi scostamenti negativi rispetto ai risultati attesi per effetto della riorganizzazione territoriale completata nel 2010 e della conseguente assegnazione di alcuni partecipanti ad altre attività.

Nel corso del 2010 l'Agenzia ha proseguito nel percorso di sviluppo e valorizzazione delle professionalità interne. A tal fine ha provveduto alla revisione della configurazione delle posizioni organizzative e degli incarichi di responsabilità previsti dal CCNI del 2006, al fine di renderla coerente con il nuovo modello organizzativo realizzato nel 2009-2010 (soppressione degli uffici locali e conseguente attivazione delle direzioni provinciali) caratterizzato da una maggiore varietà di contenuti professionali. Il numero complessivo degli incarichi e delle posizioni è passato da 2.070 a circa 3.600 ed il processo di selezione per l'attribuzione di detti nuovi incarichi sarà realizzato nel 2011.

Nel 2010 è stato avviato il processo di gestione e valutazione della prestazione degli incaricati di cui agli artt. 17 e 18 del CCNI con riferimento alla prestazione 2009. Il processo ha richiesto un forte impegno, sia in fase di preparazione – modifiche alla procedura informatizzata a seguito del nuovo assetto organizzativo, predisposizione degli strumenti di ausilio (presentazioni, istruzioni operative, risposte a quesiti) – sia in fase di coordinamento e monitoraggio delle sue varie fasi. E' stato fornito supporto metodologico e gestionale alle Direzioni regionali anche attraverso incontri di allineamento e, nei casi più delicati, con una diretta partecipazione in loco. E' stato poi effettuato uno studio sull'andamento delle valutazioni a livello nazionale, regionale e per singola posizione e incarico, anche per perfezionare il processo in vista della valutazione relativa al 2010.

In collaborazione con Sogei è stata avviata l'analisi dei requisiti per definire un sistema integrato di valutazione della prestazione per tutto il personale dell'Agenzia, in applicazione di quanto previsto dal decreto legislativo n. 150 del 2009.

Per quanto riguarda le opportunità di sviluppo professionale all'estero, è stata avviata un'attività volta a valorizzare l'esperienza professionale degli Esperti nazionali distaccati (END) presso la Commissione Europea. In primo luogo, con l'introduzione di nuove modalità di gestione delle candidature END, consistenti in una preselezione effettuata dalla Direzione Centrale del Personale basata su *screening* curriculare e colloquio in lingua, per individuare le migliori professionalità in relazione alle funzioni da svolgere, prima dell'inoltro al Ministero degli Affari Esteri che cura le successive fasi selettive. In secondo luogo, attraverso la partecipazione a incontri organizzati dal predetto Ministero con i punti di contatto istituiti presso le Amministrazioni pubbliche, per ottimizzare l'utilizzo degli END. La partecipazione agli incontri ha rappresentato l'occasione per avanzare proposte di miglioramento, tra cui la redazione di una *scheda di valutazione della prestazione END*, che costituisce il primo passo per apprezzare e valorizzare le esperienze di lavoro all'estero.

3.2 Evoluzione assetto organizzativo / funzionale

Nel 2009 l'Agenzia, avvalendosi dell'esperienza maturata nei dieci anni di attività degli uffici unici, ha avviato un progetto di revisione delle proprie strutture periferiche. Il progetto aveva lo scopo di concentrare l'attività di controllo in strutture di livello provinciale, ovviando così agli inconvenienti dovuti alla preesistente, eccessiva frammentazione territoriale.

Il programma è stato condotto a termine nel biennio 2009-2010, nel corso del quale i 384 uffici locali sono stati sostituiti da 111 direzioni provinciali (di cui tre a Roma, due a Milano, Torino e Napoli); in particolare, nel 2010 sono state attivate 56 direzioni, una in più di quelle previste in quanto si è aggiunta in corso d'anno quella – inizialmente non preventivata – della nuova provincia di Barletta-Andria-Trani.

Si precisa che il numero di 111 comprende le peculiari situazioni delle Direzioni provinciali di Trento e Bolzano e della Direzione Regionale della Valle d'Aosta, che svolgono sia funzioni operative che funzioni di coordinamento.

3.3 Investimenti

La Convenzione 2010-2012 fissava l'obiettivo di conseguire una percentuale ponderata di realizzazione degli investimenti pari all' 85%; il risultato conseguito si è attestato al 76,7% di attività realizzate. Le risorse finanziarie utilizzate ammontano a circa 79,6 milioni di euro a fronte dei 222,6 milioni di euro previsti nel documento programmatico 2010; conseguentemente la capacità di realizzazione degli investimenti sotto il profilo economico-finanziario risulta pari a circa il 35,7% rispetto al 50% pianificato.

La percentuale di avanzamento funzionale è calcolata rapportando l'entità delle attività realizzate nel corso dell'anno per ciascun progetto rispetto a quanto previsto, per ciascuno di essi, in sede di pianificazione; per i progetti strategici, la cui realizzazione si articola in più anni, lo stato di avanzamento è determinato in relazione alle attività previste per la sola annualità 2010.

Il disallineamento dei valori complessivi di SAL (76,7%) e SAC (35,7%) è determinato dall'asimmetria tra gli avanzamenti funzionali (SAL determinati in ragione del raggiungimento dell'obiettivo di progetto quale somma ponderata degli avanzamenti per singola linea di attività) e gli avanzamenti dei costi (SAC inteso come valorizzazione economica dei lavori alla data di riferimento) dei singoli progetti di investimento.

Il SAL complessivo del piano degli investimenti, come evidenziato nella tabella di seguito esposta, si attesta al 76,7%, percentuale in decremento rispetto all'82,4% registrato nell'esercizio precedente.

Come negli anni passati, gli stati di avanzamento funzionale, talvolta inferiori rispetto alle attese, sono da ascrivere a parziali ripianificazioni effettuate in corso d'anno. Per alcuni progetti si è, infatti, dovuto procedere – anche a causa di vincoli esterni – all'annullamento di intere linee di attività e all'inserimento di nuove linee, resesi necessarie in corso d'anno, alle quali, però, in base alle regole vigenti, non è stato possibile attribuire un peso e, di conseguenza, il livello di avanzamento funzionale del progetto non ha più potuto raggiungere il 100%.

Progetti di investimento - Stato di Avanzamento Lavori Ponderato (SAL)

		DESCRIZIONE PROGETTO	PESO	SAL
PROGETTI ICT	PROGETTI DI ADEGUAMENTO	SISTEMI PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	2%	70,7%
		SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	3%	80,0%
		SISTEMA DI AUDIT	2%	83,4%
		GOVERNO DEI CONTRATTI INFORMATICI	2%	98,7%
		SISTEMA DI COMPLIANCE	1%	43,1%
		MODELLI DI DICHIARAZIONE FISCALI E CONTRIBUTIVE	2%	65,0%
		ACQUISIZIONE TELEMATICA DI ATTI E DICHIARAZIONI	3%	97,6%
		CONTROLLO AUTOMATIZZATO DELLE DICHIARAZIONI	3%	90,5%
		EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE ATTI REGISTRO E TASSE AUTOMOBILISTICHE	2%	55,3%
		MONITORAGGIO DEI PROCESSI DELL'AREA SERVIZI	2%	96,0%
		ELABORAZIONE DATI PER ESIGENZE DI LEGGE	1%	100,0%
		EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	2%	55,9%
		SISTEMI PER IL TRATTAMENTO DELLE ISTANZE DI INTERPELLO	2%	100,0%
		EVOLUZIONE DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE FINALIZZATE ALL'EROGAZIONE DEI RIMBORSI	3%	77,9%
		STUDI DI SETTORE	4%	99,5%
		ANALISI E STRATEGIE	3%	78,2%
		GRANDI CONTRIBUENTI	2%	84,7%
		PROCEDURE PER CONTROLLI E PER RISCOSSIONE	3%	84,7%
		STRUMENTI DI MONITORAGGIO E SUPPORTO AI PROCESSI DECISIONALI	2%	96,0%
		STRUMENTI PER IL CONTENZIOSO TRIBUTARIO	3%	100,0%
		ANALISI STATISTICHE SULLA 'TAX COMPLIANCE'	2%	68,0%
		INTERNAZIONALE	2%	79,0%
		RAPPORTI DI CONVENZIONE E CONCESSIONE	3%	31,6%
		RISCOSSIONE TRAMITE F24	2%	75,2%
		SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO	2%	45,5%
		SISTEMI DI SVILUPPO, GESTIONE DEL PERSONALE	2%	70,8%
		QUALITA' DEI DATI E ARCHIVIO ANAGRAFICO	2%	84,4%
		POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURE E SERVIZI ICT	3%	83,1%
		E-GOVERNMENT E COOPERAZIONE INFORMATICA	2%	95,0%
		EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE INTERNA	1%	80,9%
		ATTIVAZIONE DIREZIONI PROVINCIALI	3%	100,0%
		ACCESSO E ABILITAZIONE ALLE APPLICAZIONI	3%	44,0%
	PROGETTI STRATEGICI	DEMATERIALIZZAZIONE PROCESSI AMMINISTRATIVO-CONTABILI	3%	79,0%
		GOVERNANCE DEL SISTEMA INFORMATIVO	2%	67,9%
		SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	3%	92,6%
		SISTEMA DI INTERSCAMBIO	4%	94,7%
		PORTALE INTERNET DELL'AGENZIA	3%	60,0%
		AUDIT CONTINUO	2%	5,0%
		EVOLUZIONE DEL SISTEMA ARCHIVISTICO NAZIONALE	1%	0,0%
		EVOLUZIONE HR	3%	100,0%
PROGETTI DI NATURA IMMOBILIARE	PROGETTI DI ADEGUAMENTO	RAZIONALIZZAZIONE INFRASTRUTTURE PERIFERICHE	1%	83,9%
	PROGETTI STRATEGICI	ACQUISIZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	4%	50,0%
		Totale	***100%***	***76,7%***

Per quanto riguarda la capacità di spesa, ovvero il rapporto tra spesa per investimenti e valore degli investimenti pianificati, occorre preliminarmente rilevare che il budget di 222,6 milioni di euro recepisce componenti d'investimento relative a due principali fattispecie: investimenti immobiliari per 118,8 milioni di euro e investimenti informatici per 103,8 milioni di euro.
La capacità di spesa, pari al 35,7%, presenta scostamenti rilevanti riconducibili ai seguenti progetti:

- *Natura strategica*:
  - Sistema di gestione documentale;
  - Sistema di interscambio;
  - Audit continuo;
  - Evoluzione del sistema archivistico nazionale;
- *Adeguamento*:
  - Potenziamento infrastrutture e servizi ICT;
  - Evoluzione del sistema di comunicazione interna;
  - Sistema di audit;
  - Sistema di compliance;
  - Evoluzione dei sistemi di gestione atti registro e tasse automobilistiche;
  - Analisi statistiche sulla tax compliance.

Il mancato conseguimento del risultato atteso previsto in Convenzione (spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati pari al 50%, valore subordinato alla capacità operativa di Sogei e dei Provveditorati OO.PP.) è da ascrivere alle seguenti circostanze:

- per i progetti strategici, la percentuale di SAC viene calcolata sulla base dei consuntivi maturati dall'avvio del progetto ma con riferimento all'intero budget pluriennale di progetto. Peraltro, la modalità di valorizzazione del consuntivo risente dell'utilizzo di appositi strumenti contrattuali (Prodotti Servizi Specifici), la cui manifestazione economica avviene solo al rilascio degli output previsti. Per molti di essi (la cui consegna non era prevista entro l'anno) non è stato possibile pertanto registrare il relativo corrispettivo economico, pur in presenza di avanzamenti funzionali elevati;
- riguardo agli acquisti di apparecchiature informatiche (hardware), pur essendo state concluse nel corso dell'anno le necessarie gare, non sempre è stato possibile completare il relativo ciclo di approvvigionamento e, di conseguenza, rilevare il costo delle forniture;
- per i progetti di natura immobiliare, si sono registrati nell'anno avanzamenti significativi nelle attività di stipula delle convenzioni con i Provveditorati Interregionali per le Opere Pubbliche. Tuttavia l'insorgere dell'onere economico a carico dell'Agenzia, conseguente all'avanzamento nell'esecuzione dei singoli interventi, subisce generalmente forti ritardi in quanto la capacità operativa del fornitore limita la possibilità di spesa dell'Agenzia, sebbene quest'ultima abbia effettuato nell'anno gran parte delle attività propedeutiche (convenzioni con i Provveditorati).

Tabella 2: Progetti di investimento - Consuntivazione economica (SAC) *valori in €/000*

		DESCRIZIONE PROGETTO	BUDGET 2010	CONSUNTIVO AGGIORNATO € migliaia	SAC %
PROGETTI ICT	PROGETTI DI ADEGUAMENTO	SISTEMI PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	648	435	67,2%
		SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	1.223	595	48,7%
		SISTEMA DI AUDIT	300	74	24,5%
		GOVERNO DEI CONTRATTI INFORMATICI	4.066	3.935	96,8%
		SISTEMA DI COMPLIANCE	505	178	35,2%
		MODELLI DI DICHIARAZIONE FISCALI E CONTRIBUTIVE	3.075	1.871	60,9%
		ACQUISIZIONE TELEMATICA DI ATTI E DICHIARAZIONI	766	557	72,7%
		CONTROLLO AUTOMATIZZATO DELLE DICHIARAZIONI	5.189	4.174	80,4%
		EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE ATTI REGISTRO E TASSE AUTOMOBILISTICHE	1.859	830	44,6%
		MONITORAGGIO DEI PROCESSI DELL'AREA SERVIZI	1.200	696	58,0%
		ELABORAZIONE DATI PER ESIGENZE DI LEGGE	508	343	67,5%
		EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1.686	885	52,5%
		SISTEMI PER IL TRATTAMENTO DELLE ISTANZE DI INTERPELLO	459	458	99,8%
		EVOLUZIONE DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE FINALIZZATE ALL'EROGAZIONE DEI RIMBORSI	1.237	1.164	94,1%
		STUDI DI SETTORE	16.847	14.039	83,3%
		ANALISI E STRATEGIE	6.692	4.495	67,2%
		GRANDI CONTRIBUENTI	480	403	83,9%
		PROCEDURE PER CONTROLLI E PER RISCOSSIONE	5.016	3.114	62,1%
		STRUMENTI DI MONITORAGGIO E SUPPORTO AI PROCESSI DECISIONALI	1.646	1.350	82,0%
		STRUMENTI PER IL CONTENZIOSO TRIBUTARIO	2.698	2.576	95,5%
		ANALISI STATISTICHE SULLA 'TAX COMPLIANCE'	132	56	42,9%
		INTERNAZIONALE	527	333	63,1%
		RAPPORTI DI CONVENZIONE E CONCESSIONE	611	642	105,0%
		RISCOSSIONE TRAMITE F24	627	413	65,9%
		SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO	829	540	65,2%
		SISTEMI DI SVILUPPO, GESTIONE DEL PERSONALE	1.446	792	54,7%
		QUALITA' DEI DATI E ARCHIVIO ANAGRAFICO	2.062	1.289	62,5%
		POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURE E SERVIZI ICT	15.592	7.116	45,6%
		E-GOVERNMENT E COOPERAZIONE INFORMATICA	1.074	830	77,3%
		EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE INTERNA	1.370	495	36,1%
		ATTIVAZIONE DIREZIONI PROVINCIALI	1.320	959	72,7%
		ACCESSO E ABILITAZIONE ALLE APPLICAZIONI	372	417	112,1%
	PROGETTI STRATEGICI	DEMATERIALIZZAZIONE PROCESSI AMMINISTRATIVO-CONTABILI	1.216	713	58,6%
		GOVERNANCE DEL SISTEMA INFORMATIVO	871	463	53,2%
		SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	7.344	2.428	33,1%
		SISTEMA DI INTERSCAMBIO	5.094	1.336	26,2%
		PORTALE INTERNET DELL'AGENZIA	1.158	813	70,2%
		AUDIT CONTINUO	1.000	68	6,8%
		EVOLUZIONE DEL SISTEMA ARCHIVISTICO NAZIONALE	602	0	0%
		EVOLUZIONE HR	4.490	1.349	30,0%
PROGETTI DI NATURA IMMOBILIARE	PROGETTI DI ADEGUAMENTO	RAZIONALIZZAZIONE INFRASTRUTTURE PERIFERICHE	6.724	5.640	83,9%
	PROGETTI STRATEGICI	ACQUISIZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	112.073	10.719	9,6%
		TOTALE PROGETTI	***222.636***	***79.582***	***35,7%***

3.4 Audit

Le strutture regionali di audit hanno realizzato principalmente due tipologie di intervento: gli Audit di Conformità (ADC), finalizzati alla verifica dell'esistenza e dell'efficacia dei controlli dichiarati dai responsabili dei processi e al controllo di regolarità amministrativo-contabile (1.105 ADC) e, in via residuale, il Monitoraggio di Regolarità Amministrativa (MRA) sui processi per i quali non è ancora stata svolta una analisi del rischio (157 MRA).

Gli interventi presso le strutture locali hanno consentito di intercettare 3.599 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli e 2.876 irregolarità amministrative. A fronte di ciò i team di audit hanno fornito altrettante raccomandazioni.

Gli interventi di Audit sono stati ripartiti tra le strutture regionali come evidenziato nella tabella seguente:

Interventi di audit sull'attività degli uffici locali e delle Direzioni Regionali

Struttura Responsabile	Interventi di audit conclusi al 31/12/2010
DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA	21
DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO	44
DIREZIONE REGIONALE BASILICATA	27
DIREZIONE REGIONALE BOLZANO	15
DIREZIONE REGIONALE CALABRIA	33
DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA	85
DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA	91
DIREZIONE REGIONALE FRIULI	52
DIREZIONE REGIONALE LAZIO	76
DIREZIONE REGIONALE LIGURIA	45
DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	126
DIREZIONE REGIONALE MARCHE	53
DIREZIONE REGIONALE MOLISE	15
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	118
DIREZIONE REGIONALE PUGLIA	68
DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	41
DIREZIONE REGIONALE SICILIA	90
DIREZIONE REGIONALE TOSCANA	92
DIREZIONE REGIONALE TRENTO	37
DIREZIONE REGIONALE UMBRIA	30
DIREZIONE REGIONALE VALLE D'AOSTA	10
DIREZIONE REGIONALE VENETO	93
TOTALE COMPLESSIVO	***1262***

Interventi di audit

I processi più rilevanti oggetto di interventi di Audit sono riportati nella tabella di seguito esposta. Tutte le criticità rilevate sono state oggetto di specifiche raccomandazioni cui hanno fatto seguito, da parte dei responsabili degli Uffici periferici, opportune azioni correttive, che sono state oggetto di puntuale riscontro da parte delle strutture di Audit, sia centrali che regionali.

Processi operativi maggiormente sensibili	Interventi di Audit conclusi il 31/12/2010
Controllo formale art. 36 ter DPR 600/73	177
Accessi brevi	102
Sgravi	83
Atti pubblici	83
Gestione preavvisi e comunicazioni di irregolarità	77
Rimborsi IVA	68
Accertamenti su esercenti attività d'impresa	64
Dichiarazioni di successioni	63
TOTALE COMPLESSIVO	**717**

Ulteriori 545 interventi di audit sono stati svolti su altri processi operativi relativi a tutte le aree strategiche dell'Agenzia.

Attività di analisi

L'attività di analisi, finalizzata all'approfondimento dei processi ed all'individuazione delle aree di maggiore criticità, sulla base delle tecniche del risk assessment, è stata condotta nel 2010 nei confronti dei seguenti processi:

- Trattazione delle istanze di interpello ordinario;
- Trattazione delle istanze di interpello in materia antielusiva;
- Predisposizione di risposte a quesiti non rientranti nelle procedure standard;
- Identificazione del contribuente (CF e PI);
- Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata;
- Gestione preavvisi e comunicazioni di irregolarità;
- Rimborsi delle imposte derivanti dalle dichiarazioni dei redditi;
- Rimborsi su istanza del contribuente e da sentenza;
- Accertamenti su soggetti non obbligati alla tenuta delle scritture contabili;
- Accertamenti parziali automatizzati;
- Definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente;
- Misure cautelari;
- Impugnazioni;
- Formazione del ruolo e consegna all'Agente della riscossione;
- Sospensioni;
- Sgravi;

- Presenze e assenze.

Nel corso del 2010 sono state diffuse, per tutti i processi oggetto di analisi del rischio nel 2009, le Schede di autovalutazione mediante le quali tutti i responsabili dei processi operativi hanno un ruolo attivo nella gestione dei rischi. Infatti, attraverso la compilazione di dette schede, il responsabile stesso deve dichiarare i controlli concretamente attuati per presidiare sia i rischi indicati dalla Direzione Centrale che quelli ulteriori individuati con riferimento alla propria struttura.

Attività di vigilanza

Con riferimento alla funzione di vigilanza prevista dalla Convenzione, l'Agenzia ha efficacemente collaborato con il Servizio di Vigilanza del Dipartimento delle Finanze per l'attuazione del programma annuale dei procedimenti da analizzare, nonché per la raccolta e verifica di congruità delle informazioni e dei dati contenuti nelle apposite check-list somministrate alle strutture periferiche interessate dall'attività di vigilanza.
I procedimenti sottoposti a vigilanza in attuazione del programma stabilito per il 2009-2010 sono i seguenti:

- definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D. Lgs. 218/97;
- definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente ai sensi dell'art. 6, comma 1, del D. Lgs. 218/97;
- definizione dell'accertamento con adesione su istanza del contribuente ai sensi dell'art. 5 bis del D. Lgs. 218/97.

Indagini conoscitive

Nel corso del 2010, l'Agenzia ha provveduto ad effettuare, ad ulteriore presidio della regolarità amministrativa e contabile, numerosi controlli finalizzati al riscontro della corretta applicazione dei principi di autonomia e di indipendenza da parte del personale.
Con riferimento specifico alle attività in materia di incompatibilità, sono state svolte complessivamente 859 verifiche ispettive, di cui 821 presso le strutture regionali e 38 presso le strutture centrali.
Al 31 dicembre 2010 sono state avviate 230 indagini conoscitive, di cui 165 concluse, che hanno riguardato criticità potenzialmente dannose per le attività dell'Agenzia ed hanno comportato numerose iniziative tese a rimuovere le disfunzioni ed a favorire il miglioramento ed il corretto andamento delle strutture operative, sia sotto il profilo della trasparenza e dell'imparzialità nell'applicazione delle norme, che sotto il profilo della correttezza.

3.5 I ricavi commerciali

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dall'art. 70, comma 1, lettera b) del D.Lgs n. 300/1999, ammontano a €/migliaia 96.528, a fronte di €/migliaia 81.218 del 2009.

Tale incremento è da attribuire principalmente alla sottoscrizione della convenzione con la Regione Toscana per l'emissione di tessere sanitarie in formato CNS (circa €/migliaia 13.500), nonché ad un aumento di quelli per la gestione dell'IRAP e dell'addizionale regionale all'IRPEF.

L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno di avvio dell'Agenzia è indicato nella tabella di seguito esposta:

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Proventi per servizi resi	5.753	6.465	15.951	28.156	37.280	71.005	41.517	84.362	81.218	96.528

(valori in €/migliaia)

3.6 Contenimento dei costi

L'Agenzia ha proseguito anche nell'esercizio 2010 il processo di razionalizzazione e contenimento della spesa secondo le vigenti disposizioni normative.

In particolare l'Agenzia, nel bilancio d'esercizio 2010, ha fornito i seguenti dati, in ordine a ciascuna delle disposizioni di contenimento della spesa applicabili:

Studi e incarichi di consulenza

- **Art. 1, comma 9, L. 266/2005** *come modificato dall'art. 27 del D.l. 223/2006 e dall'art. 61 comma 2 del D.l. n. 112/2008. Limite all'incremento della spesa per studi ed incarichi di consulenza, entro il 30% di quella sostenuta nel 2004.*

L'Agenzia ha sostenuto nel 2004, una spesa complessiva per incarichi di consulenze per un importo pari a € 906.769, pertanto il vincolo di spesa imposto dalla presente disposizione è pari a € 272.031.

Nell'esercizio 2010 non sono stati stipulati contratti di consulenza.

- **Art. 1, comma 56, L. 266/2005:** *le somme riguardanti indennità, compensi, retribuzioni o altre utilità,corrisposti per incarichi di consulenza sono automaticamente ridotte del 10% rispetto agli importi risultanti al 30 settembre 2005.*

Nessuno dei contratti in essere al 30 settembre 2005 ha comportato impegni di spesa per il 2010.

- **Art 3, commi 18 e 54, L. 244/2007**: *la norma rafforza il vincolo di pubblicità degli affidamenti di incarichi di studio e consulenza già previsto dall'art. 34 del D.L. 223/2006.*

L'Agenzia ha provveduto alla pubblicazione dei contratti di consulenza sul proprio sito.

- **Art. 14, D.L. 81/2007:** *possibilità di variazioni compensative per spese ex art. 1, comma 9, 10 e 11 della Legge 266/2005.*

L'Agenzia non si è avvalsa della disposizione sopra indicata.

- **Art. 61, comma 7, D.L. 112/2008:** *applicazione del comma 2, dell'art. 61 del D.L. 112/2008 alle società inserite nel conto economico consolidato della P.A..*

Secondo quanto esposto nel Bilancio di Equitalia S.p.A., anche per l'esercizio 2010 sono state versate nell'apposita entrata del Bilancio dello Stato – nel capitolo indicato dalla circolare n. 10 del 13 febbraio 2009 del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato – le somme relative alle previsioni di riduzione della spesa pubblica di cui ai commi 2, 5 e 6 dell'art. 61 del D.L. n. 112/2008 convertito nella L. 133/08.

Spesa complessiva per gli organi collegiali e altri organismi

- **Art 1, commi 58 e 59 L. 266/2005***: le somme riguardanti indennità, compensi, gettoni, retribuzioni o altre utilità comunque denominate, corrisposti ai componenti di organi di indirizzo, direzione e controllo, consigli di amministrazione e organi collegiali comunque denominati… sono automaticamente ridotte del 10% rispetto agli importi risultanti alla data del 30 settembre 2005.*

Tale limitazione è stata rispettata nell'esercizio 2010.

- **Art 6, comma 6, D.L. 78/2010**: *nelle società incluse nell'elenco ISTAT, nonché nelle società possedute direttamente o indirettamente in misura totalitaria dalle P.A., il compenso di cui all'art. 2389, comma 1°, del c.c. è ridotto del 10% (dalla prima scadenza del consiglio o del collegio successiva al 31 maggio 2010).*

Secondo quanto esposto nel Bilancio di Equitalia S.p.A., in considerazione del dettato normativo e tenuto conto anche dei contenuti della circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 40 del 23 dicembre 2010, e comunque nelle more del completamento dei necessari approfondimenti circa l'inquadramento complessivo della materia e la relativa applicabilità per il gruppo, sono state disposte, per l'anno 2011, le misure di contenimento ivi previste.

- **Art. 61, comma 1, D.L. 112/2008***: a decorrere dall'anno 2009 la spesa complessiva sostenuta dalle amministrazioni pubbliche per organi collegiali e altri organismi, anche monocratici, comunque denominati, operanti nelle predette amministrazioni, è ridotta del 30% rispetto a quella sostenuta nell'anno 2007.*

Per l'Agenzia non vi sono organi oltre a quelli di indirizzo e controllo ai quali la normativa non si applica.

- **Art. 61, comma 9, D.L. 112/2008***: prevede il versamento al Bilancio del 50% dei compensi spettanti al dipendente per attività di componente o segretario di collegi arbitrali, o per collaudi***.**

Nessun dipendente dell'Agenzia ha svolto nel 2010 le attività in argomento.

- **Art 6, comma 4 D.L. 78/2010***: l'impiegato che partecipa all'amministrazione o collegi sindacali in società o enti ai quali lo Stato partecipa o contribuisce, in quelli concessionari dell'amministrazione di cui l'impiegato fa parte sottoposti alla vigilanza di questa, i compensi dovuti sono corrisposti direttamente all'amministrazione e destinati al trattamento economico della dirigenza o del personale non dirigenziale(dal 31 maggio 2010 anche agli incarichi in corso).*

E' stato verificato l'adempimento previsto da tale norma.

- **Art 6, comma 5, D.L. 78/2010***: numero non superiore, rispettivamente, a 5 ed a 3 componenti, per gli organi di amministrazione e controllo, nonché per il collegio dei revisori (dal primo rinnovo successivo al 31 maggio 2010)*

Con riferimento al Comitato di gestione, all'atto dell'ultima nomina avvenuta l'11 settembre 2008 la relativa composizione è stata ridotta da sei a quattro membri, oltre al Presidente, in adempimento alle norme contenute nell'art. 84, commi 13 e 14 del D.L. n. 112/2008.

Relativamente alla composizione del Collegio dei revisori, sin dalla costituzione dell'Agenzia, lo stesso risulta composto da tre componenti (il Presidente e due membri effettivi). Pertanto la composizione dell'organo amministrativo e di quello di controllo risulta già conforme alle disposizioni contenute nella norma.

Spese per rappresentanza, relazioni pubbliche, convegni, mostre e pubblicità

- **Art. 61, comma 5 D.L. 112/2008***: a decorrere dall'anno 2009 le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione…non possono effettuare spese per relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza, per un ammontare superiore al 50% della spesa sostenuta nel 2007 per le medesime finalità.*

Il limite di spesa per il 2010 è di € 271.621 (50% di quello sostenuto nel 2007 pari a € 543.241).

L'Agenzia si è tenuta al di sotto di tale limite, infatti il consuntivo 2010 evidenzia costi della specie per un totale di € 94.745.

- **Art. 61, comma 7, D.L. 112/2008:** *applicazione del comma 5, dell'art. 61 del D.L. 112/2008 alle società inserite nel conto economico consolidato della P.A..*

Nel Bilancio di Equitalia S.p.A viene rappresentato che anche per l'esercizio 2010 sono state versate nell'apposita entrata del Bilancio dello Stato – nel capitolo indicato dalla circolare n. 10 del 13 febbraio 2009 del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato – le somme relative alle previsioni di riduzione della spesa pubblica di cui ai commi 2, 5 e 6 dell'art. 61 del D.L. n. 112/2008 convertito in L. 133/08.

- **Art. 6, comma 8, D.L. 78/2010***: nelle Agenzie fiscali incluse nell'elenco ISTAT e nelle strutture in esse vigilate, l'organizzazione di convegni, giornate, feste celebrative e altri eventi similari è subordinata alla preventiva autorizzazione del Ministro competente (dal 1° luglio 2010)*

Nel corso del 2010 l'Agenzia non ha organizzato manifestazioni del tipo di quelle previste dalla disposizione.

- **Art. 14, D.L. 81/2007***: possibilità di variazioni compensative per spese ex art. 1, comma 9, 10 e 11 della L. 266/2005.*

L'Agenzia non si è avvalsa della disposizione in esame.

Spese per sponsorizzazioni

- **Art. 61, comma 6, D.L. 112/2008***: a decorrere dall'anno 2009 le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione…non possono effettuare spese per sponsorizzazioni per un ammontare superiore al 30% della spesa sostenuta nel 2007 per le medesime finalità.*

Nel corso del 2010 l'Agenzia non ha effettuato spese per sponsorizzazioni.

Spesa per autovetture

- **Art. 1, comma 11 e 12 L. 266/2005***: a decorrere dal 2006, il limite annuo alle spese per acquisto, noleggio, manutenzione ed esercizio di autovetture è il 50% di quelle sostenute nel 2004.*

A fronte di un limite di spesa determinato per il 2010 in € 174.614 (50% della spesa sostenuta nel 2004, ammontante a € 349.227) l'Agenzia ha sostenuto costi per € 153.297.

- **Art. 14, D.L. 81/2007***: possibilità di variazioni compensative per spese ex art. 1, comma 9, 10 e 11 della L. 266/2005.*

L'Agenzia non si è avvalsa della disposizione in esame.

- **Art. 2, comma 588, L. 244/2007***: a decorrere dal 2008, la cilindrata media delle autovetture di servizio non può superare i 1.600 cc.*

L'Agenzia ha rispettato il vincolo relativo alla cilindrata media delle autovetture di servizio.

Contenimento spese di funzionamento

- **Art. 2, comma 589, L. 244/2007***: il CNIPA effettua, anche a campione, azioni di monitoraggio e verifica del rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 47 del codice dell'amministrazione digitale…, nonché delle disposizioni in materia di posta elettronica certificata. Il mancato adeguamento alle predette disposizioni in misura superiore al 50% del totale della corrispondenza inviata, certificato dal CNIPA, comporta, per le pubbliche amministrazioni dello Stato, comprese le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, e per gli enti pubblici non economici nazionali, la riduzione, nell'esercizio finanziario successivo, del 30% delle risorse stanziate nell'anno in corso per spese di invio della corrispondenza cartacea.*

Le azioni di monitoraggio e verifica delle disposizioni in argomento sarà effettuata da Digit PA nel secondo semestre del 2011.

- **Art. 2, comma 593, L. 244/2007**: *le dotazioni delle u.p.b. degli stati di previsione dei Ministeri concernenti spese postali e telefoniche sono rideterminate in maniera lineare... Le altre pubbliche amministrazioni dovranno altresì adottare misure di contenimento delle suddette spese al fine di realizzare risparmi in termini di indebitamento netto... Al fine di garantire l'effettivo conseguimento di tali obiettivi di risparmio, in caso di accertamento di minori economie, si provvede alle corrispondenti riduzioni dei trasferimenti statali nei confronti delle pubbliche amministrazioni inadempienti.*

Per quanto riguarda il contenimento delle spese postali, esso potrà riguardare soltanto la corrispondenza tra i diversi uffici dell'Agenzia che già avviene quasi esclusivamente attraverso l'uso della posta elettronica. Per quanto riguarda le comunicazioni ai contribuenti, essi debbono in massima parte essere notificate ai sensi degli art. 137 e seguenti del c.p.c.; ulteriori comunicazioni richiedono modalità di invio che rendano certo l'avvenuto recapito.

Con riferimento alle spese telefoniche l'Agenzia ne sta ottimizzando i costi con l'introduzione del sistema VoIP.

- **Art. 2, comma 594, L. 244/2007:** *ai fini del contenimento delle spese di funzionamento delle proprie strutture, le amministrazioni pubbliche…adottano piani triennali per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo:*
  - *a) delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio;*
  - *b) delle autovetture di servizio, attraverso il ricorso, previa verifica di fattibilità, a mezzi alternativi di trasporto, anche cumulativo;*

c) dei beni immobili ad uso abitativo o di servizio, con esclusione dei beni infrastrutturali.

In riferimento alle dotazioni informatiche a corredo delle stazioni di lavoro, l'Agenzia predispone un piano continuativo di sostituzione delle apparecchiature obsolete nell'ottica del contenimento dei costi di manutenzione e di conduzione funzionale delle apparecchiature. E' altresì in corso un piano di riduzione del numero delle stampanti con una contestuale razionalizzazione del loro utilizzo.

Con riferimento alle autovetture, a seguito dei tagli alle spese per gli autoveicoli di servizio introdotti dalle legge finanziaria per l'anno 2005, a partire dal 1° gennaio 2006 il limite di spesa per la gestione del parco autoveicoli dell'Agenzia è stato quantificato in € 174.614 (50% delle spese sostenute durante l'anno 2004).

Infine, con riferimento ai beni immobili ad uso abitativo o di servizio, con esclusione dei beni infrastrutturali, si rappresenta che l'Agenzia non possiede immobili ad uso abitativo o di servizio.

- **Art. 27, comma 1, D.L. 112/2008***: a partire dal 2009, le spese per la stampa di relazioni e di ogni altra pubblicazione prevista da leggi o regolamenti e distribuita gratuitamente o inviata ad altre amministrazioni, deve essere ridotta del 50% rispetto a quella sostenuta nel 2007 per le medesime finalità.*

A fronte di un vincolo di spesa annuo di € 353.230 (corrispondente al 50% della spesa sostenuta nell'esercizio 2007 pari a € 706.461) il consuntivo dei costi 2010 è stato pari a € 138.746.

- **Art. 48, comma 1, D.L. 112/2008***: le pubbliche amministrazioni statali sono tenute ad approvvigionarsi di combustibile da riscaldamento e dei relativi servizi nonché di energia elettrica mediante le convenzioni Consip o comunque a prezzi inferiori o uguali a quelli praticati dalla Consip.*

L'Agenzia ha aderito, per ciò che concerne le misure volte al risparmio energetico - in applicazione del dettato normativo - a Convenzioni CONSIP per la fornitura di energia elettrica in modo da usufruire di opportunità di risparmio senza alcun onere gestionale aggiuntivo.

Immobili

- **Art.2, commi da 618 a 623, L. 244/2007***: a decorrere dal 2009, le spese annue di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili utilizzati dalle amministrazioni dello stato non posso superare la misura del 3% del valore dell'immobile utilizzato Detto limite è ridotto all'1% nel caso di esecuzione di interventi di sola manutenzione ordinaria. Sugli immobili in locazione passiva è ammessa la sola manutenzione ordinaria nella misura massima dell'1% del valore dell'immobile utilizzato. Dalla norma sono esclusi gli immobili appartenenti FIP e Fondo Patrimonio Uno. La differenza tra tali spese riferite all'anno 2007 e l'importo delle stesse rideterminato a partire dal 2008 è versata all'entrata del bilancio dello Stato entro il 30 giugno.*

I limiti per le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria 2010 sono stati rispettati. Nello specifico le spese sostenute sono state le seguenti:

- spesa per manutenzioni *(ordinarie e straordinarie)*: € 8.653.366 (limite € 60.364.350);
- spesa per manutenzioni ordinarie *(esclusi immobili FIP)*: € 7.165.984 (limite € 20.121.450);
- spesa per manutenzioni ordinarie sugli immobili in locazione: € 6.220.258 (limite € 15.148.511).

RIDUZIONE COSTI DEL PERSONALE

Spesa per personale a tempo determinato

- **Art. 3, comma 80 della Legge n. 244/2007***: a decorrere dal 2006, le Agenzie possono avvalersi di personale a tempo determinato o con convenzioni o mediante contratti di collaborazione coordinata e continuativa nel limite del 35% della spesa sostenuta per le stesse finalità nell'anno 2003*.

Nel 2010 l'Agenzia, in applicazione di questa disposizione di legge, ha proseguito gli incarichi di collaborazione coordinata e continuativa attribuiti nel 2006 nel rispetto dei limiti fissati dalla normativa.

Missioni all'estero

- **Art. 28, D.L. 223/2006** *(in vigore fino al 30 maggio 2010): ha previsto una riduzione del 20% delle diarie di missione dovute al personale che svolge incarichi di missione all'estero.*
- **Art. 6, comma 12, D.L. 78/2010** *(in vigore dal 31.05.2010): le diarie per missioni all'estero non sono più dovute.*

L'Agenzia si è avvalsa della facoltà contenuta nell'art. 6, comma 21 sexies del D.L. 78/2010.

- **Art. 1, comma 216, L. 266/2005 - Art. 1, comma 468, L. 296/2006***: al personale che si reca in missione viaggio di servizio all'estero, il rimborso delle spese di viaggio in aereo spetta nel limite delle spese per la classe economica. Detto limite non si applica al personale con qualifica non inferiore a dirigente di I fascia e alle categorie equiparate, nonché ai voli transcontinentali superiori alle 5 ore.*

L'Agenzia si è uniformata alla disposizione di legge.

Contrattazione integrativa

- **Art. 1, commi da 189 a 197, L. 266/2005***: prevedono ulteriori adempimenti connessi alla costituzione dei fondi per il finanziamento della contrattazione integrativa destinata al personale.*
- **Art. 67, commi 5 e 6, D.l. 112/2008***: a partire dal 2009, l'ammontare complessivo dei fondi per il finanziamento della contrattazione integrativa non può eccedere quello previsto per l'anno 2004, ridotto del 10%. L'eventuale riduzione di spesa deve essere riversata annualmente, entro il mese di ottobre, all'entrata del Bilancio dello Stato.*

L'importo complessivo dei fondi, così come previsto dalle norme, è costituito dalle somme riferibili all'anno 2004 ridotte del 10%. Pertanto non è stato effettuato alcun riversamento all'entrata di bilancio dello Stato.

Trattamento economico

- **Art. 3, comma 44, L. 244/2007***: stabilisce che il trattamento economico onnicomprensivo a chiunque riceva emolumenti pubblici, non deve essere superiore a quello del primo presidente della Corte di Cassazione.*

L'Agenzia si è uniformata alla disposizione di legge.

- **Art. 9, comma 3, D.L. 78/2010:** *ai titolari di incarichi di livello dirigenziale generale delle P.A., come*

individuate dall'ISTAT, ai sensi del comma 3, art. 1 della L. 196/2009, non si applicano le disposizioni normative e contrattuali che autorizzano la corresponsione, a loro favore, di una quota dell'importo derivante dall'espletamento di incarichi aggiuntivi (dal 31 maggio 2010).

L'Agenzia si è uniformata alla disposizione di legge.

- **Art. 9, comma 4, D.L. 78/2010:** *i rinnovi contrattuali del personale per il biennio 2008-2009 non possono determinare aumenti superiori al 3,2%.*
- **Art. 9, comma 17, D.L. 78/2010***: blocco delle procedure contrattuali e negoziali relative al triennio 2010-2012.*

Nel corso del 2010 non sono stati effettuati rinnovi contrattuali.

Incentivi su importi di opere e/o lavori:

- **Art. 61, comma 7 bis, D.L. 112/2008 (abrogato dall'art. 35, comma 3, della Legge n.183/2010)***: la percentuale prevista dall'articolo 92, comma 5, del Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al D.Lgs. 12/4/2006, n. 163, e successive modificazioni, è destinata nella misura dello 0,5% al personale quale compenso incentivante per l'attività di progettazione e, nella misura dell'1,5%, è versata ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato per essere destinata al fondo di cui al comma 17 del presente articolo.*

Per la parte di compenso da riversare al bilancio dello Stato, relativa al periodo del 2010 antecedente all'entrata in vigore della norma abrogativa, l'Agenzia si è avvalsa della facoltà contenuta nell'art. 6, comma 21 sexies del D.L. 78/2010.

Limiti ad assunzione e stabilizzazione personale

- **Art. 66, comma 7, L. 112/2008 modificato dall'Art. 9. comma 5, del D.L. 78/2010***: le assunzioni di personale a tempo indeterminato possono essere effettuate nel limite di un contingente di personale corrispondente ad una spesa pari al 20% di quella relativa al personale cessato nell'anno precedente. In ogni caso il numero di unità di personale da assumere non può eccedere, per ciascun anno, il 20 per cento delle unità cessate nell'anno precedente. (dal 1° gennaio 2010).*

In base alle autorizzazioni disposte con DPCM del 17 novembre 2009 e del 18 marzo 2010 l'Agenzia, nell'anno 2010, ha assunto 1.288 unità di terza area e 21 di seconda area. Sono stati inoltre assunti 9 dirigenti, reclutati tramite corso-concorso gestito dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione. Detta assunzione è stata autorizzata con DPCM 15 luglio 2010.

- **Art. 9, comma 29, D.L. 78/2010***: le società non quotate, inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, adeguano le loro politiche assunzionali nel presente articolo (dal 31 maggio 2010).*

Nel Bilancio di Equitalia S.p.A. viene rappresentato che, in considerazione del dettato normativo e tenuto conto anche dei contenuti della circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 40 del 23 dicembre 2010, e comunque nelle more del completamento dei necessari approfondimenti circa l'inquadramento complessivo della materia e la relativa applicabilità per il gruppo, sono state disposte, per l'anno 2011, le misure di contenimento ivi previste.

Riduzione assetti organizzativi e di organico

- **Art. 17, commi 4 e 6 del D.l. 78/2009:** *riduzione delle risorse finanziarie in applicazione delle misure di riduzione degli assetti organizzativi e degli interventi di razionalizzazione.*

L'Agenzia ha effettuato nel 2009 la riduzione degli assetti organizzativi. In ottemperanza a quanto disposto dalla circolare 9/10 della funzione pubblica è stata operata la riduzione delle risorse finanziarie previste dall'art. 17, comma 4 del D.l. 78/2009. Per l'esercizio 2010 si è determinata una contrazione dei fabbisogni dell'Agenzia di € 139.224.000.

- **Art. 9, comma 31, D.L. 78/2010***: fermo il rispetto delle condizioni e delle procedure previste dall'art. 72, commi da 7 a 10, D.L. 112/2008, consente il trattenimento in servizio nell'ambito delle facoltà assunzionali consentite dalla legislazione e con il rispetto delle procedure autorizzatorie. (dal 31 maggio 2010).*

L'Agenzia si è avvalsa la facoltà di risolvere il rapporto di lavoro riconosciuta dall'art. 72 del D.L. 112/2008 e, pertanto, non ha disposto trattenimenti in servizio.

Ulteriori disposizioni di contenimento dei costi di personale

- **Art. 46 bis, comma 1, D.L. 112/2008***: prevede la razionalizzazione e progressiva riduzione delle aspettative e dei permessi sindacali.*
- **Art. 70, D.L. 112/2008***: dispone che a decorrere dal 1° gennaio 2009 nei confronti dei dipendenti delle PP.AA. ai quali sia stata riconosciuta un'infermità dipendente da causa di servizio ed ascritta ad una delle categorie della tabella A annessa… - fermo restando il diritto all'equo indennizzo - è esclusa l'attribuzione di qualsiasi trattamento economico aggiuntivo previsto da norme di legge o pattizie.*

L'Agenzia ha operato nel rispetto delle citate disposizioni.

- **Art. 71, commi da 1 a 6, D.L. 112/2008***: prevede disposizioni inerenti le assenze per malattia ed i permessi retribuiti per i dipendenti delle AA.PP.*

L'Agenzia ha operato nel rispetto delle citate disposizioni.

- **Artt. 72 e 73, D.L. 112/2008***: contengono rispettivamente disposizioni inerenti la possibilità di esonero dal servizio del personale dipendente prossimo al compimento dei limiti di età per il collocamento a riposo, nonché modifiche al part-time.*

L'Agenzia ha operato nel rispetto delle citate disposizioni.

- **Art. 9, comma 32, D.L. 78/2010***: consente di conferire a un dirigente, alla scadenza dell'incarico, un altro di valore economico inferiore, anche in assenza di valutazione negativa.*

L'Agenzia ha operato nel rispetto delle citate disposizioni.

Versamento risparmi di spesa al Bilancio dello Stato

- **Art. 61, comma 17, D.l. 112/2008***: le somme provenienti dalle riduzioni di spesa e le maggiori entrate del presente articolo, con esclusione dei commi 14 e 16, sono versate annualmente ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato.*

Nel 2010 l'Agenzia ha quantificato in € 129.912 tali risparmi. L'importo è stato versato in data 31 marzo 2010 al Capo 10 capitolo 3492 del Bilancio dello Stato. In pari data sono stati versati a favore del bilancio dello

Stato € 66.301 per quanto riguarda le prescrizioni di cui all'art. 61, comma 7 bis, del D.L. 112/2008 (abrogato dall'art. 35, comma 3 della Legge 183/2010).

- **Art. 6, comma 21, D.L. 78/2010***: le somme provenienti dalle riduzioni di spesa di cui all'art. 6, con esclusione di quelle di cui al primo periodo del comma 6, sono versate annualmente ad apposito capitolo dell'entrata del Bilancio dello Stato (dal 31 maggio 2010).*

L'Agenzia si è avvalsa della facoltà contenuta nell'art. 6, comma 21 sexies del D.L. 78/2010.

Riversamento avanzo di gestione

- **Art. 1, comma 358, L. 244/2007***: le entrate derivanti dal riversamento al bilancio dello Stato degli avanzi di gestione conseguiti dalle agenzie fiscali, tranne quelli destinati all'incentivazione del personale…sono utilizzate per il potenziamento delle strutture dell'Amministrazione finanziaria.*

Il bilancio d'esercizio 2010 approvato con delibera del Comitato di Gestione n. 16 del 28 aprile 2011, non presenta avanzo di gestione e, pertanto, non è stato effettuato alcun riversamento al Bilancio dello Stato.

3.7 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse Umane

Le ore persona complessivamente utilizzate per i macroprocessi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, in diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (circa 9,1 milioni) sono state circa 8,6 milioni, pari al 17% delle complessive risorse aziendali.

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica attività di governo e di supporto con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

Descrizione progetti AS3	BUDGET 2010	Consuntivo		
		SAC	%SAC	%SAL
SISTEMI PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	648	435	67,2%	70,7%
SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	1.223	595	48,7%	80,0%
SISTEMA DI AUDIT	300	74	24,5%	83,4%
GOVERNO DEI CONTRATTI INFORMATICI	4.066	3.935	96,8%	98,7%
SISTEMA DI COMPLIANCE	505	178	35,2%	43,1%
SISTEMI DI SVILUPPO, GESTIONE DEL PERSONALE	1.446	792	54,7%	70,8%
POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURE E SERVIZI ICT	15.592	7.116	45,6%	83,1%
E-GOVERNMENT E COOPERAZIONE INFORMATICA	1.074	830	77,3%	95,0%
EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE INTERNA	1.370	495	36,1%	80,9%
ATTIVAZIONE DIREZIONI PROVINCIALI	1.320	959	72,7%	100,0%
ACCESSO E ABILITAZIONE ALLE APPLICAZIONI	372	417	112,1%	44,0%
DEMATERIALIZZAZIONE PROCESSI AMMINISTRATIVO-CONTABILI	1.216	713	58,6%	79,0%
GOVERNANCE DEL SISTEMA INFORMATIVO	871	463	53,2%	67,9%
SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	7.344	2.428	33,1%	92,6%
SISTEMA DI INTERSCAMBIO	5.094	1.336	26,2%	94,7%
AUDIT CONTINUO	1.000	68	6,8%	5,0%
EVOLUZIONE DEL SISTEMA ARCHIVISTICO NAZIONALE	602	0	0%	0%
EVOLUZIONE HR	4.490	1.349	30,0%	100,0%
RAZIONALIZZAZIONE INFRASTRUTTURE PERIFERICHE	6.724	5.640	83,9%	83,9%
ACQUISIZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	112.073	10.719	9,6%	50,0%
SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO	829	540	65,2%	45,5%
QUALITA' DEI DATI E ARCHIVIO ANAGRAFICO	2.062	1.289	62,5%	84,4%
TOTALE	**170.221**	**40.371**	**23,7%**	

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3

AREA STRATEGICA 3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO							
Dimensione BSC	**Impatto stakeholder**	**Obiettivi e relativi FCS**	**Indicatori**	**Risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2010**	**Confronto risultato al 31/12/2010 vs. risultato atteso 2010**	**Risultato al 31 /12/2009**
				(a)	**(b)**	**(b/a)**	
	Contribuente	***Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale***	Attuazione del nuovo modello organizzativo - Completamento piano di attivazione delle Direzioni Provinciali	**55**	**56**	**101,8%**	**-**
C		**FCS 1** Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**269**	**265**	**98,5%**	**-**
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti all'attività di contenzioso descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	**342**	**340**	**99,4%**	**-**
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti ai rimborsi IVA descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	**266**	**261**	**98,1%**	**-**
			Numero di edizioni di corsi in materia tributaria a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	**25**	**25**	**100%**	**-**
C		**FCS 2** Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche	SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)] **OBIETTIVO INCENTIVATO**	**85%**	**76,7%**	**90,2%**	**82,4%**
			Spesa per investimenti[13] / valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa)	**50%**	**35,7%**	**71,4%**	**37,4%**

[13] Valore subordinato alla capacità operativa di SOGEI e dei Provveditorati OO.PP.

Risorse umane

Allocazione delle risorse umane sulle missioni

MISSIONI ISTITUZIONALI (ore/uomo)	Piano 2010 (a)	Peso %	Consuntivo al 31/12/10 (b)	Peso %	Avanzamento (b/a)
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI					
Servizi ai contribuenti	6.060	12,45%	5.631	11,55%	92,92%
Atti	5.000	10,27%	5.428	11,13%	108,56%
Dichiarazioni	2.951	6,06%	3.323	6,81%	112,61%
Rimborsi	2.282	3,18%	2.216	4,54%	97,11%
Totale	**16.293**	**33,47%**	**16.598**	**34,04%**	**101,87%**
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE					
Accertamenti	11.864	24,37%	11.358	23,29%	95,73%
Altri controlli fiscali	4.772	9,80%	4.953	10,16%	103,79%
Attività strumentali alla realizzazione di controlli fiscali	2.053	4,22%	1.847	3,79%	89,97%
Contenzioso	4.135	8,50%	3.970	8,14%	96,01%
Riscossione mediante ruolo	1.550	3,18%	1.419	2,91%	91,55%
Totale	**24.374**	**50,08%**	**23.547**	**48,28%**	**96,61%**
GOVERNO E SUPPORTO ALLE STRUTTURE AZIENDALI					
Formazione	956	1,96%	684	1,40%	71,55%
Governo e supporto	7.050	14,48%	7.938	16,28%	112,60%
Totale	**8.006**	**16,45%**	**8.622**	**17,68%**	**107,69%**
TOTALE	**48.673**	**100%**	**48.767**	**100%**	**100,19%**

Consistenza del personale distinta per aree professionali

Area inquadramento	Personale in servizio Risorse al 31/12/09 (a)	Assunzioni (b)	Cessazioni (c)	Conversione rapporto di lavoro CFL	Passaggi tra aree		Comandi, fuori ruolo, trasferimenti, distacchi e rientri avvenuti nell'anno		Personale in servizio Consuntivo risorse utilizzate (a+b-c+d-e+f-g+h-i)	Comandi, fuori ruolo, esoneri e distacchi al 31/12/2010		Personale in organico Personale in organico al 31/12/2010
				Entrate	Entrate (f)	Uscite (g)	Entrate (h)	Uscite (i)		personale dell'Agenzia (m)	personale di altre PA (n)	(l + m - n)
Dirigenti	513	12	63				8	12	458	19	2	476
Totale non dirigenti	33.051	1321	1558				99	142	32780	310	77	33012
Area 3	19.612	1288	897	9	29		59	102	19.998	228	38	20.188
Area 2	13.386	26	660			29	40	40	12.723	81	39	12.765
Area 1	53	7	1				0	0	59	1		60
Totale personale a tempo indeterminato	**33.564**	**1.333**	**1.621**	**9**	**29**	**29**	**107**	**154**	**33.238**	**329**	**79**	**33.488**
Area 3	9			-9								
Area 2	0											
Totale personale contratto formazione lavoro	**9**	**0**	**0**	**-9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	
Portavoce	1		1									
Area 3	5		5									
Area 2	5		5									
Totale personale contratto tempo determinato	**11**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

TOTALE ORGANICO	**33.584**	**1333**	**1.632**	**0**	**29**	**29**	**107**	**154**	**33.238**

Ore lavorabili pro capite 2010

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo 2009 (a)	Piano 2010 (b)	Consuntivo 2010 (c)	Variazione (c-a)
Ore lavorabili lorde	1.822	1.829	1.829	7
Ore di assenza per ferie (*)	224	224	224	0
Ore lavorabili contrattuali	**1.598**	**1.605**	**1.605**	**7**
Ore di assenza per malattia	61	55	60	-1
Ore di assenza per altri motivi	133	130	131	-2
Ore lavorabili ordinarie	**1.404**	**1.420**	**1.414**	**10**
Ore di straordinario	20	25	21	1
Ore lavorabili pro capite	**1.424**	**1.445**	**1.435**	**11**

Obiettivi incentivati

AS1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti	1.300	2.609	200,7%	20	22
Accertamenti assistiti da indagini finanziarie	8.500	9.823	115,6%	20	22
Accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva)	25.000	30.443	121,8%	30	33
Costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente	96%	99,1%	103,2%	8	8,3
Partecipazioni a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse	96%	99,2%	103,3%	4	4,1
TOTALE AS1				**82**	**89,4**

AS2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITA'

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di risposte telefoniche fornite	1.800.000	2.018.505	112,1%	8	8,8
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail)	60.000	68.909	114,8%	8	8,8
Accelerare il processo di liquidazione automatizzata	40% a.i. 2007 70% a.i. 2008 20% a.i. 2009	40% a.i. 2007 73,5% a.i. 2008 20,4% a.i. 2009	100,0% 105,0% 102,0%	2,5 4,3 1,2	2,5 4,5 1,2
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	1.055.000	1.122.994	106,4%	8	8,5
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	82% fino all'anno d'imposta 2007	82,5%	100,6%	8	8,1
Percentuale delle risposte rese a istanze di interpello nei termini	100%	100%	100,0%	8	8
TOTALE AS2				**48**	**50,4**

AS3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	269	265	98,5%	4	3,9
SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)	85%	76,7%	90,2%	4	3,6
TOTALE AS3				**8**	**7,5**

TOTALE GENERALE	**138**	**147,3**