Relazione sulla performance 2022

Sommario

1. INTRODUZIONE 2
2. ACCESSIBILITÀ 4
3. SEMPLIFICAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE 6
3. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 8
4. PERFORMANCE INDIVIDUALE 9
5. PARITA' DI GENERE 13
6. AZIONI POSITIVE 22
7. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA 31
8. L'EFFICIENZA IN AGENZIA 35
ALLEGATO A: RAPPORTO DI VERIFICA DEI RISULTATI DELLA GESTIONE 2022 36

1. INTRODUZIONE

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ha disciplinato il ciclo della *performance* per le amministrazioni pubbliche, che si articola in diverse fasi, consistenti nella definizione e nell'assegnazione degli obiettivi, nel collegamento tra gli obiettivi e le risorse, nel monitoraggio costante e nell'attivazione di eventuali interventi correttivi, nella misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e individuale, nell'utilizzo dei sistemi premianti. Il ciclo si conclude con la rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

L'Agenzia delle Entrate, fin dal 2001, anno della sua istituzione, ha operato sulla base di regole e strumenti che già prefiguravano quelli che sarebbero stati i principi ispiratori del decreto legislativo n. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Infatti, il decreto legislativo del 30 luglio 1999, n. 300 di riforma dell'organizzazione del Governo che ha previsto, tra l'altro, proprio l'istituzione delle agenzie fiscali, dispone che il Sig. Ministro dell'economia e delle finanze emani un Atto di indirizzo per un periodo almeno triennale, nel quale sono definiti gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si sviluppa l'attività delle agenzie fiscali.

Per dare attuazione a questi indirizzi, il Ministro stipula con ciascuna Agenzia una Convenzione triennale, a scorrimento annuale.

Considerata la specificità dell'Amministrazione finanziaria, l'articolo 57, comma 21, del decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 ha demandato a un apposito decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, la determinazione dei limiti e delle modalità di applicazione al MEF e alle agenzie fiscali dei Titoli II e III del decreto legislativo 150/2009.

Il richiamato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri è stato emanato il 15 giugno 2016 (n. 158) e ha sancito, tra l'altro, l'applicabilità all'Agenzia delle Entrate dell'art. 10 del decreto legislativo 150/2009. Per tale ragione, a partire dal 2017 l'Agenzia delle Entrate ha predisposto il proprio Piano della *performance* come sviluppo del piano dell'Agenzia redatto ai fini della stipula della Convenzione, arricchendone i contenuti con le ulteriori informazioni previste prima dalla circolare n. 112 della *ex* Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) e successivamente (dal 2018) dalle linee guida per il Piano della *performance* dei Ministeri redatte nel giugno 2017 dal Dipartimento della Funzione pubblica – Ufficio per la valutazione della *performance*, in attesa dell'emanazione di specifiche linee guida per le Agenzie fiscali.

L'Agenzia, inoltre, secondo quanto previsto nella Convenzione triennale stipulata con il sig. Ministro ai sensi dell'art. 59 del decreto legislativo 300/1999, predispone le relazioni di monitoraggio al fine

di evidenziare al Ministero vigilante l'andamento della gestione in corso d'anno e, successivamente alla chiusura dell'esercizio, viene predisposto il Rapporto di verifica, che evidenzia in modo analitico i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmati e rappresenta il momento di rendicontazione dell'attività svolta agli organi di indirizzo politico-amministrativo nonché a tutti i soggetti interessati.

Tale rapporto di verifica, predisposto in contraddittorio con l'Amministrazione vigilante (il MEF), rappresenta, quindi, lo strumento mediante il quale vengono illustrati i risultati ottenuti, portando in tal modo a compimento il ciclo di gestione della *performance*.

L'art. 4 del D.P.C.M. n. 158/2016 precisa che "*Le funzioni relative alla valutazione della performance sono svolte dall'Organismo indipendente, costituito ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 150 del 2009, relativamente ai soggetti destinatari della direttiva del Ministro dell'economia e delle finanze, nonché relativamente alle Agenzie fiscali, avvalendosi dei risultati dell'attività di monitoraggio e verifica della gestione rispetto agli obiettivi negoziati in Convenzione dal Ministero*". Il Rapporto di verifica dei risultati della gestione, pertanto, si configura anche come Relazione sulla *performance* prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b), del decreto legislativo n. 150/2009 e la sua sottoscrizione da parte del Direttore generale delle Finanze e del Direttore dell'Agenzia costituisce la fase di approvazione da parte dell'organo di indirizzo politico-amministrativo.

Successivamente il decreto legge 80/2021 "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", il cosiddetto "decreto reclutamento" convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nel quale confluiscono una serie di documenti che, fino a quel momento, avevano una propria autonomia con riferimento alle tempistiche, ai contenuti e alle norme di riferimento. Il decreto istitutivo fissa al 31 gennaio il termine di adozione del PIAO.

L'iter legislativo riguardante il PIAO è stato definitivamente completato con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale n. 151 del 30 giugno 2022, del DPR n. 81 "Regolamento recante individuazione degli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal Piano integrato di attività e organizzazione" e con la sottoscrizione – da parte del Ministro per la Pubblica Amministrazione, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze – del decreto ministeriale del 30 giugno 2022 n. 132, che ha definito i contenuti e lo schema tipo del Piano, nonché le modalità semplificate per la sua adozione da parte degli enti con meno di 50 dipendenti.

* * * * *

Nel seguito del documento sono presentati il Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2022, che attiene alla *performance* organizzativa dell'Agenzia, nonché le iniziative intraprese nel corso del 2022, in attuazione del PIAO 2022-2024, relative all'accessibilità, alla semplificazione, all'andamento delle valutazioni del personale che ricopre posizioni dirigenziali e posizioni organizzative, alla parità di genere, alle azioni positive e all'anticorruzione e alla trasparenza.

2. ACCESSIBILITÀ

L'Agenzia garantisce il presidio sul territorio attraverso un'ampia e articolata struttura organizzativa diffusa sull'intero territorio nazionale e che copre la globalità delle province italiane. Tale struttura organizzativa è allocata in 496 immobili, 442 dei quali costituiscono sedi aperte al pubblico (cd. *front office*) deputate alla erogazione dei servizi ai contribuenti.

In un tale scenario, la politica dell'Agenzia è stata sempre orientata all'individuazione di sedi adeguate e prive di barriere architettoniche[1].

Invero, in sede di stipula dei nuovi contratti di locazione immobiliare, viene acquisita una specifica asseverazione tecnica volta a certificare che l'immobile selezionato all'esito di avviso pubblico sia:

- rispondente alla normativa vigente in materia di superamento delle barriere architettoniche (legge 13/1989);
- munito dei requisiti di sicurezza di cui al decreto legislativo 81/2008.

Per le sedi allocate negli immobili pubblici (*rectius* demaniali) ovvero appartenenti ai Fondi Pubblici di Investimento (vale a dire edifici condotti in locazione dall'Agenzia del Demanio e assegnati alle Pubbliche Amministrazioni), l'Agenzia delle Entrate – a cui sono demandati *ope legis* gli interventi manutentivi straordinari di adeguamento normativo - ha realizzato nel corso del 2022 le seguenti attività:

- ultimazione di uno specifico monitoraggio in ordine alla eventuale sussistenza di problemi di accessibilità;
- puntuale verifica dell'avvenuto inserimento, nelle programmazioni dei lavori ex art. 21 del decreto legislativo 50/2016, degli interventi edili ed impiantistici volti all'implementazione dell'accessibilità.

Si precisa, inoltre, che la eliminazione delle barriere architettoniche è stata già realizzata negli immobili, detenuti dall'Agenzia, interessati da ristrutturazione integrale.

Prodromica al miglioramento della *performance* in termini di "accessibilità" risulta anche essere la procedura ad evidenza pubblica – di imminente pubblicazione – volta all'acquisizione dei servizi di ingegneria e architettura la cui conclusione – prevista nel 2023 – consentirà all'Agenzia di dotarsi di uno strumento progettuale funzionale e immediatamente utilizzabile per la realizzazione delle opere.

[1] La vigente normativa prescrive che: "*Agli edifici e spazi pubblici esistenti, anche se non soggetti a recupero o riorganizzazione funzionale, devono essere apportati tutti quegli accorgimenti che possono migliorare la fruibilità sulla base delle norme contenute nel presente regolamento*" e che: "*Negli edifici pubblici deve essere garantito un livello di accessibilità degli spazi interni tale da consentire la fruizione dell'edificio sia al pubblico che al personale in servizio, secondo le disposizioni di cui all'art. 3 del decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236*".

Nel contempo, l'aggiudicazione dell'accordo quadro edile consentirà a ciascuna articolazione territoriale dell'Agenzia la realizzazione degli interventi più immediati e agevoli (*ex multis*, realizzazioni di scivoli per disabili e adeguamento delle scale).

Nel corso del biennio 2023-24, le iniziative sopra evocate – coniugate a un rinnovato impulso delle indagini di mercato volte all'individuazione di soluzioni logistiche più funzionali – condurranno, in definitiva, a una ulteriore riduzione delle ipotesi di immobili ancora connotati da limitata accessibilità.

3. SEMPLIFICAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE

Mappatura dei processi

Il 2022 è stato il primo anno di pieno utilizzo della nuova *Mappa dei processi dell'Agenzia*, messa a punto nel 2021 da un apposito Gruppo di Lavoro di cui hanno fatto parte referenti di tutte le principali strutture centrali dell'Agenzia e rappresentanti delle strutture periferiche e il cui aggiornamento è coordinato dall'Ufficio Reingegnerizzazione dei Processi della Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione.

L'obiettivo della Mappa dei processi è quello di rappresentare le attività svolte dall'Agenzia sia per poterne descrivere flusso di lavoro e relative responsabilità, mantenendo coerenza con le modifiche organizzative che si susseguiranno nel tempo, ma anche per fornire un riferimento unico e condiviso a cui ricondurre l'interpretazione dei fenomeni rilevati dai diversi sistemi gestionali utilizzati dall'Agenzia. La Mappa rappresenterà anche uno strumento utile ad individuare opportunità di semplificazione, digitalizzazione e miglioramento dei processi e delle procedure.

Subito dopo l'adozione della Mappa dei processi sono state avviati gli interventi che consentono di recepire la nuova rappresentazione delle attività svolte dall'Agenzia all'interno dei diversi sistemi gestionali, a partire da quelli relativi al ciclo di *budget* e all'assegnazione delle risorse umane alle attività. Per favorire il processo di integrazione della Mappa nei diversi sistemi gestionali è stato istituito, all'interno del Gruppo di lavoro, uno specifico sottogruppo con il compito di valutare gli impatti su tali sistemi delle modifiche alla Mappa dei processi che, nel tempo, si renderanno necessarie.

Il processo di manutenzione della Mappa dei processi è stato codificato e descritto in un'apposita *scheda processo* ed è parte integrante della stessa Mappa. La manutenzione e l'aggiornamento della Mappa dei processi ha visto la partecipazione attiva delle strutture *process owner* a cui sono state sottoposte le segnalazioni raccolte nel corso dell'anno. L'analisi delle segnalazioni ha determinato il rimodellamento di alcuni processi già censiti nella Mappa, con l'aggiornamento della relativa documentazione, e la definizione di nuovi processi: per effetto di tali interventi, la Mappa presenta oggi 276 processi, articolati in 9 aree e 45 macro-processi.

È stato inoltre definito un modello logico di ***Enterprise Architecture***, attraverso il quale si rappresentano in maniera strutturata e condivisa le relazioni tra i processi e le principali componenti organizzative, documentali, normative e informatiche ed è stata realizzata un'applicazione dedicata che consente di navigare tra tutte le informazioni presenti e di analizzare la situazione attuale e i possibili scenari evolutivi legati a variazioni di elementi del modello.

Gestione documentale

Nel corso del 2022 è stata avviata la sperimentazione dell'***Arcipelago dei servizi documentali***, un portale la cui realizzazione si è completata nel 2021 e che racchiude tutte le applicazioni necessarie

alla gestione del ciclo di vita dei documenti informatici gestiti dagli uffici dell'Agenzia recependo le indicazioni previste dalle nuove Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, garantendone il rispetto dei relativi requisiti.

La principale applicazione del portale è ***Protocollo 2.0***, destinata a sostituire l'attuale sistema di protocollo dell'Agenzia, ma l'intero *Arcipelago* è stato concepito per favorire la gestione del documento informatico anche quando questo non è stato oggetto di protocollazione.

Nell'ambito dell'*Arcipelago dei servizi documentali*, la gestione del ***Fascicolo informatico*** è invece affidata ad una apposita applicazione (denominata *Fascicoli*) che si integra con le altre applicazioni di gestione dei documenti informatici, prime fra tutte il *Protocollo 2.0*.

Nel corso del 2022, l'*Arcipelago* è stato esteso in esercizio a tutte le Direzioni Regionali e alle Direzioni provinciali di Bolzano, Trento e Savona ed è stato completato un ciclo di incontri formativi destinati a una platea di referenti regionali e provinciali. La prima fase di utilizzo del sistema ha consentito di raccogliere proposte migliorative, la cui realizzazione è stata avviata in vista dell'estensione del nuovo sistema a tutte le strutture operative dell'Agenzia, prevista a partire dal primo trimestre 2023, e che si concluderà con la definitiva dismissione del precedente sistema di protocollo in uso dal 2009.

Una particolare linea di attività riguarda il presidio della *gestione documentale* dell'Area organizzativa Omogenea degli uffici centrali dell'Agenzia. Nel corso del 2022 è stata formalizzata la nomina dei nuovi responsabili per la gestione documentale degli uffici centrali e delle ulteriori figure di supporto necessarie per mettere a punto le condizioni, organizzative e tecnologiche, affinché in futuro la documentazione gestita all'interno della suddetta area possa essere dematerializzata, garantendo sempre l'attento presidio dei flussi documentali, in relazione sia alla corretta protocollazione, assegnazione e lavorazione della documentazione ricevuta, sia alla formazione dei documenti destinati alla trasmissione verso l'esterno o verso altri uffici della stessa Area Organizzativa Omogenea. Nel mese di maggio 2022 è stato esteso a tutti gli uffici centrali l'utilizzo del *Workflow* e del *Libro firma*, altre due applicazioni che compongono l'*Arcipelago dei servizi documentali* già in uso, integrate in alcune applicazioni *consumer*, in tutte le AOO periferiche.

Nel secondo semestre 2022, infine, è stato reso operativo un Gruppo di lavoro, di cui fanno parte referenti di tutte le strutture centrali, a cui è stato affidato il compito di definire il nuovo **Piano di conservazione dei documenti** e il **Piano di Fascicolazione** che rappresentano strumenti fondamentali per la gestione degli archivi da un lato, regolamentando, in particolare, le procedure di selezione e scarto e, dall'altro, la formazione degli archivi stessi individuando le diverse tipologie di fascicoli prodotti nell'ambito dei processi svolti dall'Agenzia delle Entrate.

3. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In coerenza con quanto disciplinato nell'art. 4 del D.P.C.M. n. 158/2016, nell'Allegato A si riporta – per quanto attiene all'Agenzia delle Entrate – il "*Rapporto di verifica dei risultati della gestione 2022*" sottoscritto digitalmente dal Direttore Generale delle Finanze e dal Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

4. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il processo di gestione della *performance* individuale

L'Agenzia delle Entrate adotta distinti sistemi di valutazione della *performance* individuale, ciascuno dei quali tiene conto della specificità delle diverse popolazioni organizzative. Con particolare riferimento alle figure di responsabilità, i sistemi in uso sono i seguenti:

- SIRIO, per la valutazione dei dirigenti;
- P.O.LA.RI.S., per la valutazione dei titolari di Posizioni Organizzative (P.O.), ex art. 1, comma 93, legge 205/2017.

In accordo ai principi del decreto legislativo 150/2009, nell'ambito della *performance* individuale sono valutate due dimensioni:

- i risultati raggiunti, che riguardano il «cosa» l'individuo realizza;
- i comportamenti organizzativi, che riguardano il «come» la persona opera all'interno del contesto di lavoro.

Nei sistemi di valutazione dell'Agenzia, ciascuna delle due componenti ha un peso del 50% sulla valutazione complessiva.

I risultati sono valutati in relazione agli obiettivi assegnati all'inizio dell'anno ai soggetti valutati. Attraverso la definizione degli obiettivi l'organizzazione esplicita quali sono i risultati rilevanti che annualmente si prefigge di raggiungere e quali aspettative ha nei confronti delle persone che lavorano al suo interno. Gli obiettivi sono di due tipologie: gli obiettivi del ciclo di *budget*, che derivano dalla Convenzione tra il Ministero dell'economia e delle finanze e l'Agenzia, e gli obiettivi extra budget, specifici della tipologia di funzione ricoperta dal valutato e appropriati al contesto lavorativo specifico nel quale opera.

La valutazione sui comportamenti organizzativi avviene confrontando i comportamenti espressi dal valutato con quelli attesi dall'organizzazione, esplicitati nei modelli di competenze adottati dall'Agenzia.

Per ciascuna competenza, viene fornita una definizione operativa e degli indicatori comportamentali, che rappresentano esempi concreti di comportamenti organizzativi che consentono di individuare se e in che misura la competenza è presente. In questo modo viene fornito alla comunità di valutanti uno strumento utile a garantire l'utilizzo di criteri omogenei di valutazione. A seconda del ruolo ricoperto nell'organizzazione vengono individuati profili di competenze diversi, assegnando un peso ai singoli *cluster* e selezionando le competenze specifiche da valutare.

Il ciclo di gestione della *performance* ha cadenza annuale ed è articolato in modo da seguire i momenti fondamentali di programmazione, gestione e valutazione delle attività, in linea con l'art. 4 del decreto legislativo 150/2009. Le fasi sono:

- definizione e assegnazione degli obiettivi a inizio anno;
- monitoraggio periodico dei risultati intermedi e dei comportamenti organizzativi;
- misurazione e valutazione della prestazione individuale e attivazione di iniziative di sviluppo a fine anno.

Il processo, pertanto, è presidiato durante tutto l'anno, realizzando così un approccio non più basato sul semplice "*performance appraisal*", sulla valutazione a fine anno dei risultati conseguiti, ma sulla gestione continuativa della prestazione (*performance management*) attraverso monitoraggi e colloqui intermedi, per individuare eventuali criticità e mettere in atto tempestivamente azioni correttive, supportando costantemente i valutati per il raggiungimento degli obiettivi.

La valutazione finale della *performance* individuale si basa sull'analisi e contestualizzazione delle cause dello scostamento tra i risultati effettivamente raggiunti e quelli programmati.

Con la valutazione finale il valutatore evidenzia i punti di forza della prestazione, ai fini della valorizzazione del merito dei collaboratori, e le aree di miglioramento, programmando piani d'azione per lo sviluppo professionale.

Qualora a fine anno il valutato non condivida la valutazione ricevuta, gli strumenti di tutela che può utilizzare sono:

- richiesta di revisione della valutazione al valutatore, attraverso l'inserimento di osservazioni direttamente nella procedura informatica che supporta il processo di gestione della *performance*, alle quali il valutatore risponde in maniera circostanziata;
- richiesta di riesame a una commissione terza, appositamente istituita.

Per garantire la corretta applicazione dei Sistemi di misurazione e della valutazione e con l'obiettivo di investire costantemente sulla cosiddetta "cultura della valutazione", in Agenzia delle Entrate anche nel 2022 sono state attivate, a supporto degli attori del processo, diverse iniziative formative e di comunicazione quali: *webinar*, corsi in *e-learning*, pubblicazione su intranet di articoli e infografiche, meccanismi di calibrazione delle valutazioni.

I risultati della valutazione della *performance* 2022

Il processo di valutazione del personale che ricopre posizioni dirigenziali e incarichi di responsabilità si è svolto nell'anno di valutazione 2022 nei tempi previsti. Nelle tabelle e figure sottostanti è riportato l'andamento delle valutazioni sia per i dirigenti, che per i titolari di Posizioni Organizzative (P.O.), ex art. 1, comma 93, legge 205/2017.

- **DIRIGENTI**

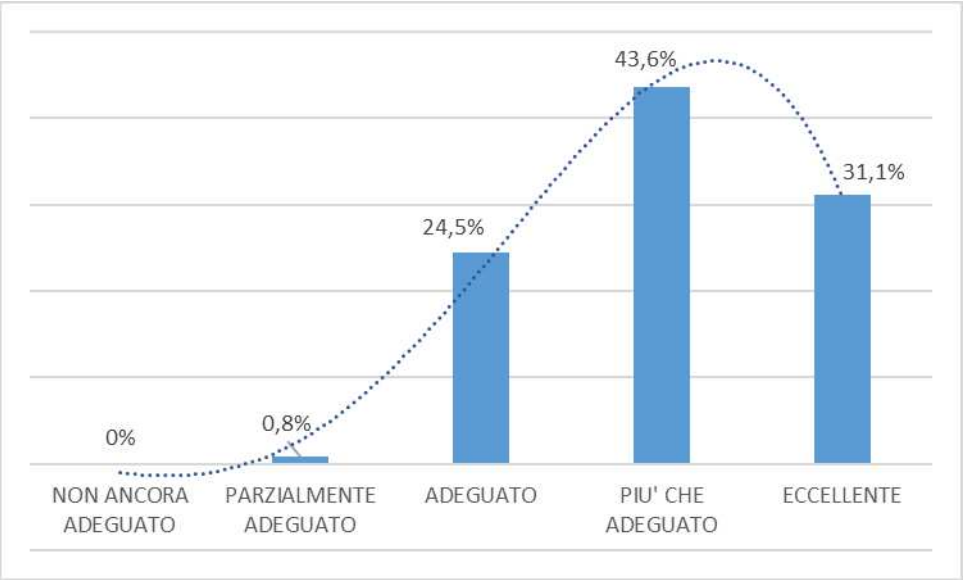
Su 376 schede di valutazione, il 24,5% ha visto una valutazione di livello "adeguato", il 43,6% una valutazione di livello "più che adeguato", il 31,1% una valutazione di livello "eccellente", mentre lo

0,8% ha ricevuto una valutazione di livello “parzialmente adeguato”. Non sono state assegnate valutazioni di livello “non ancora adeguato”.

Tabella 1 – Dirigenti: numero schede per livello di valutazione

NON ANCORA ADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	ADEGUATO	PIU' CHE ADEGUATO	ECCELLENTE	TOTALE
0	3	92	164	117	376
0%	0,8%	24,5%	43,6%	31,1%	100,0%

Fig. 1 – Dirigenti: Distribuzione percentuale delle valutazioni



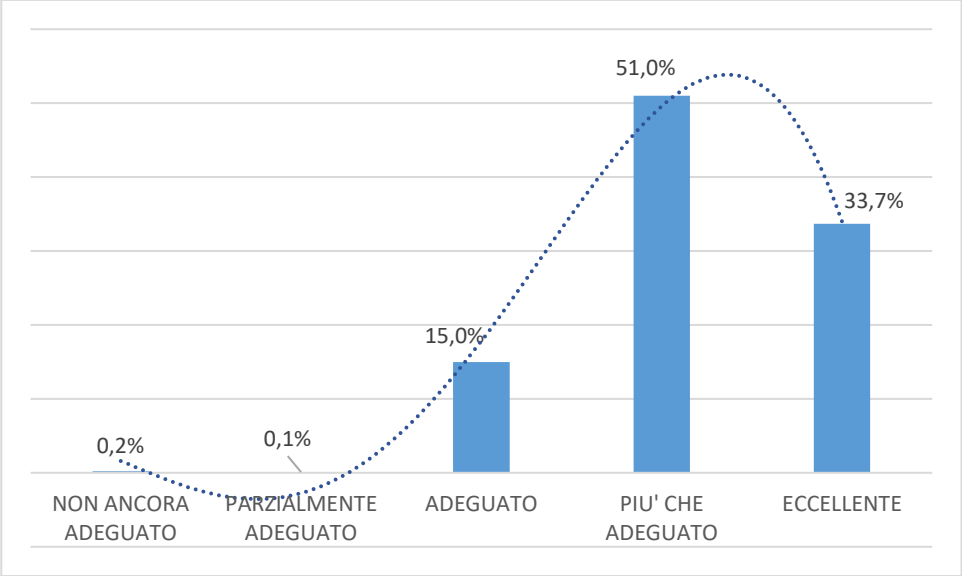
- **POSIZIONI ORGANIZZATIVE EX LEGGE 205/2017**

Su 2.582 schede di valutazione, al 15% è stata assegnata una valutazione di livello “adeguato”, al 51% una valutazione di livello “più che adeguato”, al 33,7% una valutazione di livello “eccellente”, mentre allo 0,1% è stata assegnata una valutazione di livello “parzialmente adeguato”. Allo 0,2% delle schede è stata assegnata una valutazione di livello “non ancora adeguato”.

Tabella 2 – P.O. ex legge 205/2017: numero schede per livello di valutazione

NON ANCORA ADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	ADEGUATO	PIU' CHE ADEGUATO	ECCELLENTE	TOTALE
4	2	387	1.318	871	2.582
0,2%	0,1%	15,0%	51,0%	33,7%	100,0%

Fig. 2 – P.O. ex legge 205/2017: Distribuzione percentuale delle valutazioni

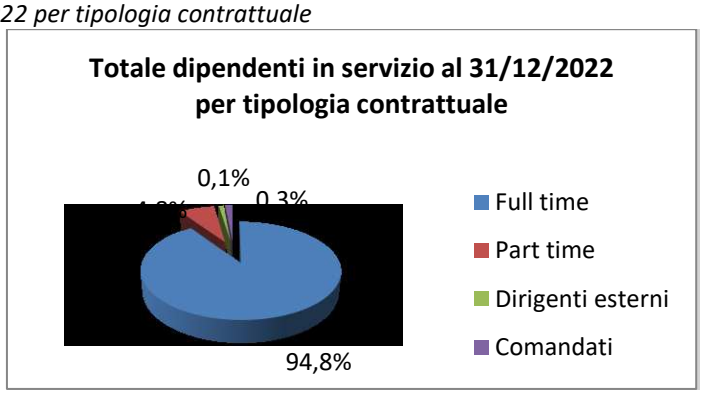


5. PARITA' DI GENERE

In questa sezione vengono forniti elementi informativi con riguardo alle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate.

Tabella 3 – Totale dipendenti in servizio al 31/12/2022 per tipologia contrattuale

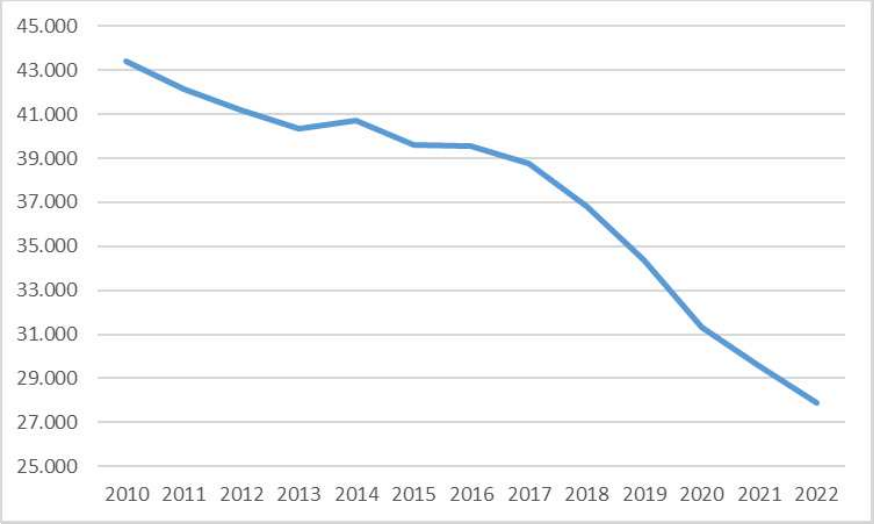
Tipologia contrattuale	Totale dipendenti in servizio al 31/12/2022 per tipologia contrattuale
Full time	26.563
di cui Dirigenti esterni	40
di cui comandati	69
Part time	1.346
Totale complessivo	**27.909**



I dipendenti in servizio presso l'Agenzia delle Entrate, al 31 dicembre 2022, erano complessivamente 27.909: sono ben 1.688 in meno rispetto all'anno precedente. Nell'insieme, la riduzione di personale registrata dal 2010 al 2022, risulta pari a 15.489 unità.

Tabella 4 - Personale dell'Agenzia delle Entrate – trend nel periodo 2010-2022

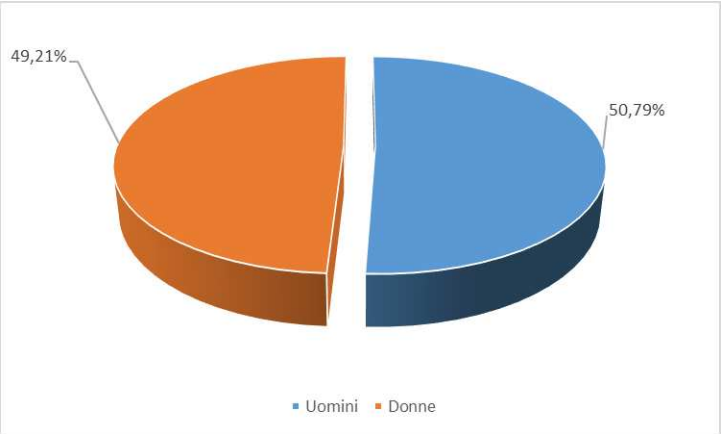
Anno	N.
2010	43.398
2011	42.146
2012	41.208
2013	40.343
2014	40.695
2015	39.612
2016	39.538
2017	38.742
2018	36.834
2019	34.391
2020	31.312
2021	29.597
2022	27.909



Entrando nel merito della composizione del personale dell'Agenzia delle Entrate, si rileva un sostanziale bilanciamento tra la presenza femminile e quella maschile (cfr. tab. 3). Per gli anni 2010 e 2011, i dati dell'Agenzia delle Entrate e dell'ex Agenzia del Territorio, allora strutture autonome, sono stati sommati.

Tabella 5 – Composizione del personale dell'Agenzia delle Entrate - trend nel periodo 2010 – 2021

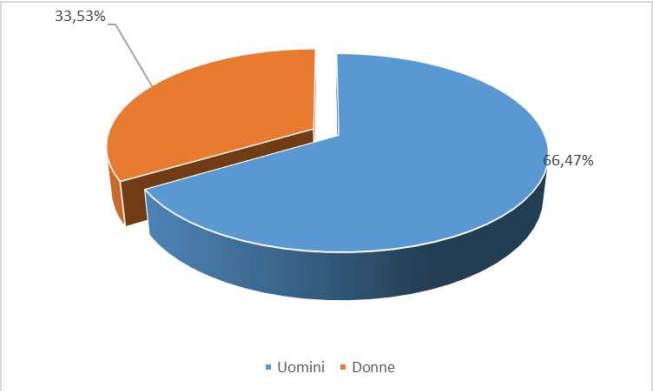
Donne	Uomini	Anno
22.077	21.321	2010
21.338	20.808	2011
20.855	20.353	2012
20.438	19.905	2013
20.601	20.094	2014
19.962	19.650	2015
19.968	19.570	2016
19.559	19.183	2017
18.534	18.300	2018
17.250	17.141	2019
15.553	15.759	2020
14.621	14.976	2021
13.734	14.175	2022



Si riscontrano, invece, maggiori differenze tra i due sessi in relazione agli incarichi di responsabilità, dove il 33,53% delle 1.488 Posizioni Organizzative ex legge n. 205/2017 risultano assegnate a donne.

Tabella 6 – Posizioni Organizzative Speciali e Temporanee

Uomini	Donne	Totale
989	499	**1.488**

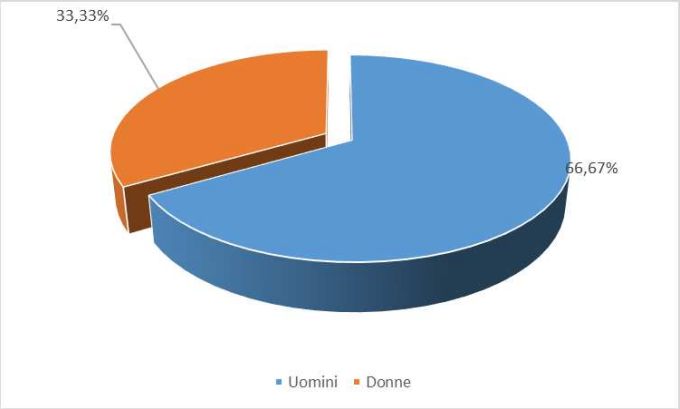


Anche per quanto riguarda le posizioni dirigenziali, i dati confermano per l'anno in esame la costante prevalenza maschile nelle posizioni di comando: la percentuale di donne è pari al 33,33%[2].

[2] Il personale con qualifica dirigenziale comprende i dirigenti di I e II fascia, più i dirigenti a tempo determinato.

Tabella 7 – Personale con qualifica dirigenziale

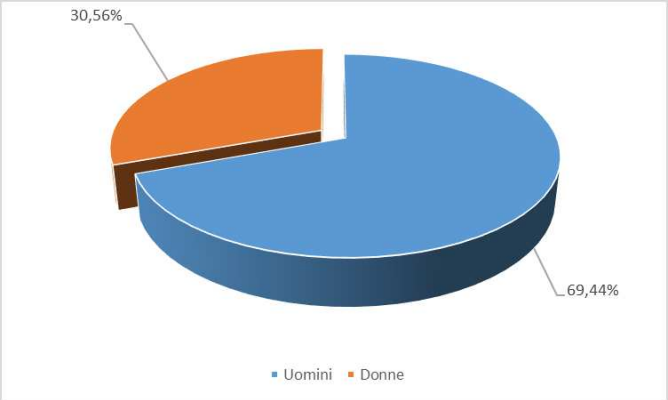
Uomini	Donne	Totale
244	122	**366**



Più nel dettaglio, fra i dirigenti di prima fascia la percentuale di donne è leggermente scesa rispetto al 2021 (era il 32,26%), assestandosi al 30,56%: 11 le donne su 36 incarichi totali (nel numero è compreso anche il personale dirigente non generale al quale è stato affidato un incarico di livello generale).

Tabella 8 – Dirigenti con incarichi di livello generale

Uomini	Donne	Totale
25	11	**36**

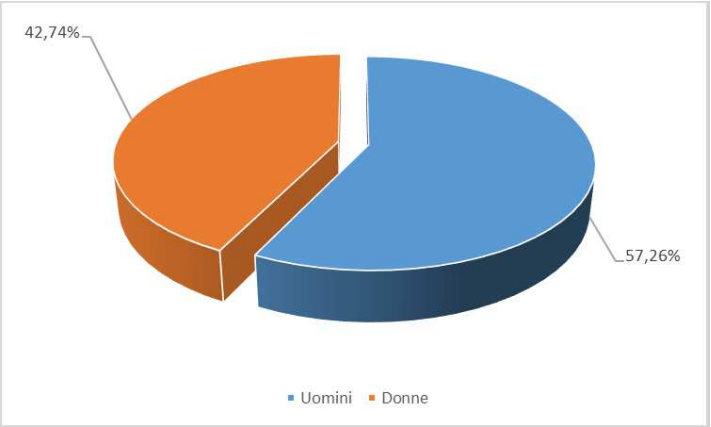


È possibile osservare un maggior equilibrio di genere in relazione alle Posizioni Organizzative (figure di elevata responsabilità organizzativa e professionale istituite nell'ambito della terza area funzionale) di cui agli artt. 17[3] e 18[4] del CCNI del personale dell'Agenzia delle Entrate: con riferimento a queste ultime, infatti, la percentuale di donne raggiunge quasi il 43% del totale (cfr. tab. 7).

[3] Capo area non dirigenziale negli uffici periferici.
[4] Capo team di uffici periferici (team integrati di controllo, team assistenza legale e team rimborsi) e di centri di assistenza multicanale; coordinatore dell'attività di intelligence; coordinatore front office (responsabile di sala); coordinatore dell'unità di direzione; capo reparto negli uffici centrali e regionali.

Tabella 9 - Posizioni Organizzative

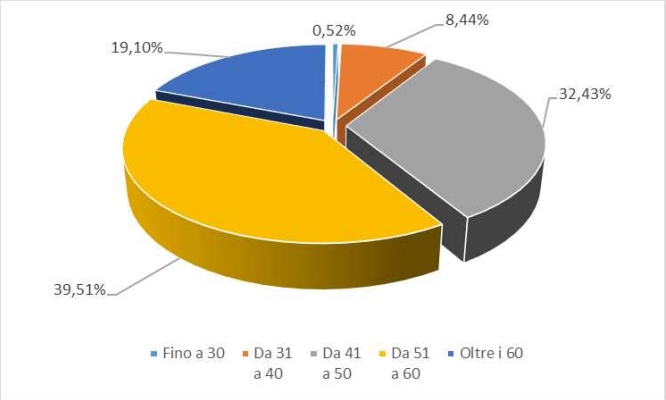
Uomini	Donne	Totale
1.069	798	**1.867**



Passando a un'analisi della composizione del personale sotto il profilo anagrafico (cfr. tab. 8), è possibile osservare che circa il 59% dei dipendenti – 16.358 su un totale di 27.909 unità – supera i 50 anni, mentre solo lo 0,52% (145 unità) ha meno di 30 anni.

Tabella 10 - Composizione del personale per età

Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
145	2.356	9.050	11.027	5.331	**27.909**



Prendendo in esame i titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) (cfr. tab. 9), la fascia dipendenti che si collocano tra 41 e 50 e quella che va dai 51 ai 60 sono ugualmente rappresentate, entrambe circa per il 45% del totale; mentre per le Posizioni Organizzative (legge 205/2017) (cfr. tab. 10) la fascia più rappresentata è quella che va dai 41 ai 50, con il 40,55% del totale.

Tabella 11 - Composizione titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) per età

Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
-	59	666	669	94	**1.488**

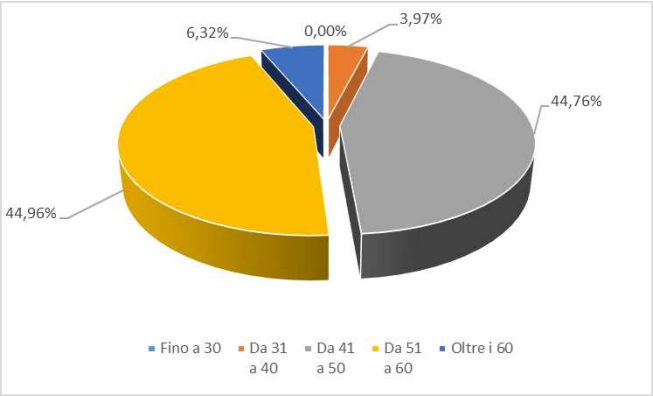
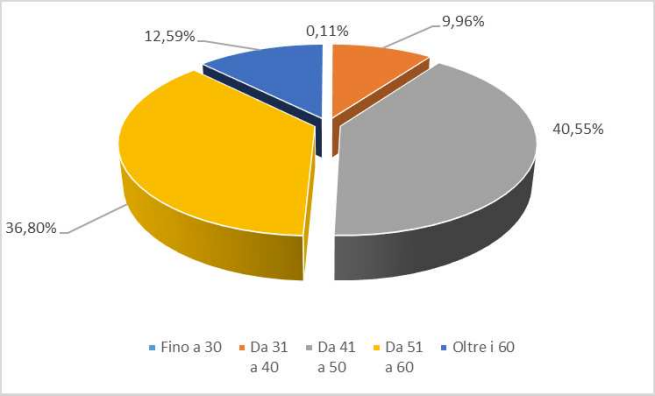


Tabella 12 - Composizione titolari di Posizioni Organizzative (legge 205/2017)

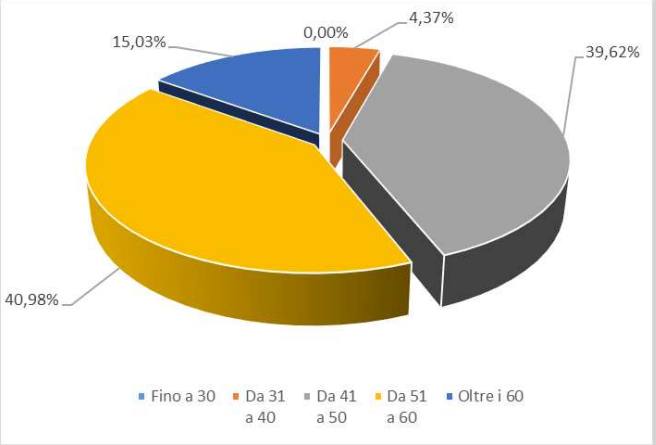
Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Oltre i 60	TOT
2	186	757	687	235	**1.867**



Con riferimento al personale dirigente, il 56% circa supera la soglia dei 50 anni e solo 16 persone su 366 unità (4,37%) hanno meno di 40 anni (cfr. tab. 11).

Tabella 13 - Composizione del personale con qualifica dirigenziale per età

< 30	da 30 a < 40	da 40 a < 50	da 50 a < 60	60 e oltre	TOT
0	16	145	150	55	**366**



Conciliazione vita/lavoro

In relazione al personale in part time con una percentuale di prestazione lavorativa superiore al 50%, si evidenzia un elevato scostamento fra uomini e donne: queste ultime ne fruiscono in misura circa 5 volte superiore rispetto agli uomini (1.035 part time donne rispetto a 198 part time uomini). Questa tipologia è del resto quella in cui generalmente prevalgono ragioni assistenziali e di cura parentale.

Nel 2022 la platea dei dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale è pari a 1.346, con un ulteriore decremento rispetto al 2021 di quasi cento unità (erano 1.426), corrispondente al 4,8% del personale dell'Agenzia delle Entrate, rallentando il trend di decremento avviatosi negli anni precedenti. Tale diminuzione potrebbe essere collegata al generalizzato accesso all'istituto del lavoro agile a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19.

Rispetto al dato complessivo, l'adesione al part time da parte delle donne è nettamente prevalente, confermando i dati degli anni precedenti, e raggiunge l'81,6% (1.098 su 1.346).

Tabella 14 - Ripartizione del personale per genere e tipo di presenza

Tipo di presenza	Uomini	Donne
Tempo pieno	13.927	12.636
Part time >50%	198	1.035
Part time ≤50%	50	63
Totale	**14.175**	**13.734**

Nel 2022 il lavoro agile, seppur ancora nella sua fase “sperimentale”, ha interessato il 96,32% degli uomini e l’88,93% delle donne, con una prevalenza della fruizione in termini percentuali, rispetto alla popolazione di riferimento per genere, da parte degli uomini pari al 7,39%. In termini numerici, invece, la fruizione del lavoro agile interessa oggi 12.574 uomini (14.247 nel 2021) e 12.783 donne (14.382 nel 2021), con una prevalenza femminile, già registrata nell’anno pandemico. Anche quest’anno, il generalizzato ricorso a tale modalità lavorativa ha permesso di assicurare la continuità dei servizi istituzionali dell’Agenzia delle Entrate.

Sono state inserite in tabella 13 tutte le persone in servizio al 31/12/2022 che, in corso d’anno, hanno svolto la prestazione lavorativa in modalità agile per almeno 1 giorno, anche solo parzialmente).

Tabella 15 – Personale in lavoro agile per genere

	Uomini		Donne	
	N.	%	N.	%
Personale che fruisce del lavoro agile	12.547	96,32	12.783	88,93

Congedi parentali e permessi legge 104/1992

Osservando i dati relativi alla fruizione dei permessi di cui alla legge 104/92 (cfr. tab. 14), si constata come il numero totale di permessi giornalieri fruiti nell'anno 2022 dal personale dell'Agenzia delle Entrate sia pari a 102.169, in flessione rispetto al 2021 (106.178), sempre con una percentuale superiore nella fruizione da parte del genere femminile (56%, in flessione rispetto al 58% dell'anno precedente).

Il numero dei permessi orari della legge 104/92 vede una prevalenza nella fruizione delle donne (57%, dato in aumento rispetto al 53% dello scorso anno).

Il numero complessivo (giornalieri e orari) dei permessi legge 104/92 è stato pari a 183.111 e si è incrementato rispetto all'anno precedente (148.600). Questa tipologia di permessi è nettamente preponderante rispetto a quelli per congedi parentali, infatti costituisce l'83% del totale dei permessi fruiti.

Se si prendono invece a riferimento i permessi (giornalieri ed orari) per i congedi parentali fruiti, pari complessivamente a 37.205, la percentuale di utilizzo da parte delle donne è di netta prevalenza (ben 29.804 rispetto a 7.401).

Mentre nel 2020 i congedi parentali venivano fruiti in numero pari a 64.183, nel 2021 tale dato è sceso nettamente, portandosi a 20.928, per risalire nel 2022 a 37.205.

Nel 2021 il divario nella fruizione fra permessi giornalieri e permessi orari era rilevante (18.367 rispetto a 2.561), mentre nell'anno in esame, il 2022, poiché si è registrato un significativo aumento della fruizione dei permessi orari, tale divario si è ridotto (25.028 rispetto a 12.077).

Si conferma inoltre stabile il divario di percentuale di fruizione per genere in ambedue i casi (con prevalente fruizione da parte delle donne).

Tabella 16 - Fruizione dei permessi di cui alla Legge 5 febbraio 1992, n. 104 e congedi parentali

Tipo permesso	Uomini	Donne	Totale
Numero permessi giornalieri legge 104/1992 fruiti	44.741	57.428	102.169
Numero permessi orari legge 104/1992 (n. ore) fruiti	34.406	46.536	80.942
Numero permessi giornalieri per congedi parentali fruiti	5.578	19.550	25.128
Numero permessi orari per congedi parentali fruiti	1.823	10.254	12.077
Totale permessi	**86.548**	**133.768**	**220.316**

Formazione

Il modello di formazione dell'Agenzia si basa su un sistema di auto rilevazione, dove i percorsi di apprendimento vengono costruiti mettendo le persone al centro del processo formativo, a partire dalla procedura utilizzata (R.E.F.) che costituisce il sistema alimentante e condiviso del piano di formazione.

Le ore di formazione che l'Agenzia ha dedicato al proprio personale nel 2022 sono in numero rilevante: 299.721, con un aumento di circa il 33% rispetto all'anno precedente.

Questo valore, se rapportato all'intera popolazione Agenzia, assicura circa 11 ore di formazione a persona l'anno.

In relazione all'analisi della tabella relativa alla formazione si nota uno scostamento a favore del genere maschile, che accede ai corsi in misura leggermente maggiore per tutte le tipologie di formazione.

Il divario di genere nella fruizione dei corsi appare più rilevante per la formazione relativa alla sicurezza, dove le ore riferite agli uomini sono circa 51.200, a fronte delle 34.000 delle colleghe; probabilmente tale differenza è riconducibile alla maggior presenza maschile tra gli operatori che si occupano di salute e sicurezza sul lavoro (RSPP, addetti all'uso del defibrillatore, ecc.).

L'accesso all'aggiornamento professionale è sostanzialmente diffuso senza differenze rilevanti di genere. Inoltre, la formazione è distribuita rispetto alle diverse fasce di età in coerenza con la distribuzione per fasce d'età di tutta la popolazione aziendale.

Il personale con meno di 30 anni, sia uomini che donne, ha seguito più di dipendenti di altre fasce di età corsi sulle competenze manageriali e relazionali. Per questo tipo di corsi, inoltre, si è sensibilmente ridotta la differenza tra le ore fruite da uomini e da donne rispetto all'anno precedente.

Anche nel 2022 è proseguita l'erogazione del corso sull'uso del linguaggio rispettoso delle differenze di genere dal titolo "Scriviamolo al femminile", disponibile tra i corsi a catalogo dell'Agenzia. Il corso ha visto l'attiva e volontaria partecipazione di circa 5.700 persone.

Per favorire la corretta applicazione del sistema di valutazione della *performance* del personale, Va.Le, introdotto nel 2022, sono state progettate due iniziative formative che hanno coinvolto valutatori, facilitatori e il personale dei Nuclei di valutazione operanti su tutto il territorio nazionale, che si sono focalizzate sulle caratteristiche degli obiettivi e sul ruolo strategico dei colloqui di monitoraggio e del feedback. A tali iniziative si sono affiancati incontri informativi sul sistema di valutazione rivolti a tutto il personale organizzati nel primo trimestre dell'anno.

Tabella 17 – Fruizione della formazione suddiviso per genere ed età

Tipo formazione	Uomini						Donne					
	< 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> 60	Totale	< 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> 60	Totale
Obbligatoria (sicurezza)	3.849	8.103	15.926	17.217	6.102	51.197	3.028	7.949	10.503	10.168	2.330	33.978
Aggiornamento professionale	1.901	10.083	27.978	31.797	10.520	82.279	1.856	9.123	27.359	23.649	9.382	71.369
Competenze manageriali/ Relazionali	4.188	3.374	5.845	4.896	974	19.277	3.059	4.463	5.367	2.975	710	16.574
Etica e anticorruzione	100	515	1.789	2.233	266	4.903	161	391	2.299	928	189	3.968
Tematiche CUG	38	108	521	581	359	1.607	26	128	487	511	214	1.366
Servizi al contribuente	59	622	1.975	2.816	1.157	6.629	52	628	2.159	2.456	1.279	6.574
Totale ore	**10.135**	**22.805**	**54.034**	**59.540**	**19.378**	**165.892**	**8.182**	**22.682**	**48.174**	**40.687**	**14.104**	**133.829**

6. AZIONI POSITIVE

Come specificato in premessa, nel 2022 le azioni positive per la promozione delle pari opportunità e, più in generale, per accrescere il benessere del personale, pianificate dall'Agenzia delle Entrate insieme al Comitato Unico di Garanzia, sono confluite nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), nel paragrafo concernente le pari opportunità e l'equilibrio di genere. Il PIAO, introdotto dal decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 (convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113), costituisce infatti oggi l'atto generale di programmazione e organizzazione delle attività delle pubbliche amministrazioni e ha assorbito, tra gli altri, anche il Piano Triennale di Azioni Positive (PAP) previsto dal Codice delle Pari opportunità.

Non si è trattato di una mera trasposizione, ma di una risistemazione dei contenuti, attraverso una lettura integrata del nuovo strumento di pianificazione: alcune iniziative del PAP, quelle concernenti la mobilità sostenibile e le azioni per la riduzione dell'uso della plastica e in generale per la promozione di scelte di sostenibilità ambientale, sono confluite nel paragrafo del PIAO relativo agli obiettivi di valore pubblico. Nelle more della formale adozione del PIAO, avvenuta a fine aprile, al fine di garantire la continuità e correttezza delle azioni messe in campo, sono state diramate alle Strutture interne alcune Linee di indirizzo.

Le iniziative pianificate, dettagliatamente riportate nelle tabelle di seguito, sono finalizzate a promuovere la tutela della salute, le pari opportunità, l'inclusione - con particolare riferimento al personale con disabilità -, a supportare a vario titolo il personale, anche per il miglior svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, a contrastare le discriminazioni e le violenze, a migliorare le relazioni interpersonali e il clima interno, nonché a favorire la conciliazione vita lavoro. Esse costituiscono per la maggior parte la naturale prosecuzione o evoluzione delle iniziative previste nei PAP precedenti.

Si menziona qui l'adozione della Carta dei Valori, il documento che illustra i principi fondanti dell'Agenzia, realizzato grazie ad un'iniziativa di ascolto interno iniziata nel 2020 con la realizzazione di 35 *focus group* cui hanno partecipato colleghi e colleghe di tutta Italia. La Carta dei valori, nel definire la *corporate identity*, è uno dei documenti fondamentali dell'Agenzia, accanto al Regolamento di Amministrazione, al Codice di Comportamento e al Codice di Condotta: è infatti uno strumento di trasparenza, pensato per accrescere la consapevolezza organizzativa.

Nell'anno ha preso anche avvio la selezione dei nuovi Consiglieri e Consigliere di fiducia, che avranno l'incarico di dare concreta attuazione alle misure di tutela previste nel *Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie, al mobbing e a ogni forma di discriminazione a tutela dell'integrità e della dignità delle persone*. I criteri di selezione sono stati definiti insieme al CUG.

Il 2022 ha visto la sempre maggiore partecipazione delle Strutture regionali nell'implementazione delle varie iniziative previste, anche attraverso le Rete delle/i Referenti per le pari opportunità e il benessere organizzativo nata nel 2021, Rete che ha contribuito a rafforzare le sinergie tra Agenzia

e Comitato Unico di Garanzia, accrescendo altresì le occasioni di confronto per la condivisione e la diffusione delle *best practice*

Tra le novità, figura l'impegno dell'Agenzia ad assicurare la presenza sia di uomini sia di donne in panel, convegni, seminari, con l'intento di promuovere la concreta uguaglianza di genere nella rappresentazione della conoscenza e del sapere. L'obiettivo a tendere è quello di contribuire a sradicare modelli e stereotipi sessisti che sono di ostacolo alla piena affermazione di pari opportunità tra uomini e donne, spesso alla base anche degli episodi di violenza di genere. Tale impegno è rafforzato altresì dall'utilizzo in Agenzia di un linguaggio inclusivo e rispettoso delle differenze, declinando i ruoli in relazione al genere di chi li ricopre e dando in generale evidenza della presenza femminile, oscurata dall'uso del maschile non marcato. L'Agenzia ha infatti adottato nel 2021 le "Linee guida per l'uso del linguaggio rispettoso delle differenze di genere" e nel 2022 si è tenuto il Convegno "Le parole Giuste. La parità attraverso un uso consapevole del linguaggio", realizzato insieme al CUG, con la partecipazione della Ministra per le Pari opportunità, della Consigliera Nazionale di Parità e del Presidente dell'Accademia della Crusca, per ricordare come anche la Pubblica Amministrazione può attuare una scelta di attenzione al linguaggio che metta in discussione abitudini linguistiche oramai obsolete, capace di riconoscere e affrontare gli stereotipi di genere, contrastare una narrazione sminuente del femminile e promuovere il cambiamento culturale. Tali iniziative sono conformi a quanto indicato nelle recenti Linee guida della Presidenza del Consiglio (Dipartimento della Funzione Pubblica e Dipartimento per le Pari opportunità) sulla "Parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni".

Il CUG ha condiviso, sostenuto e partecipato all'azione di sensibilizzazione promossa dall'Agenzia su modelli valoriali e comportamentali improntati alle pari opportunità, al rispetto delle persone, alla collaborazione, all'inclusione, a sostegno della crescita dei singoli e della organizzazione nel suo complesso.

Con l'attuazione delle azioni positive del PIAO, e prima del PAP, l'Agenzia, insieme al CUG, intende accrescere la fiducia, la motivazione e il senso di appartenenza delle lavoratrici e dei lavoratori, nella consapevolezza che il suo capitale più prezioso sono le persone che quotidianamente danno concretezza al proprio operato. Come ricordato dalla Carta dei Valori, infatti, "il successo di un'organizzazione è dato dalla capacità di valorizzare il personale di cui dispone, di orientarlo al raggiungimento dei suoi obiettivi strategici e di sollecitare ogni persona al cambiamento e allo sviluppo, in termini di accrescimento di capacità, competenze, motivazione e valore".

La centralità della persona che lavora costituisce dunque un cardine della cultura organizzativa dell'Agenzia, impegnata a costruire ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita delle persone e delle prestazioni (art. 16-*bis* del Regolamento di Amministrazione).

Per ciò che concerne gli obiettivi di Valore pubblico, si riporta di seguito una descrizione delle iniziative realizzate nel 2022 in attuazione del Piano triennale di azioni positive, confluito, come anticipato, nel PIAO 2022-2024.

Per promuovere la tutela dell'ambiente e un utilizzo più consapevole delle risorse, nel 2022 sono proseguite le iniziative regionali volte a sensibilizzare il personale sull'importanza di ridurre l'uso della plastica, di effettuare la raccolta differenziata e di adottare, più in generale, comportamenti ecosostenibili. Localmente sono state previste anche attività di comunicazione sul corretto conferimento dei rifiuti negli spazi/locali, incrementati i contenitori per la raccolta differenziata e/o predisposti controlli periodici sul corretto utilizzo dei raccoglitori. L'impegno dell'Agenzia si è concretizzato anche nell'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi negli acquisti, anche laddove non obbligatori, e nella previsione, nell'ambito della gara nazionale per i c.d. Break-Point, della fornitura di bottiglie con almeno il 25% di plastica riciclata, di bicchieri/palette monouso biodegradabili/compostabili e dell'installazione di refrigeratori di acqua microfiltrata. È oltretutto proseguita l'attività di sensibilizzazione ambientale, con la partecipazione alla Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti e la pubblicazione di articoli di approfondimento.

È proseguita, inoltre, l'attività degli 84 Mobility Manager presenti in Agenzia con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare privato nelle aree urbane e metropolitane. Il 2022, in particolare, ha visto: 80 Piani Spostamento Casa Lavoro; 119 Comunicazioni per sensibilizzare e informare il personale sui temi di riferimento; 343 posti bici resi disponibili in 28 Sedi; la stipula di 7 Convenzioni per ottenere prezzi di favore per l'acquisto di prodotti e/o servizi; 124 incontri territoriali in 33 Città; 5 partecipazioni ai progetti cittadini di 'Bike to Work'; la definizione, insieme al Comune territorialmente competente, di un tragitto casa-lavoro in sicurezza e tramite mezzi pubblici dedicato ad un dipendente con disabilità per il raggiungimento della sua nuova sede di servizio.

Di seguito, invece, vengono esplicitate sotto forma tabellare le azioni realizzate in materia di pari opportunità, parità di genere, inclusione, prevenzione e contrasto alle discriminazioni, benessere organizzativo, suddivise per aree di intervento, in attuazione del PIAO 2022-2024, Sezione Pari opportunità ed equilibrio di genere.

La descrizione delle attività realizzate tiene conto dei contenuti della relazione annuale sul 2022 che Agenzia e Comitato Unico di Garanzia hanno redatto ai sensi della direttiva 2/2019 della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulle "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche".

A. BENESSERE ORGANIZZATIVO, SALUTE E SICUREZZA		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Effettuare la valutazione del rischio sulla salute e sulla sicurezza tenendo conto dei rischi connessi alle differenze di genere, di età e alle disabilità	Numero dei Documenti di Valutazione dei Rischi aggiornati in conformità	L'azione mira a favorire il riconoscimento e la comprensione dei problemi e dei rischi che affrontano anche in modo diverso, le donne e gli uomini sul posto di lavoro e a intervenire in modo mirato al fine di eliminare eventuali fattori di vulnerabilità di gruppi di persone e fattori di esposizione ai rischi non evidenti attraverso un'analisi di tipo neutro. Nel 2022 è proseguito l'aggiornamento dei DVR delle diverse sedi dell'Agenzia in conformità con le Linee Guida interne diffuse a ottobre 2020. È stato raggiunto il target fissato del 100% dei DVR aggiornati entro fine anno nella maggior parte delle Direzioni Regionali (16 su 22, pari a circa il 73%). Nelle altre, l'azione è avviata ed in corso: per il 50% dei casi (3 su 6) il target dell'indicatore è ad un livello maggiore o uguale al 75%. Nel 2023 saranno individuate le migliori pratiche.
Promuovere iniziative di ascolto del personale	Iniziative effettuate o progetti realizzati a livello centrale, regionale e interregionale	L'ascolto del personale promuove la crescita e il cambiamento, migliora la qualità dei processi decisionali, accresce la motivazione e il senso di appartenenza, favorisce la collaborazione e la costruzione di relazioni basate sulla fiducia. L'Agenzia sperimenta da anni, anche a livello regionale, vari strumenti di ascolto. Per fornire supporto in situazioni di disagio sono stati attivati, in più contesti regionali, sportelli di ascolto. A livello locale sono state predisposte *survey* sul benessere organizzativo, questionari sul rischio stress lavoro correlato, ma anche caselle di posta o applicativi informatici volti ad attivare nuovi canali di comunicazione bottom-up col personale, per recepirne opinioni, sensazioni o proposte. Sono stati anche istituzionalizzati incontri periodici con il personale e realizzate azioni rivolte al personale di nuova assunzione (in quasi tutte le regioni interessate) o a specifiche figure/famiglie professionali, al fine di accrescere la motivazione al lavoro e di favorire la migliore espressione del potenziale delle persone. In occasione dell'ingresso di nuovo personale sono state altresì realizzate indagini conoscitive finalizzate a una eventuale ricollocazione del personale, per venire incontro, compatibilmente con le esigenze degli Uffici, ad esigenze o aspirazioni personali, e percorsi di *mentoring*. Infine, sono state previste anche iniziative per il saluto istituzionale alle colleghe e ai colleghi pensionandi.
Realizzare il "Progetto identità e valori organizzativi"	Progetti e attività realizzate a livello centrale, regionale e interregionale	Nel 2020, all'approssimarsi dei 20 anni dalla sua istituzione, l'Agenzia ha avviato il "Progetto identità e valori organizzativi", al fine di ridefinire l'identità e consolidare il senso di appartenenza del proprio personale. Facendo seguito ai 35 *focus group* realizzati nel 2021, che hanno visto la partecipazione di 210 dipendenti provenienti da tutto il territorio nazionale, nel 2022 sono stati aperti i tavoli di lavoro con le Direzioni Regionali per individuare, sulla base di quanto emerso, valori e principi condivisi da tutto il personale (es. responsabilità, attenzione al personale, centralità del cittadino, innovazione, inclusione, senso etico), riconosciuti come caratterizzanti l'attività dell'Agenzia. È stata quindi elaborata la Carta dei Valori, pubblicata a dicembre 2022, con l'obiettivo di costruire una rinnovata identità e sviluppare il senso di appartenenza e la motivazione del personale.
Realizzare interventi informativi sul tema della mediazione dei conflitti, della valorizzazione delle differenze e del benessere organizzativo	Moduli formativi, articoli, manuali o interventi di sensibilizzazione	L'Agenzia promuove la diffusione di modelli valoriali e comportamentali improntati al rispetto e alla collaborazione, a sostegno della crescita dei singoli e dell'organizzazione nel suo complesso. Nel 2022 sono stati pubblicati sul sito intranet articoli e video di informazione e sensibilizzazione, anche col supporto del CUG, su temi connessi a: *leadership* empatica e comportamenti che portano risultati positivi in termini di produttività e benessere; felicità in ufficio; gestione dei gruppi; buone pratiche per accrescere la fiducia e migliorare la relazione con i contribuenti; motivazione al lavoro; inclusione; giornata internazionale contro l'omobitransfobia. Vanno pure menzionati, tra le iniziative realizzate localmente, i *webinar* realizzati per accrescere la motivazione, quelli per il contrasto all'omofobia, gli incontri sulle modalità di gestione dell'interazione con i contribuenti o su dinamiche di gruppo, comunicazione assertiva, prevenzione del conflitto e benessere organizzativo, nonché le attività extra-lavorative e ricreative per accrescere la cooperazione, migliorare le relazioni interne e aumentare la capacità di lavorare in team.

A. BENESSERE ORGANIZZATIVO, SALUTE E SICUREZZA		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Realizzare campagne di sensibilizzazione contro la violenza e le molestie	• iniziative informative; • interventi/convegni/ seminari; • articoli	L'Agenzia, insieme al Comitato Unico di Garanzia, attua iniziative volte a favorire cambiamenti nei comportamenti socio-culturali per prevenire e rimuovere ogni forma di violenza o di molestia. Sia a livello nazionale che locale sono state realizzate, anche nel 2022, campagne di sensibilizzazione (ad esempio quelle promosse dal CUG, "Vestiamoci di rosso" e "Mettiamoci la firma"), convegni (a partire da quello organizzato dal Comitato dal titolo "Violenza sulle donne: educare per prevenire"), articoli, video, comunicati, percorsi di riflessione collettiva, per il contrasto alla violenza di genere. L'Agenzia e il Comitato hanno aderito altresì alla campagna per la diffusione del numero telefonico unico nazionale 1522 per le persone vittime di violenza o *stalking* e negli uffici è stata affissa la cartellonistica relativa.
Promuovere iniziative di prevenzione	• iniziative o documenti informativi realizzati; • convenzioni; • iniziative realizzate in tema di *screening* medici	In corso d'anno sono state stipulate/rinnovate localmente convenzioni con enti e presìdi medico sanitari per visite specialistiche ed esami diagnostici a prezzi agevolati (anche per la verifica di positività al Covid-19). Sono stati altresì realizzati a livello regionale *webinar*, convegni, interviste, incontri e articoli in tema di prevenzione e tutela della salute (ictus cerebrale; corretta ergonomia da tenere nella propria postazione di lavoro; ludopatia; ecc.) e per promuovere l'adozione di stili di vita e di alimentazione corretti.
Accrescere le dotazioni di defibrillatori	• analisi dotazioni esistenti e fabbisogni; • numero defibrillatori semiautomatici acquistati; • numero operatori interni formati ex novo; • numero operatori interni già formati per i quali si è proceduto all'aggiornamento formativo (ogni 24 mesi)	Nell'anno 2022, a seguito dell'emanazione della legge 116 del 4 agosto 2021, è stata trasmessa alle Strutture dell'Agenzia la nota 207992, che ha evidenziato le novità normative intercorse e fornito uno strumento per il monitoraggio puntuale dei DAE. È stata altresì realizzata e pubblicata nel sito intranet la scheda di indirizzo E.a.10 dedicata ai defibrillatori automatici esterni nell'ambito del Manuale Interattivo delle Procedure (MIP). A fine anno risultano operativi 470 DAE, con un incremento di 43 unità rispetto al 2021. Sono stati formati con corso base ben 704 colleghi e colleghe e altri 459 hanno fruito di un corso di aggiornamento.

B. CODICE DI CONDOTTA E CONSIGLIERI DI FIDUCIA		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATI AL 31/12/2022**
Diffondere il nuovo "Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie, al mobbing e a ogni forma di discriminazione a tutela dell'integrità e della dignità delle persone"	•convegni/seminari/ incontri • *focus group* • moduli formativi • articoli/interviste • circolari	A marzo 2021 è stato adottato il nuovo *Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie, al mobbing e a ogni forma di discriminazione a tutela dell'integrità e della dignità delle persone*, che ha aggiornato quello adottato nel 2014 al fine di tener conto dell'evoluzione della normativa e della giurisprudenza sui temi di riferimento, delle migliori prassi in materia nonché dell'esperienza maturata all'interno dell'Agenzia nel dare attuazione al Codice del 2014. Tra le condotte ostili che possono essere segnalate ai sensi del Codice, oggi figurano anche lo *straining* e lo *stalking* occupazionale. Ha fatto seguito, anche nel 2022, una campagna informativa, realizzata insieme al CUG e ai Consiglieri e alle Consigliere di fiducia, tuttora in corso. A tutto il personale in servizio è stato inviato il nuovo Codice di comportamento del personale dell'Agenzia delle Entrate e il nuovo Codice di condotta, che ne costituisce parte integrante e sostanziale. Anche alle/ai tirocinanti sono stati illustrati e forniti entrambi i codici.
Selezionare il personale idoneo a ricoprire l'incarico di Consigliera/e di fiducia, previsto nel Codice di condotta, a seguito della scadenza dei precedenti incarichi	Individuazione e nomina delle/dei Consigliere/i di fiducia	In Agenzia operano dal 2015 le Consigliere e i Consiglieri di fiducia, nominati in attuazione del *Codice di condotta contro le molestie sessuali, il mobbing e ogni forma di discriminazione* adottato nel 2014. Essendone scaduto il mandato, nel 2022 è stata avviata la procedura selettiva per la loro sostituzione in conformità con quanto indicato nel Codice medesimo (avviso di interpello n. 376453 del 6 ottobre 2022). I criteri di selezione sono stati individuati consultando il Comitato Unico di Garanzia. È stato quindi nominato il Gruppo di valutazione dei candidati e delle candidate, presieduto dalla Presidente del CUG, che ha iniziato i lavori a dicembre. La selezione si è conclusa i primi giorni di febbraio 2023 e la nomina dei nuovi Consiglieri e Consigliere di fiducia dell'Agenzia delle Entrate è avvenuta a marzo (atto del Direttore dell'Agenzia n. 74994 del 16 marzo 2023). Nelle more hanno continuato ad operare le Consigliere e i Consiglieri precedentemente designati.

C. PARI OPPORTUNITA', PARITA' DI GENERE E CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Effettuare annualmente statistiche di genere e generazionali	Studi/analisi effettuati	Nel 2022 sono state realizzate, come ogni anno, statistiche di genere e generazionali per la redazione di documenti, piani e relazioni, al fine di favorire la consapevolezza sulla situazione del personale e sulle diverse esigenze presenti nella comunità di lavoro e di accrescere la capacità dell'organizzazione di rispondere coerentemente ad esse.
Facilitare l'inserimento dei colleghi assunti tra i lavoratori con disabilità, promuovere l'inclusione e rafforzare il ruolo dei Responsabili per l'inserimento	• iniziative o progetti realizzati; • dotazione di strumentazione specifica	L'Agenzia promuove la piena partecipazione delle persone con disabilità alla vita lavorativa anche attraverso la Rete dei Responsabili dei processi per l'inserimento delle persone con disabilità, di cui all'art. 39-ter del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165. Nel 2022 sono stati realizzati alcuni incontri per condividere, attraverso la Rete, le migliori pratiche di inclusione; è stato organizzato ed erogato in 4 edizioni il corso "L'Agenzia al telefono. Istruzioni per l'uso", dedicato al personale con disabilità visiva; sono stati altresì erogati corsi e-*learning* sulle competenze digitali e informatiche in versione accessibile. È stata poi definita una metodologia per verificare l'accessibilità degli applicativi informatici sviluppati *in-house*, basata sul coinvolgimento diretto di colleghe e colleghi con disabilità visiva, che è stata già impiegata con successo per due strumenti (VA.L.E e PONTE). Nel sito intranet sono stati pubblicati vari articoli di informazione e sensibilizzazione, anche in collaborazione con il CUG. Localmente sono stati realizzati percorsi di inserimento dedicati, incontri di accoglienza e azioni di supporto per la formazione, per garantire a ciascuno l'opportunità di esprimere le proprie potenzialità e tenere alta la motivazione nel tempo. È stata data inoltre diffusione alla guida interna "Disabilità. Iniziamo dalle parole", dedicata all'evoluzione del concetto di disabilità e del linguaggio utilizzato per parlarne, per rifuggire da linguaggi che possono veicolare narrazioni sminuenti o stereotipi stigmatizzanti e recuperare una semantica neutra, capace di ricondurre ad ordinarietà tutte le caratteristiche umane. Sono state altresì stipulate convenzioni per le procedure di selezione ai sensi della legge 68/99 o sperimentati percorsi di *mentoring* tra colleghi con disabilità visiva.
Promuovere un linguaggio non discriminatorio e rispettoso delle differenze di genere	• articoli, studi, moduli formativi e altre iniziative di sensibilizzazione • convegni/incontri • controllo a campione dei testi da parte del Gruppo di Lavoro sulle Linee guida	Per rafforzare la parità di genere, contrastare gli stereotipi sessisti e i pregiudizi e dare visibilità alle donne che lavorano, nel 2022 è proseguita la campagna interna per la diffusione alle Linee guida per l'uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere, elaborate dall'Agenzia insieme al CUG, che portano la prefazione del Presidente dell'Accademia della Crusca e la presentazione della Consigliera Nazionale di Parità. È pure proseguita l'erogazione del corso in modalità e-learning "Scriviamolo al femminile", tuttora presente nella piattaforma "Moodle" dedicata alla formazione del personale dell'Agenzia. Il 9 giugno 2022, nel corso del Convegno "Le parole Giuste. La parità attraverso un uso consapevole del linguaggio", organizzato dall'Agenzia insieme al Comitato Unico di Garanzia, nell'ambito del ciclo di seminari formativi promossi dalla Rete Nazionale dei CUG, le Linee Guida sono state presentate alla Rete alla presenza della Ministra per le Pari opportunità. Le attività di sensibilizzazione proseguiranno anche nel 2023.
Promuovere la presenza sia di uomini sia di donne in panel e convegni	• articoli e iniziative di sensibilizzazione • dal 2023, controllo a campione dei panel/ *webinar*/simposi/convegni per verificare la presenza di entrambi i generi tra i relatori	A partire dal 2022, l'Agenzia promuove la presenza sia di uomini sia di donne in panel, convegni, seminari, tavole rotonde, *webinar* o altri eventi formativi e informativi interni, riconoscendo che il pluralismo, con la diversità di prospettive ed esperienze, aggiunge valore a ogni confronto. L'intento è anche quello di diffondere pattern positivi per la parità di genere, poiché rappresentare la prospettiva di un solo genere non è solo un limite per la qualità del dibattito, ma contribuisce a perpetuare l'invisibilità delle donne nei ruoli e posizioni di leadership, rafforzando stereotipi. L'iniziativa è in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, dello *Strategic Engagement sulla Gender Equality* per il triennio 2016-19 e la nuova Strategia per il quinquennio 2020-2025 dell'Unione Europea, nonché con la Strategia Nazionale per la Parità di Genere.

D. CONCILIAZIONE VITA LAVORO		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Monitorare gli strumenti flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa e supportare il personale che lavora a distanza	• studi e analisi effettuati • iniziative di supporto al personale • attività formative e informative	L'Agenzia attua da diversi anni il telelavoro e, dal 2020, il lavoro agile. Dopo aver testato il lavoro agile per la gestione dell'emergenza da "Covid-19", l'Agenzia ha proseguito nel percorso di sviluppo della propria capacità tecnologica e organizzativa, al fine di garantire al personale le infrastrutture idonee a supportare la modalità agile di erogazione della prestazione, che dovrà essere traghettata in un contesto di ordinarietà. A tal fine, collegata allo sviluppo della capacità tecnologica e organizzativa, è in corso una ri-analisi dei processi operativi che tenga conto delle opportunità offerte dal lavoro agile (si pensi al nuovo modello di assistenza o all'istituzionalizzazione di forme di contatto a distanza con gli interlocutori esterni). Nel 2022 sono proseguite le iniziative formative volte ad accrescere le competenze gestionali e individuali utili a ottimizzare la gestione e l'erogazione della prestazione nelle forme di lavoro a distanza, e sono state promosse iniziative informative di supporto al personale tramite il sito intranet. Inoltre, è stata definita una regolamentazione transitoria del lavoro agile, in attesa del confronto sindacale previsto dal CCNL FC 2019-21, in vista del quale l'Agenzia ha avviato un'analisi mirata a coordinare le varie forme di lavoro a distanza in modo coerente alle previsioni contrattuali e alle esigenze organizzative.
Promuovere il Progetto " PONTE" per supportare il personale assente dal servizio per lunghi periodi	• articoli e altre iniziative per la diffusione del progetto • numero di persone aderenti	Nel 2022 l'Agenzia, anche tramite la rete delle/dei relativi Referenti centrali e regionali, ha dato diffusione al Progetto "PONTE", realizzato nel 2021 per valorizzare, ampliare e diffondere - in linea con le previsioni della Direttiva della Presidenza del Consiglio n. 2/2019 - i progetti di accompagnamento regionali già attuati in favore del personale assente per lungo periodo. "PONTE" promuove una prassi organizzativa omogenea sul territorio per supportare le persone assenti dal servizio per almeno tre mesi per maternità o altre esigenze di cura personale o familiare; consente di non interrompere le positive relazioni con la comunità di lavoro durante l'assenza (con l'individuazione di un/una tutor), e di pianificare insieme all'interessato/a le modalità di ripresa dell'attività lavorativa e di aggiornamento al momento del rientro in sede, al fine di non interrompere percorsi di crescita professionale.
Favorire l'adozione dell'orario flessibile individuale per i lavoratori con particolari esigenze personali e familiari	Numero degli orari flessibili individuali concessi in via ulteriore alla flessibilità oraria già adottata, presso ciascuna struttura, per il contrasto alla diffusione del Covid-19	L'Agenzia favorisce la più ampia flessibilità oraria collettiva e promuove l'orario flessibile individuale in caso di situazioni personali e socio-familiari meritevoli di tutela. Oltre alla flessibilità generale già ampliata per effetto degli accordi in materia di sicurezza sul lavoro - dettati dalla necessità di gestire l'emergenza epidemiologica - e per effetto del lavoro agile, sono state anche prese in considerazione ulteriori istanze di flessibilità oraria "personalizzata" per particolari esigenze personali e familiari. In corso alcune sperimentazioni, a livello locale, di ulteriori forme di flessibilità (es. 'Progetto figli' per il personale con carichi di cura.

E. PROMOZIONE DEL RUOLO DEL CUG		
AZIONI	**INDICATORI**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Promuovere la partecipazione alle iniziative del CUG e favorire sinergie tra il Comitato e le strutture interne	• iniziative di promozione dell'attività del CUG • realizzazione condivisa di incontri, seminari o altre iniziative nei temi di competenza dell'organismo	Nel 2022 sono stati realizzati convegni e articoli in sinergia tra il CUG e l'Agenzia. Tramite la Rete delle/dei Referenti Pari opportunità e benessere organizzativo è stata data eco e diffusione alle iniziative del Comitato presso le Direzioni Regionali, che hanno anche invitato componenti del CUG a partecipare ad eventi dalle stesse organizzati sui temi di competenza dell'Organismo. Nella maggior parte dei siti intranet regionali sono state altresì ri-lanciate le iniziative promosse dal CUG presenti nella intranet nazionale, per favorirne la conoscenza tra il personale. In alcuni casi le Direzioni Regionali hanno anche pubblicizzato le attività del CUG tramite newsletter.
Aggiornare e ottimizzare la sezione dedicata al CUG nei siti internet e intranet dell'Agenzia	Aggiornamento dei siti internet e intranet nazionali e dei siti intranet regionali	Al fine di far conoscere l'attività del Comitato Unico di Garanzia, è proseguito l'aggiornamento della pagina intranet dedicata con la pubblicazione della newsletter del Comitato, Edicola CUG, e delle news relative agli eventi e alle iniziative promosse dall'Organismo. Nella pagina si dà evidenza anche delle azioni positive realizzate a livello regionale dalle Strutture dell'Agenzia, per far conoscere e diffondere le migliori pratiche, e delle iniziative della Rete Nazionale dei CUG, pubblicate in una autonoma sezione.
Valorizzare la partecipazione del CUG alla Rete Nazionale dei Comitati Unici di Garanzia e la collaborazione del Comitato con altri interlocutori esterni, come la Consigliera Nazionale di Parità	• partecipazione di componenti del CUG alle riunioni e alle attività della Rete nazionale dei CUG; • diffusione delle iniziative promosse dalla rete tramite articoli o post sul sito intranet; • collaborazioni del CUG con la Consigliera Nazionale di Parità o altri soggetti nazionali.	Anche nel 2022 il CUG dell'Agenzia ha collaborato con la Rete Nazionale dei CUG, nata per favorire lo scambio di esperienze, competenze e buone prassi tra amministrazioni ed enti negli ambiti propri a tali organismi. In collaborazione con il CUG e la Rete Nazionale, è stato organizzato il Convegno "Le parole Giuste. La parità attraverso un uso consapevole del linguaggio", al quale ha partecipato anche la Ministra per le Pari opportunità e la Consigliera Nazionale di Parità. Nella sezione del sito intranet del CUG è stata inoltre alimentata una sottosezione dedicata alla Rete Nazionale dei CUG, in cui vengono pubblicate le iniziative del Network e il relativo periodico, "La Voce dei CUG".

7. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Con riferimento agli obiettivi in materia di anticorruzione e trasparenza si comunicano i seguenti risultati.

Obiettivo 1: Presidiare i rischi corruttivi.

Con riferimento a questo obiettivo erano previsti i seguenti quattro risultati attesi:

a) Rispetto dei tempi e delle modalità di presidio previste nelle schede di autovalutazione del rischio o nelle schede di rilevazione diretta dei rischi.

I paragrafi 3, 4 e 4.1 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023 e i paragrafi 2.3.2, 2.3.3 e 2.3.3.1 del PIAO 2022-2024, forniscono indicazioni ai fini della valutazione e del trattamento dei rischi.

Dall'esame delle relazioni semestrali, relative al secondo semestre 2021 e al primo semestre 2022 e dai monitoraggi di secondo livello dell'Ufficio Supporto al RPCT non sono emersi scostamenti significativi inerenti i tempi e le modalità di presidio previsti dai responsabili di processo nelle schede di autovalutazione dei rischi.

b) Presa in carico entro 15 giorni dal conferimento dell'incarico o dal rilascio di una nuova scheda.

I paragrafi 3.2 e 6.3 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023 e il paragrafo 2.3.2.2 del PIAO 2022-2024, per le strutture dotate di Scheda di autovalutazione dei rischi, prevedono la presa in carico, entro 15 giorni dal conferimento dell'incarico o dal rilascio di una nuova scheda, delle schede di autovalutazione dei rischi di competenza, da parte dei titolari delle strutture organizzative. Questi ultimi sono i responsabili dell'esecuzione dei processi interessati dai rischi corruttivi (Capo Settore, Capo Ufficio, Direttore Provinciale, Capo Sezione).

Dall'esame delle relazioni semestrali, relative al secondo semestre 2021 e al primo semestre 2022 e dai controlli di secondo livello dell'Ufficio Supporto al RPCT è emerso che nella generalità dei casi le schede di autovalutazione dei rischi sono state tempestivamente prese in carico con qualche sporadico ritardo opportunamente segnalato ai fini della regolarizzazione.

c) Invio nei tempi previsti delle Relazioni semestrali.

Il paragrafo 6.2 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023 e la sezione 4 del PIAO 2022-2024 prevedono che i Referenti anticorruzione inviino, con cadenza semestrale ed entro il mese successivo alla conclusione del semestre di riferimento, una relazione illustrativa delle attività svolte nell'esercizio delle proprie funzioni. I Referenti anticorruzione sono stati individuati, dai predetti Piani, nei Capi Divisione, nei Direttori Centrali e nei Direttori Regionali.

Le relazioni da inviare nell'anno 2022 (relative al secondo semestre 2021 e al primo semestre 2022), sono state correttamente trasmesse dai Referenti centrali e regionali, con alcune limitate eccezioni e alcuni ritardi rispetto ai termini previsti del 31 gennaio 2022 e 31 luglio 2022, specie nelle strutture centrali comunque caratterizzate da livelli di rischio più contenuti.

d) Completezza delle Relazioni semestrali.

Le relazioni pervenute nel corso del 2022 risultano in linea con il format di riferimento e appaiono complete nei contenuti. Per le strutture dotate di Schede di autovalutazione del rischio il contenuto delle relazioni è risultato coerente con gli esiti dei monitoraggi effettuati dall'Ufficio Supporto al RPCT tramite lo specifico applicativo in uso nell'Agenzia (Co.R.S.A.).

In tale contesto e allo scopo di dotare tutte le strutture dell'Agenzia di specifiche schede di rischio, si rappresenta che nel 2022, in continuità con gli anni precedenti, è proseguita l'attività di rilevazione dei rischi di corruzione presso le strutture centrali. Nel corso del 2023, con il consolidamento delle modifiche organizzative che hanno interessato diverse articolazioni dell'Agenzia, continueranno gli interventi di analisi del rischio presso le Divisioni e Direzioni Centrali così come programmato nel PIAO 2023-2025.

Obiettivo 2: Rispetto degli obblighi di pubblicazione

Con riferimento a questo obiettivo, il risultato atteso è rappresentato dal costante aggiornamento della sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale dell'Agenzia.

Il raggiungimento dell'obiettivo è connesso al ricevimento dell'attestazione annuale da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance* (OIV) sulla completezza, sull'aggiornamento e sul formato di tipo aperto di ciascun documento analizzato.

In data 24 giugno 2022, l'OIV ha rilasciato il documento di attestazione dopo aver effettuato le verifiche previste dalle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 201/2022, attestando che l'Agenzia delle Entrate:

- *"ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente"*;
- *"ha individuato nella sezione Trasparenza del PTPCT i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi dell'art. 10 del decreto legislativo 33/2013"*;
- *"NON ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione "Amministrazione trasparente", salvo le ipotesi consentite dalla normativa vigente"*.

L'OIV ha, infine, attestato la conformità e l'attendibilità tra quanto rilevato nella griglia di rilevazione al 31/05/2022, allegata alla delibera ANAC n. 201/2022, e quanto pubblicato sul sito istituzionale al momento dell'attestazione.

Con riferimento alla revisione delle schede di rischio, è stata prevista una semplificazione dell'attuale Sistema di Controllo Interno e di Gestione del Rischio attraverso i seguenti obiettivi intermedi:

- individuazione di un criterio per il raggruppamento degli elementi di mappa;
- modifica delle logiche delle attuali schede di autovalutazione e di rilevazione del rischio;
- definizione di un unico schema di scheda di rischio, indipendentemente dalla struttura destinataria;
- adeguamento dell'applicativo informatico di supporto Co.R.S.A..

A fine 2022 sono stati raggiunti i seguenti risultati: individuazione del criterio di aggregazione dei processi e definizione dello schema di questionario da somministrare al *process manager*. Al momento non è ancora possibile prevedere se l'intera attività sarà conclusa nel corso del 2023 o necessiterà anche parte o tutto il 2024.

In linea con l'obiettivo di dare massima diffusione e conoscenza delle disposizioni contenute nel Codice di comportamento, è stata verificata la pubblicazione del documento sul sito intranet e internet dell'Agenzia e risulta essere stata consegnata una copia del Codice ai soggetti interessati al momento della sottoscrizione di qualsiasi tipologia di contratto.

Per quanto concerne la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi per i soggetti che operano nell'ambito delle attività negoziali e per i fornitori, la competente Struttura ha confermato, per l'anno 2022, di aver acquisito le previste dichiarazioni. Riguardo all'applicativo informatico per la gestione delle dichiarazioni, la realizzazione è in fase di progettazione.

In linea con quanto previsto nel 2022, è stata attuata la revisione della scheda MIP A.b., contenente le indicazioni relative ai principi generali e ai livelli autorizzativi in materia di acquisizione di lavori, forniture e servizi.

In relazione con quanto previsto con riferimento alle dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità, le stesse risultano regolarmente acquisite, controllate e pubblicate nel corso dell'anno 2022.

In linea con quanto previsto dall'art. 35-bis del decreto legislativo 165/2001, le competenti Strutture hanno confermato che nel corso del 2022, le dichiarazioni di inconferibilità sono state regolarmente acquisite e controllate.

Con riferimento alla disciplina delle incompatibilità e del cumulo degli impieghi, in conformità alla Direttiva annuale della Direzione Centrale Audit, le verifiche sono state eseguite mediante l'individuazione di un campione dell'intero personale dell'Agenzia, selezionato tramite estrazione casuale, anche in base all'utilizzo di indicatori di potenziali criticità. I suddetti controlli sono stati effettuati anche sulla base di informazioni acquisite tramite l'invio automatizzato di appositi questionari, sia al personale estratto che ai relativi responsabili di struttura; per il 2022 tali verifiche hanno riguardato 878 dipendenti.

Per ciò che riguarda la disciplina degli incarichi esterni del personale, l'esame delle relative richieste è stato regolarmente svolto da parte delle Strutture di volta in volta interessate.

Con riferimento alle possibili incompatibilità successive alla cessazione del rapporto di lavoro, nel corso del 2022 è stato consegnato ai neoassunti il codice di comportamento dell'Agenzia che contiene il divieto di *pantouflage,* così come è stata inserita – nei bandi di gara e negli atti prodromici all'affidamento – la relativa clausola. Tale clausola è stata inserita anche al momento della cessazione dal servizio o dall'incarico, ma solo in caso di dimissioni.

Per quanto concerne le misure di rotazione ordinaria, con provvedimento n. 171883 del 19 maggio 2022 a firma del Direttore dell'Agenzia, sono stati esplicitati i criteri per l'attuazione delle misure di rotazione ordinaria per titolari di Posizioni Organizzative conferite ai sensi dell'art. 1, comma 93, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (c.d. POER). Per quanto riguarda, invece, l'aggiornamento dei criteri per la rotazione degli incarichi dirigenziali, nel corso del 2023 sono state emanate le nuove linee guida in materia con atto direttoriale n. 89963 del 23 marzo 2023.

In tema di misure di rotazione straordinaria si evidenzia che le disposizioni sono applicate. E` in corso di predisposizione il provvedimento che esplicita i criteri di rotazione attraverso l'individuazione delle condotte di natura corruttiva.

Con riferimento alla procedura di segnalazione di condotte illecite (*Whistleblowing*), si evidenzia che a seguito dell'atteso recepimento della direttiva europea (Cfr. decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023), nel corso del 2022 non è stata emanata la nuova direttiva che verrà adottata nel 2023.

La verifica trimestrale delle abilitazioni per l'utilizzo degli applicativi informatici in uso in Agenzia è attuata da ogni responsabile di struttura sulla base delle indicazioni della competente Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione. Sulla scorta di ciò, all'interno di ogni Scheda di autovalutazione del rischio, è riportata come misura di ausilio suggerita dalla Direzione Centrale Audit, la "*verifica periodica della corrispondenza delle abilitazioni informatiche rilasciate con il personale impiegato nella specifica attività*". Il monitoraggio riguardo alla regolare applicazione della misura è, pertanto, delegata alla funzione di Audit nell'ambito delle Analisi di contesto locali.

Per ciò che riguarda il monitoraggio del rispetto dei termini per la conclusione dei procedimenti, sono allo studio gli aspetti organizzativi connessi all'individuazione dell'UO responsabile e del titolare del potere sostitutivo, di cui all'art. 2, comma 9-*bis*, della legge 241/90.

Infine, con riferimento all'applicazione della disciplina sulla trasparenza, nel corso del 2022 sono pervenute 75 richieste di accesso civico generalizzato, 3 richieste di riesame e 5 richieste di accesso civico semplice, tutte regolarmente evase e pubblicate.

8. L'EFFICIENZA IN AGENZIA

L'Agenzia calcola annualmente un indicatore sintetico di efficienza complessiva che consente di apprezzare l'incidenza dei costi sostenuti per il funzionamento dell'Ente sul totale delle somme complessivamente riscosse sia da adempimento spontaneo, che da attività di accertamento e controllo. La tabella seguente riporta il valore registrato nel 2022, che evidenzia un sostanziale consolidamento del valore dell'indice, dovuto in particolare alla ripresa del gettito.

Tabella 18 - L'efficienza in Agenzia

Processo	2020	2021	2022
Efficienza complessiva (Costi sostenuti per € 100 di imposte riscosse) (€)	0,72	0,58	0,61

In relazione alle tematiche connesse all'efficienza, l'Agenzia ha messo a punto una serie di interventi mirati al coordinamento delle azioni e al miglioramento della definizione della relazione risorse-risultati. Per valutare gli effetti di questi interventi, l'Agenzia ha individuato l'indice di valutazione delle prestazioni (INVAL) che permette di avere, in un'unica soluzione, valutazioni di efficienza con alcuni correttivi basati sull'efficacia dell'azione. Per fare ciò, la valorizzazione della produzione è stata integrata con alcuni elementi che permettono di cogliere aspetti connessi all'efficacia e alla qualità del lavoro svolto.

L'INVAL, considerato in valore assoluto per le analisi relative alle singole strutture produttive, viene valutato a livello aggregato come differenza percentuale tra le diverse annualità. La tabella seguente riporta il valore della variazione registrata nel 2022. L'incremento di oltre il 71% evidenzia il totale recupero dell'indice ai livelli pre-pandemici ed è concomitante alla piena ripresa di tutte le attività dell'Agenzia.

Tabella 19 - Indice di valutazione delle prestazioni

Processo	2021	2022
Indice di valutazione delle prestazioni $((anno_x - anno_{x-1})/anno_{x-1})$	-0,50%	71,20%

ALLEGATO A: RAPPORTO DI VERIFICA DEI RISULTATI DELLA GESTIONE 2022

Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Esercizio 2022

PREMESSA **4**

PARTE PRIMA **5**

SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI **5**

SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE *9*

1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI *9*

1.1 Area Strategica Servizi *9*

1.2 Area Strategica Prevenzione *12*

1.3 Area Strategica Contrasto *15*

1.4 Area Strategica Risorse *17*

2. PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2022 ..... *18*

3. INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE *19*

4. AUTOTUTELA *19*

5. VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA *20*

6. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE *20*

7. RISORSE UMANE *23*

8. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA *23*

9. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI *24*

SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE *26*

1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI *26*

1.1 Area Strategica Servizi *26*

1.2 Area Strategica Riscossione *27*

1.3. Area Strategica Efficienza *31*

2. ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO *33*

3. SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE *33*

4. ATTIVITÀ DI AUDIT E DI VIGILANZA INTERNA *35*

5. RISORSE UMANE *35*

6. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI *36*

VALUTAZIONE CONCLUSIVA **37**

PARTE SECONDA **38**

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE **38**

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI *39*

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE *76*

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO *92*

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE *141*

INTERVENTI DI AUDIT *151*

PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO *168*

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA *169*

RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO *170*

INVESTIMENTI IMMOBILIARI *183*

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE *185*

PARTE TERZA **191**

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE **191**

AREA STRATEGICA SERVIZI *192*

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE *201*

AREA STRATEGICA EFFICIENZA *222*

ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI *246*

1. Il nuovo sistema di remunerazione della riscossione *246*

2. Gestione della sicurezza ICT *248*

3. Attività di investimento *250*

4. Sinergie con l'Agenzia delle entrate *251*

ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT *255*

ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF *256*

PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA *256*

PREMESSA

Il presente Rapporto di verifica evidenzia, con riferimento all'anno 2022, i risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate e dall'Agenzia delle entrate-Riscossione rispetto agli obiettivi programmati con la Convenzione 2022-2024, attuativa degli indirizzi programmatici contenuti nell'Atto triennale di indirizzo del Signor Ministro di cui all'art. 59 del D. Lgs. n. 300/1999 adottato il 7 febbraio 2022.

Ai sensi dell'Allegato 5 "MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI RISULTATI" della citata Convenzione, il Rapporto è stato elaborato dal Dipartimento delle finanze (da ora "Dipartimento") e condiviso con l'Agenzia delle entrate, ai fini del successivo invio al Signor Ministro e della pubblicazione sul sito istituzionale del Dipartimento.

Il documento – che dà, inoltre, evidenza del punteggio sintetico del risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia delle entrate per l'anno 2022 – è articolato in tre parti:

I. la valutazione sintetica dei risultati conseguiti dalle due Agenzie;
II. analisi dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti;
III. l'analisi dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate-Riscossione, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti.

L'attività di analisi ha riguardato anche i progetti di investimento e il loro stato di avanzamento, nonché i c.d. fattori abilitanti (risorse umane e finanziarie) e le ulteriori informazioni sui fatti gestionali interni.

PARTE PRIMA

SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI

INFORMAZIONI DI CONTESTO

L'esercizio 2022 è stato influenzato, oltre che dagli sviluppi attesi della pandemia da Covid-19, dagli effetti conseguenti alle tensioni internazionali determinate dallo scoppio del conflitto in Ucraina, dall'incertezza sulla durata di tale conflitto, dalle limitazioni agli scambi commerciali (sia in termini di esportazioni che di importazioni), nonché – e soprattutto – dall'aumento delle quotazioni dell'energia e dalla crescita generalizzata dei prezzi. Tali fattori hanno avuto un impatto sociale significativo con ricadute sul costo della vita e, in particolare, sui beni di prima necessità. Il Governo è, quindi, intervenuto prevedendo misure urgenti per contrastare gli effetti economici di tale crisi, sia in termini di contenimento dell'aumento dei prezzi dell'energia e dei carburanti, sia di misure a sostegno e tutela delle imprese nazionali.

Nonostante il suddetto quadro economico internazionale, nell'anno 2022 il nostro Paese ha fatto registrare un aumento del PIL reale del 3,7 per cento. La tendenza alla crescita economica, sebbene in misura più modesta, dovrebbe continuare nell'anno in corso, anche grazie all'impulso degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che ha dotato il Paese di ingenti risorse per promuovere la transizione ecologica e digitale, rilanciare la crescita e migliorare l'inclusione sociale, territoriale, generazionale e di genere. Tra le riforme funzionali a garantire l'attuazione del PNRR e a migliorare la competitività (cd. riforme abilitanti) vi sono anche le misure correlate alla "Riforma dell'Amministrazione fiscale", il cui obiettivo fondamentale di medio-lungo periodo è la riduzione strutturale del *tax* gap.

Alla luce di questo scenario operativo, l'**Agenzia delle entrate** – anche sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2022-2024 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione – ha proseguito nel rafforzamento del dialogo con i contribuenti, potenziando l'assistenza e la gamma di servizi offerti, per agevolare al massimo l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, continuare nello sforzo di promuovere la *tax compliance* e diminuire il *tax gap*. Inoltre, l'anno 2022 è stato caratterizzato dalla ripresa delle attività di prevenzione e contrasto all'evasione, interessata anche da diverse previsioni normative introdotte nel corso degli ultimi due anni per fronteggiare la crisi economica provocata dalla emergenza epidemiologica da Covid-19. Sotto il profilo della prevenzione, è stato significativamente incrementato il numero delle comunicazioni di promozione

dell'adempimento spontaneo inviate. Nella prospettiva del contrasto dei fenomeni evasivi, si è puntato principalmente sull'attività di analisi del rischio e sull'efficacia dei controlli.

Nell'esercizio 2022, l'Agenzia delle entrate ha, inoltre, fornito il proprio contributo per il raggiungimento di diversi obiettivi previsti nell'ambito della predetta Riforma 1.12 - Riforma dell'Amministrazione Finanziaria, realizzando i seguenti target:

- M1C1-105: incrementare, rispetto all'anno 2019, del 20% il numero di comunicazioni "cambia-verso", per un totale pari almeno a 2.581.090. In relazione al *target*, nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 sono state trasmesse ai contribuenti n. 2.637.383 lettere di *compliance* (rispetto al target, l'avanzamento è stato quindi del 102,2%);
- M1C1-106: ridurre, rispetto all'anno 2019, del 5% il numero di "falsi positivi", senza superare la soglia di 120.175 unità. Rispetto alle comunicazioni di *compliance* trasmesse, il numero dei falsi positivi consuntivati nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 è risultato pari a 20.332 (rispetto al target, la riduzione è stata quindi del -83,9%);
- M1C1-107: incrementare, rispetto all'anno 2019, del 15% gli incassi derivanti dalle comunicazioni cambia-verso, per un totale di almeno 2.449.500.000 euro. Il totale degli incassi derivanti delle comunicazioni di stimolo della *compliance* è risultato pari a euro 2.945.556.829, sempre con riferimento al periodo novembre 2021-ottobre 2022 (rispetto al target, l'avanzamento è stato quindi del 120,3%).

Con riferimento alla **Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR)** occorre segnalare la rilevante modifica organizzativa apportata dalla Legge di Bilancio 2022 (legge 30 dicembre 2021, n. 234). All'interno di un disegno volto alla razionalizzazione e semplificazione del sistema fiscale, tale provvedimento ha previsto, con decorrenza dal 1° gennaio 2022, il cambiamento nella *governance* del citato Ente, attribuendo le funzioni di indirizzo operativo e di controllo all'Agenzia delle entrate, con lo scopo di incrementare l'efficienza dell'azione di recupero e favorire un più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi dei due Enti. In coerenza con le modifiche apportate, la pianificazione delle attività e i relativi obiettivi gestionali di AdeR sono stati, pertanto, disciplinati nella Convenzione 2022-2024 stipulata tra l'Agenzia delle entrate e il Ministero dell'economia e delle finanze, il quale continua così a mantenere una piena visibilità anche sull'operatività dell'agente della riscossione e sulla coerenza con gli indirizzi di politica fiscale vigenti.

La richiamata "Legge di Bilancio 2022" ha modificato anche l'articolo 17 del decreto legislativo n. 112/1999 riguardante il sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione, prevedendo in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione una dotazione a carico del bilancio dello Stato per assicurare la copertura dei relativi costi di funzionamento e la conseguente eliminazione dalla cartella di pagamento del cd. "aggio" a partire dai ruoli affidati dopo il 1° gennaio 2022.

Di seguito sono sinteticamente descritte, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione delle due Agenzie nell' esercizio 2022, come individuati nella Convenzione triennale per gli anni 2022-2024 di cui all'articolo 59 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 300.

SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE

1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI

Analogamente allo scorso esercizio, anche il Piano 2022-2024 dell'Agenzia delle entrate si compone di **quattro Aree Strategiche:**

1. Servizi;
2. Prevenzione;
3. Contrasto;
4. Risorse.

Le quattro Aree Strategiche individuano le priorità politiche perseguite dall'Agenzia e, in esse, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori istituzionali volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi in funzione degli specifici risultati attesi. Anche quest'anno sono presenti alcuni indicatori di impatto, volti a monitorare, nel medio periodo, gli effetti delle attività svolte dall'Agenzia, sul comportamento dei contribuenti e, più in generale, sul benessere economico-sociale.

Di seguito sono sinteticamente descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione dell'Agenzia nell'esercizio 2022, come individuati nella predetta Convenzione.

1.1 AREA STRATEGICA SERVIZI

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi – che comprende **tre obiettivi**: "*Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari", "Migliorare i servizi erogati ai contribuenti" e "Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare*" – i risultati hanno quasi sempre superato quelli prefissati, confermando l'efficacia dell'azione posta in essere dall'Agenzia in termini di semplificazione amministrativa, potenziamento dei servizi telematici, misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati e miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di lavorazione dei rimborsi.

Il primo obiettivo, ***"Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari"***, prevede, quale azione significativa, la diffusione della dichiarazione precompilata, cui sono dedicati quattro indicatori, due istituzionali e due di impatto. Con riferimento al "*Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto*

a quelli complessivamente dichiarati" sono stati considerati gli oneri per interessi passivi connessi ai mutui per acquisto abitazione principale, i contributi per lavoratori domestici e le spese funebri. Il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti. Il risultato conseguito dall'indicatore è in linea rispetto alle previsioni: 85,80% rilevato a fine esercizio. A tale indicatore istituzionale è collegato l'indicatore di impatto "*Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia*" – il cui risultato atteso era fissato al 17% – che ha raggiunto, in sede di consuntivo, la percentuale del 17,48%. Nel medesimo obiettivo è presente un nuovo indicatore istituzionale "*Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA*", correlato al quale il PNRR prevede la predisposizione delle prime dichiarazioni IVA precompilate per almeno 2.300.000 contribuenti nel 2023; quest'ultimo indicatore – come vedremo in dettaglio nel Rapporto di verifica anno 2023 – è stato conseguito dall'Agenzia con la possibilità di visualizzare e scaricare, a partire dal mese di febbraio 2023, 2.372.896 dichiarazioni precompilate. In merito all'indicatore di impatto "*Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati*", è stata fornita la relazione illustrativa sull'utilizzo da parte degli operatori IVA dei nuovi strumenti messi a disposizione.

Risulta raggiunto anche il secondo obiettivo ***"Migliorare i servizi erogati ai contribuenti"***, dato che la quasi totalità degli indicatori previsti per monitorarne l'andamento hanno ottenuto dei risultati superiori rispetto ai target attesi in sede di programmazione. Infatti, la "*Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse*" è pari al 96%, sostanzialmente in linea rispetto alle attese (90%).

Per valutare i servizi forniti in maniera digitale e il modello di assistenza "a distanza" sono presenti tre indicatori, uno istituzionale e due di impatto. Il primo, finalizzato a misurare l'incremento dei servizi telematici disponibili, risulta ampiamente conseguito, in quanto sono stati resi disponibili 14 servizi rispetto ai 5 programmati. L'indicatore di impatto corrispondente è rilevato con la "*Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia*", che ha conseguito un risultato pari a 87,45%, quasi in linea con quello atteso (88%). Si ritiene che su tale risultato, in lieve calo rispetto al 2021, abbia inciso l'elevato numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel corso del 2022 (oltre 10 milioni) rispetto a quelle inviate nel 2021 (circa 6 milioni). Tuttavia, tale fattore, pur inducendo un maggior numero di contribuenti a

richiedere assistenza in ufficio rispetto allo scorso anno, non ha impedito che la maggior parte dell'utenza, pari all'84,53%, abbia continuato a privilegiare il canale telematico CIVIS per l'invio di istanze di assistenza all'Agenzia.

Le attività volte ad assicurare un efficace sistema di relazioni "a distanza" sono state misurate anche con la "Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti" che ha registrato un consuntivo del 91,50% a fronte di un obiettivo assegnato pari a 85%.

Risultati superiori alle attese si sono registrati in tema di erogazione dei rimborsi IVA: la "*Percentuale di rimborsi ordinari lavorati/magazzino*" nel 2022 è stata pari al 96,40%, superando la soglia assegnata in sede di programmazione dell'89%. Analogo risultato positivo è stato ottenuto nella *lavorazione dei rimborsi IVA prioritari/magazzino*, che registra un consuntivo di 98,07% a fronte di un obiettivo fissato al 92%. Per il collegato indicatore di impatto, "*Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni*", sono stati consuntivati 75 giorni, migliorando i tempi previsti in fase di programmazione (77 gg.).

Medesimo impegno è stato profuso dall'Agenzia per garantire una rapida lavorazione dei rimborsi relativi alle imposte dirette: anche in questo caso l'obiettivo è stato ampiamente conseguito (consuntivato 95,72%, a fronte di un 90% preventivato). Sempre in materia di rimborsi è stato inserito un nuovo indicatore di impatto relativo al "*Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza*", per il quale è stato realizzato un report a consuntivo di fine esercizio (il risultato ottenuto è stato di 843 €/mln).

Relativamente al terzo obiettivo ***"Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare"***, sono stati previste due azioni e nove indicatori. Il livello di raggiungimento rispetto al risultato atteso dei tre indicatori istituzionali, che rilevano le attività in tema di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali, di congruenza geometrica tra mappe contigue e di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare, è sostanzialmente in linea rispetto a quanto programmato. Analogo risultato si registra nei due correlati indicatori di impatto: in particolare, l'indicatore relativo alla media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito è in linea con le attese (100%); la richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria fa registrare il 40,18%, un risultato migliore di oltre 4 punti percentuali rispetto alle previsioni (36%). Sono state ottenute buone prestazioni per entrambi gli indicatori relativi alle attività

di presidio efficace del territorio: il "*Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine*", pari all'87,19%, risulta ampiamente superiore al valore atteso del 76% e il "*Tasso di copertura degli immobili da controllare*" è stato pari al 30,02%, a fronte di un dato atteso del 25%.

Presentano, invece, un andamento opposto i correlati indicatori di impatto, che registrano entrambi un risultato inferiore alle aspettative: il primo "*Indice di efficacia dell'accertamento catastale*" consegue un 14,85% a fronte di un preventivo di 25% e anche per l'"*Incremento percentuale annuo della base imponibile*" il dato è inferiore al valore atteso (0,27% consuntivato rispetto a 0,35% preventivato). Lo scostamento registrato rispetto agli accertamenti catastali può essere dipeso dall'alta incidenza che ancora hanno, sul processo, alcune tipologie di accertamenti (come case fantasma ed ex rurali) che, nelle code delle posizioni ancora aperte, presentano immobili che hanno basso – se non nullo – livello di redditività. Allo stesso modo, il risultato conseguito con riferimento alla base imponibile lascia presumere una maggiore *compliance* da parte del dichiarante, in parte legata all'ormai ampia diffusione dei listini dei costi per le unità a destinazione speciale e in parte alle tipologie di dichiarazioni indotte dai bonus fiscali su immobili che avevano comunque livelli di rendita già congrui.

1.2 AREA STRATEGICA PREVENZIONE

La difficile situazione creatasi a seguito della diffusione dell'emergenza sanitaria – che ha determinato profonde ricadute economiche su un notevole numero di operatori – ha richiesto un sempre maggiore impegno nelle attività finalizzate a favorire la competitività delle imprese italiane, quali la *cooperative compliance*, l'esame delle istanze di *patent box* connesse alle richieste di agevolazione per l'utilizzo di beni immateriali, nonché l'esame delle istanze di *ruling* internazionale.

Relativamente all'Area Prevenzione – che comprende **due obiettivi**, ovvero: **"***Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti"* e *"Rafforzare la tax compliance"* – i risultati del 2022 confermano l'efficacia dell'azione di promozione della *tax compliance* realizzata dall'Agenzia. Quest'area accoglie tutti gli istituti di recente introduzione che mirano a semplificare il sistema e a creare un nuovo clima di fiducia e collaborazione con i cittadini contribuenti, prevedendo anche la possibilità di correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sui livelli di *compliance* e sul recupero del *tax gap*.

Nell'ambito del primo obiettivo "***Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti***", significativo, rispetto alla pianificazione iniziale, è il consuntivo dell'indicatore che misura la "*Percentuale di istanze di adesione al regime di cooperative compliance lavorate nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t*", che è stato pari all'88% rispetto al 60% atteso. Il collegato indicatore di impatto, che calcola il *rapporto tra il numero di grandi contribuenti che accedono al regime opzionale della cooperative compliance rispetto alla platea potenziale*, registra un risultato del 17%, al di sopra del 10% assegnato in via previsionale. Positivo anche il risultato in termini di "*Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti*" che consuntiva 21 €/mld a fronte di una previsione di 18 €/mld.

Riguardo alla conclusione delle *procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali)*, si registra un aumento sia del *numero delle procedure concluse* sia dei correlati tempi di conclusione rispetto all'anno di riferimento 2020. In particolare, sono state concluse 154 procedure di accordi preventivi unilaterali e bilaterali (di cui 112 unilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020 (di cui 30 unilaterali), con una percentuale di incremento pari al 340% (risultato atteso 8%). L'indicatore che monitora la percentuale di *riduzione dei tempi di conclusione delle citate procedure* segnala, invece, un peggioramento. I due risultati sono dovuti alla scelta di procedere a un drastico recupero della lavorazione di istanze di accordo pendenti presso gli Uffici, talora risalenti anche a periodi d'imposta molto anteriori al 2022, per rispondere alle numerose richieste dei contribuenti di chiusura delle istanze presentate, al fine di prevenire il rischio di controlli e conseguenti contenziosi, posto che l'istituto degli accordi preventivi risponde, infatti, all'esigenza di conferire certezza alle imprese multinazionali, mediante un accertamento preventivo dei criteri e metodi per la definizione delle componenti di reddito previste dall'art. 31-ter del D.P.R. n. 600/1973 (il caso più ricorrente, come noto, è quello del *transfer pricing*). Questo sforzo si è tradotto, da un lato, in un enorme incremento del numero degli accordi conclusi, ma ha comportato, dall'altro, un aumento dei tempi di conclusione degli accordi.

In merito al *patent box (*cioè le *istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali*) l'Agenzia si è impegnata a esaminare nell'arco del 2022 la totalità delle istanze presentate nel 2017 e il 70% di quelle presentate nel 2018. Il risultato conseguito è stato pari al 98,4% per il 2017 e al 91,7% per il 2018; il tempo medio di conclusione, che è l'indicatore di impatto corrispondente, ottiene il risultato di 33 mesi, con un target assegnato pari a 35 mesi.

Le attività di risposta alle istanze relative agli *interpelli nuovi investimenti* in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 147/2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza fanno registrare – a fronte di un obiettivo assegnato del 72% – un consuntivo pari al 93%; analogamente l'impatto finanziario, misurato dal maggior gettito atteso a fronte di quest'attività, è risultato di 362 milioni di euro, superiore alla stima iniziale di 334 milioni di euro.

Particolarmente positive le prestazioni registrate in merito agli interpelli ordinari *ex* art. 11, comma 1, lettera a) della legge n. 212 del 2000. L'indicatore previsto rendiconta le attività delle Direzioni regionali esprimendo la *percentuale di risposte alle istanze di interpello ordinario rese nel termine di 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza*, anziché nel termine massimo di 90 giorni previsto dalla citata disposizione, prendendo in considerazione le sole istanze per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2022. La percentuale realizzata è stata pari al 95%, a fronte di un target del 76%.

Risultati superiori alle attese si sono registrati in tema di percentuale di *procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure – MAP) definite entro 3 anni dalla presentazione* (consuntivo 32% a fronte di un valore atteso del 30%). Anche per tale attività è stato previsto un indicatore di impatto che misura il "*Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1*": a fronte di un risultato atteso pari a 15 mesi, il risultato conseguito a fine anno è stato pari a 14,5 mesi.

Nell'ambito del <u>secondo obiettivo</u> "***Rafforzare la tax compliance***", sono previsti innanzi tutto tre indicatori relativi alle lettere di *compliance*, contemplati anche dal PNRR. Al riguardo va tuttavia precisato che, ai fini del PNRR, il periodo di riferimento per il calcolo degli indicatori è novembre 2021-ottobre 2022 mentre, ai fini della rendicontazione della Convenzione 2022-2024, il periodo di riferimento è l'anno solare (ossia gennaio-dicembre 2022).

Il primo indicatore è quello relativo al *numero delle comunicazioni inviate ai contribuenti* per favorire il versamento spontaneo, l'emersione degli imponibili ai fini IVA e l'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto. Nel 2022 sono state trasmesse n. 2.521.909 lettere a fronte di un

risultato atteso di 2.581.100; l'avanzamento è stato, quindi, del 97,7%, leggermente inferiore alle attese[1].

A tale attività sono correlati due indicatori di impatto.

Il primo misura la "*Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019*". Le comunicazioni inviate nell'anno solare 2022, riconosciute come "falsi positivi" – ovvero quelle le cui anomalie risultano totalmente giustificate dal contribuente poiché l'errore/omissione è imputabile esclusivamente all'attività di selezione dell'Agenzia o ad attività non complete – sono state 30.616 (rispetto ai 126.500 falsi positivi riscontrati nel 2019). In termini percentuali, tale indicatore fa registrare un valore pari a - 75,8% rispetto al -5% preventivato[2].

Il secondo indicatore "*Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione*", ha registrato un risultato di 3,20 miliardi di euro, superiore alle aspettative che prevedevano 2,45 €/miliardi; l'avanzamento è pertanto del 130,6%[3] .

È stato pienamente conseguito il risultato relativo al "*Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento*" (87 indici) e al correlato indicatore di impatto, volto a misurare la copertura delle attività economiche servite, ottenuto calcolando la "*Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007*", per il quale a fine anno si rileva il consuntivo di 92%, a fronte di una percentuale programmata pari a 90%.

1.3 AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso del 2022, dopo il rallentamento conseguente la fase pandemica, è stato dato maggior impulso all'azione di contrasto dei fenomeni evasivi. A tal fine, nel Piano sono stati previsti **due obiettivi**, ovvero "*Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia delle attività di riscossione*" e "*Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale*".

Per quanto riguarda il primo obiettivo ***"Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia delle attività di riscossione"***, i risultati conseguiti dall'Agenzia nell'esercizio in termini di riscossioni

[1]A fini del PNRR è stato consuntivato – relativamente al periodo novembre 2021-ottobre 2022 – l'invio di n. 2.637.383 lettere di *compliance*, con un avanzamento del *target* pari al 102,2% di quanto preventivato.

[2] Ai fini del PNRR – relativamente al periodo novembre 2021-ottobre 2022 – il numero dei falsi positivi consuntivati è risultato di 20.332, con una riduzione del -83,9% (rispetto al -5% atteso).

[3] Ai fini del PNRR – nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 – il totale degli incassi derivanti delle comunicazioni di stimolo della compliance è risultato pari a euro 2.945.556.829, con un avanzamento del 120,2% del pianificato.

da attività di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata) hanno dato luogo a *incassi complessivi* per lo Stato pari a 17 miliardi di euro, di cui 11,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 5,8 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione, a fronte dei 14,4 miliardi attesi. Ai fini del raggiungimento del risultato complessivo hanno concorso le riscossioni derivanti dalle attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ai sensi dell'articolo 36-*ter* decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso e ai ruoli. Il risultato annuale conseguito è pari a 5,8 miliardi di euro, di cui la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro.

Le riscossioni a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e articolo 54-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), nonché le somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, e quelle derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto, sono state pari a 11,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 4,2 miliardi di euro.

Al risultato hanno concorso diversi indicatori istituzionali. In particolare, 7 *indicatori di rischio* sono stati *individuati e resi operativi* nella procedura di sospensione delle deleghe F24 rispetto ai 5 previsti mentre nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi sono stati individuati e resi operativi 5 indicatori di rischio rispetto ai 2 previsti.

Inoltre, è stato *analizzato e verificato preventivamente dall'Agenzia* il 65% (a fronte di un risultato atteso del 60%) del *valore delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura* trasmesse nell'anno dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regolamenta le agevolazioni.

Nell'ambito delle iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata, sono stati sottoposti ad *analisi congiunta*, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.685 soggetti (risultato atteso 60.000 soggetti).

Con riferimento all'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting,*

sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, 3.461 posizioni raggiungendo quindi il risultato dell'89% (risultato atteso 90%).

Per il secondo obiettivo "***Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale***", nell'anno 2022 è stato inserito un nuovo indicatore istituzionale in materia di contenzioso, denominato "*Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti*", che ha conseguito un risultato del 99,4%, di molto superiore al *target* prefissato del 70%.

In tema di *costituzioni in giudizio in CTP e CTR* (ora Corti di giustizia tributaria rispettivamente di primo grado e secondo grado) sui ricorsi il cui termine di costituzione scadeva nell'esercizio, si registra il 99,3% superando il *target* prefissato in Convenzione (96%).

Se si considerano gli indicatori di impatto, la *percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia* - si attesta al 76,6% superando il *target* prefissato del 72% mentre la "*Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia*" è pari al 73,3%, maggiore rispetto al *target* prestabilito (69%).

Quanto all'indicatore istituzionale che misura la *percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze relative a controversie con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro,* il risultato dell'Agenzia, a fine esercizio, si attesta al 98,6% a fronte del 96% previsto.

In relazione, infine, all'indicatore d'impatto relativo alla percentuale degli *importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia,* nei vari gradi di giudizio, il risultato conseguito a fine esercizio è dell'86,8%, superiore rispetto al *target* prefissato del 74%.

1.4 AREA STRATEGICA RISORSE

Per l'Area Risorse sono previsti due obiettivi che mirano a valorizzare le risorse a disposizione dell'Agenzia.

Al primo obiettivo ***"Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali"*** sono associate tre azioni, che riguardano il potenziamento delle risorse umane, l'attuazione del lavoro agile e il rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia.

In merito alla prima azione al 31 dicembre 2022 *sono state assunte 801 unità di personale a tempo indeterminato* a fronte delle 700 previste in sede di programmazione, mentre non si è perfezionata l'assunzione di 50 *Data scientists* prevista.

Nell'ambito della seconda azione, i due indicatori istituzionali relativi al lavoro agile che misurano le "*Postazioni lavorative virtualizzate*" e la "*Percentuale di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile*", hanno registrato rispettivamente: il 13% (dato superiore al 10% previsto) e il 70% (in linea con il valore stimato).

L'azione volta al rafforzamento delle conoscenze e delle competenze del personale viene valutata misurando le iniziative formative e di sviluppo rivolte al personale che assiste i contribuenti realizzate nell'anno: a fronte di una previsione di 10.000 *ore di formazione da fruirsi da parte del personale dei servizi fiscali* sono state consuntivate 14.578 ore, mentre l'efficacia della formazione, misurato dall'indicatore relativo all'*impatto delle iniziative di formazione sulle attività lavorative*, ha registrato un risultato di 15,8%, superiore al 10% atteso e relativo alle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale.

È inoltre presente il secondo obiettivo "***Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili"*** con la corrispondente azione rivolta all'attuazione del Piano Pluriennale degli Investimenti.

Dei due indicatori istituzionali relativi all'ambito ICT – "*Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni pregressi*" e "*Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate (valore cumulato negli anni)*" – il primo a fine anno registra un consuntivo molto superiore alle previsioni (64% rispetto al 30%), mentre il secondo è in linea con l'assegnato (20 standard e 8 avanzato). L'indicatore di impatto "*Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva*" misurati in €/mln, registra un valore di 3,01milioni di euro rispetto alla previsione di 4 milioni.

2. PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2022

Nel corso dell'esercizio e in continuità con gli ultimi anni, le attività ICT *(Information and Communication Technologies)* sono state orientate all'evoluzione delle procedure esistenti, in considerazione delle necessità operative e organizzative dell'Agenzia, delle modifiche normative intervenute e dello sviluppo di nuove procedure.

È stata data priorità al prosieguo delle attività di automazione inerenti la gestione dei contributi a fondo perduto. Lo svolgimento di tali attività è avvenuto nell'ambito del contratto

stipulato con Sogei S.p.A., per quel che riguarda lo sviluppo/evoluzione dei progetti di investimento afferenti il Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia e utilizzando il Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) e il sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di *hardware* e *software*.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 66,9%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 63,6% (circa 60 milioni di euro a fronte dei 94,4 milioni di euro pianificati).

Con particolare riferimento alla categoria degli investimenti immobiliari, il valore contabilizzato nell'esercizio 2022 è di circa 3,6 milioni di euro.

3. INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

Al fine di garantire l'immediata operatività degli Uffici Audit regionali e delle province di Trento e Bolzano– istituite con provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020 - sono state fornite nel mese di gennaio 2022 le prime indicazioni operative per definire gli interventi da realizzare nel primo trimestre, tenendo conto che con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 129843 del 27 maggio 2021 è stata attribuita a tali strutture anche la gestione dei riscontri amministrativo-contabili, fino ad allora curati dagli Uffici Risorse materiali delle Direzioni Regionali. Successivamente, dopo l'assegnazione del *budget* definitivo, con la direttiva n. 107192 del 5 aprile 2022, sono state emanate le istruzioni per la programmazione delle attività di audit.

Nel 2022, da parte delle strutture regionali sono stati effettuati 70 interventi di audit interno, 164 riscontri amministrativo-contabili, 243 interventi di audit esterno, 73 interventi di audit *compliance* e 377 verifiche di cassa.

4. AUTOTUTELA

Si segnala che non è stata redatta la relazione sulle autotutele conseguenti al controllo automatizzato delle dichiarazioni in quanto l'anno d'imposta 2019, oggetto di osservazione, non risulta completato e riscontrabile per via del differimento al 31 dicembre 2024 del termine di decadenza per la notifica delle cartelle di pagamento.

Dall'analisi degli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, *ex* art. 36-*ter* del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, si rileva che la percentuale di annullamento si mantiene sostanzialmente costante nel tempo (2,89% nel 2018 e 2,41% nel 2019).

In materia di imposta di registro, la percentuale più rilevante di istanze accolte sugli avvisi emessi riguarda le locazioni con un valore del 6,23%, in linea con il 2021 (6,13%).

Con riferimento agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2022 rappresentano il 2,15% del totale complessivo (3.897 rispetto agli 853 dell'anno precedente).

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano l'1,04% degli accertamenti notificati nel 2022.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 presentano un'incidenza di atti annullati del 3,97%, in aumento di 1,57 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2021.

5. VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto a oggetto, per il 2022, il procedimento "Accertamento imposta di registro" relativo agli accertamenti di maggior valore dell'imposta di registro, emessi nell'anno 2019. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 96 e gli atti esaminati 2.935.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia si è attestata al 75,93% e i valori di conformità di ogni singolo principio sono stati: l'81,38% per la trasparenza, seguito da quello di correttezza, con il 70,84% e da quello di imparzialità, con il 63,73%.

6. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nel corso del 2022 la comunicazione esterna dell'Agenzia delle Entrate ha veicolato, in continuità con il passato, informazioni di servizio sui diversi tipi di bonus e contributi a fondo perduto

previsti per imprese e famiglie a seguito dell'emergenza COVID-19, anche con iniziative congiunte con altri enti. A queste attività straordinarie si è affiancata la gestione della comunicazione ordinaria sui principali temi *core*: dagli indirizzi operativi per l'anno 2022, ai rimborsi, alla modulistica aggiornata, alla dichiarazione precompilata e, ancora, alle novità sul fronte dell'assistenza ai contribuenti (servizio di videochiamata, accesso su delega ai servizi *online*, comodato via *web*). Le attività di comunicazione hanno inoltre veicolato i contenuti di maggior interesse e attualità in materia di bonus edilizi, accompagnando la pubblicazione dei relativi documenti di prassi.

Come sempre, la comunicazione dell'Agenzia delle Entrate è stata curata con un approccio integrato, basato cioè su un mix di strumenti coordinati (*media relation*, campagne informative, eventi, prodotti editoriali, post e *news* sui social, sulla rivista *on-line* FiscoOggi.it e sul sito istituzionale), attivati in piena sinergia per garantire una copertura coerente ed efficace nei confronti dei diversi *target* di riferimento.

Con specifico riguardo alla ***media relation***, l'Agenzia ha risposto alle richieste dei giornalisti di testate generaliste e specializzate e redatto comunicati stampa e altra documentazione a supporto su argomenti di attualità fiscale, sia a livello nazionale sia a livello regionale.

Sul fronte dell'**educazione alla legalità fiscale**, nel 2022 sono proseguite le attività dei progetti "Fisco e Scuola" e "Fisco e scuola per seminare legalità" (quest'ultimo realizzato insieme ad Agenzia delle entrate-Riscossione). Le iniziative hanno riguardato le scuole di ogni ordine e grado con incontri presso gli istituti e visite degli studenti presso gli uffici. Ridotti negli anni precedenti per le esigenze di distanziamento dettate dalla pandemia, nel 2022 gli incontri sono stati 756, il triplo rispetto all'anno precedente. È stata inoltre curata la prima edizione di una *newsletter* dedicata ai referenti regionali dei progetti.

Per quanto riguarda il **sito *web* istituzionale** www.agenziaentrate.gov.it, nel periodo di riferimento sono state pubblicate circa 1.600 *news*. Sono state aggiornate anche diverse aree tematiche per ospitare le misure fiscali adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica: dal Superbonus ai contributi a fondo perduto. Parallelamente, sono state curate le aree tematiche di interesse costante per gli utenti, come quella sulla casa, ed è stata creata una nuova area tematica dedicata alla tessera sanitaria, per agevolare i cittadini nella ricerca delle relative informazioni. Create e aggiornate anche le schede informative sulle misure fiscali di interesse attuale, con la progressiva introduzione della data di aggiornamento visibile *online* a vantaggio dell'utenza.

Sulla rivista *on-line* **FiscoOggi** sono stati pubblicati circa 2.700 articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali, con particolare attenzione alle misure messe in campo per contenere gli effetti connessi all'emergenza sanitaria. Nel 2022, sono stati 5,2 milioni i lettori che hanno sfogliato il giornale *on-line*, tra i quali oltre 250.000 dall'estero, registrando un aumento di circa 1.200.000 nuovi internauti rispetto al 2020. Sfiorano i 33.000 gli iscritti alla *newsletter* della rivista FiscoOggi registrati nel 2022.

Sul sito nazionale, nella collana "L'Agenzia informa", l'Amministrazione ha pubblicato nel corso dell'anno 28 **prodotti editoriali**, tra i quali 4 guide nuove e 19 aggiornamenti, alcune anche tradotte in inglese e tedesco, dedicate a tematiche fiscali di particolare attualità e interesse. Di nuova edizione, si segnalano ad esempio le due guide dedicate a "Tutti gli sconti della precompilata 2022", "La dichiarazione precompilata 2022" e "I servizi *online* per rappresentanti e persone di fiducia".

In considerazione del prolungato periodo emergenziale, nel 2022 l'**attività *social*** dell'Agenzia si è focalizzata sulla propria *mission* di servizio. Sono state pubblicizzate le modalità "agili" di fruizione dei servizi e i diversi contributi a fondo perduto, anche con campagne *web* e *social* dedicate. Con l'avvio della stagione dichiarativa, è stata realizzata la campagna di comunicazione integrata sulla dichiarazione precompilata. Gli attuali presidi istituzionali sulle piattaforme social *Twitter, Facebook, YouTube e LinkedIn* sono seguiti complessivamente da oltre 460mila utenti. In particolare, il canale Entrate in Video ha registrato oltre 6 milioni di visualizzazioni. Nel periodo, ancora segnato dalla pandemia, anche il servizio di prima informazione dell'Agenzia via *Facebook Messenger*, #EntrateinContatto, ha rappresentato un prezioso canale di dialogo *one to one* con l'utenza, anche per orientarla verso l'utilizzo dei servizi agili per risolvere le pratiche fiscali. Attivato nel 2016 per rispondere ai quesiti sul canone TV nella bolletta elettrica, dal 2017 fornisce assistenza di carattere generale anche sulla dichiarazione precompilata. Attraverso il canale i contribuenti possono dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio *smartphone*, aprendo una conversazione privata con l'Agenzia per formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi in cui il quesito richieda un approfondimento, entro 5 giorni dalla richiesta. Dal lancio del servizio a fine 2022 sono oltre 70mila i messaggi utente gestiti.

7. RISORSE UMANE

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2022, sono state consuntivate 40.833 ore/migliaia a fronte di 27.909 unità di personale in servizio.

8. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

La Legge di Bilancio n. 234 del 30 dicembre 2021 e il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 31 dicembre 2021 hanno assegnato, per l'esercizio 2022, all'Agenzia un importo complessivo di 3.068,9 milioni di euro, di cui 2.990,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,2 milioni di euro a valere sul capitolo 3891 (nell'esercizio 2021 erano stati assegnati 3.051,3 milioni di euro, di cui 2.972,6 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

Nell'anno sono state inoltre stanziate le seguenti risorse integrative:

- 167,3 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 7 del D.Lgs. n. 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l'integrazione della quota incentivante del personale riferita all'annualità 2020 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2020;
- 167,3 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 7 del D.Lgs. n. 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l'integrazione della quota incentivante del personale riferita all'annualità 2021 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l'annualità 2021;
- 153,1 milioni di euro in applicazione dell'art. 1, comma 604 della Legge n. 234/2021 (Legge di Bilancio 2022) per somme arretrate assegnate agli Enti per il contratto C.C.N.L. 2019-2021;
- 11,7 milioni di euro per assegnazione delle risorse destinate all'applicazione dell'art. 49, commi 3 e 6, del C.C.N.L. 2019-2021 (costituzione Fondo Risorse Decentrate);
- 1,7 milioni di euro, a valere sul capitolo 3891, per ridistribuzione delle risorse agli enti utilizzatori degli immobili confluiti nei fondi immobiliari FIP e Patrimonio Uno;
- 0,1 milioni di euro per altre assegnazioni integrative.

Nel corso dell'esercizio 2022, sono state inoltre rilevate minori risorse per 216 mila euro per l'ammontare degli interventi manutentivi relativi all'anno 2022 di competenza dell'Agenzia del Demanio in qualità di Manutentore Unico.

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2021 e riconosciuta nel 2022, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (98,3 milioni di euro) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (29,4 milioni di euro) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del decreto legge 269/2003.

I ricavi da *Business* complementare, ossia i ricavi per le attività previste dagli articoli 64 e 70, comma 1, lettere b) e c) del D.Lgs. n. 300/1999 ammontano a 52,4 milioni di euro (47,6 milioni di euro nel 2021).

9. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo degli obiettivi incentivati e il relativo livello di conseguimento in applicazione del sistema di incentivazione.

AREE STRATEGICHE	***OBIETTIVI INCENTIVATI***		***VOB (Valutazione obiettivo)***	***LIVELLO DI PERFORMANCE***
AREA STRATEGICA SERVIZI	**OBIETTIVO 1**	Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	**101,9**	**Ottimale (Livello B)**
	OBIETTIVO 2	Migliorare i servizi erogati ai contribuenti	**110,9**	**Oltre le attese (Livello A)**
	OBIETTIVO 3	Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	**108,8**	**Oltre le attese (Livello A)**
AREA STRATEGICA PREVENZIONE	**OBIETTIVO 4**	Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti	**105,0**	**Oltre le attese (Livello A)**
	OBIETTIVO 5	Rafforzare la *tax compliance*	**98,7**	**Ottimale (Livello B)**
AREA STRATEGICA CONTRASTO	**OBIETTIVO 6**	Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione	**119,7**	**Oltre le attese (Livello A)**
	OBIETTIVO 7	Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	**111,2**	**Oltre le attese (Livello A)**
AREA STRATEGICA RISORSE	**OBIETTIVO 8**	Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	**109,0**	**Oltre le attese (Livello A)**
	OBIETTIVO 9	Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	**114,0**	**Oltre le attese (Livello A)**

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall'Allegato 3 della Convenzione 2022-2024, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE

……omissis……

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

Alla luce di quanto rappresentato, risulta che l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno ampiamente raggiunto i risultati attesi, per come programmati con la Convenzione 2022-2024.

Roma,

Il Direttore Generale delle Finanze
Giovanni Spalletta

(Firmato digitalmente)

Il Direttore dell'Agenzia delle entrate
Ernesto Maria Ruffini

(Firmato digitalmente)

PARTE SECONDA

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI

Sul fronte dei servizi, la situazione straordinaria determinata negli ultimi anni dalla pandemia, ha originato la ridefinizione del modello di relazione con gli utenti, orientando il sistema di accoglienza verso un nuovo modello di gestione del rapporto con i cittadini, finalizzato a sviluppare l'offerta di servizi *on-line*, in modo da ridurre progressivamente l'esigenza del contribuente di recarsi presso gli uffici.

Il gradimento manifestato dall'utenza verso i nuovi servizi (confermato anche dall'indagine di *Customer Satisfaction*) ha reso ancora più rilevante la necessità di continuare il percorso avviato, volto a favorire un utilizzo sistematico e intensivo degli strumenti a supporto della relazione a distanza, avvalendosi delle nuove modalità di interazione che la tecnologia rende possibili.

Pertanto, anche nel 2022, l'Agenzia ha continuato a perseguire l'obiettivo della digitalizzazione dei servizi, nella consapevolezza che al servizio reso in ufficio, si affianca, e a volte si sostituisce, il servizio richiesto tramite canali alternativi (*web*, telefono, videochiamata) garantendo, nel contempo, al cittadino i medesimi standard qualitativi assicurati all'utenza che riceve il servizio presso un ufficio. In tale ambito, lo strumento di videochiamata, sperimentato nel 2022, si ritiene possa rappresentare una efficace alternativa all'erogazione dei servizi in presenza.

Nel mese di marzo 2022 si è concluso lo stato di emergenza e progressivamente, pur mantenendo le necessarie condizioni di sicurezza, sono riprese le attività in presenza e anche quelle che presuppongono una fase di lavoro svolta mediante sopralluogo.

Nel corso del 2022 si è conclusa l'attività di migrazione degli applicativi dell'area catastale e cartografica dal sistema "Territorio *Web*" al "Sistema Integrato del Territorio" (SIT) e in relazione alle attività ordinarie di aggiornamento catastale, considerato il perdurare degli effetti del cosiddetto bonus edilizio, si sono registrati significativi incrementi di lavorazioni. Le relative attività sono state possibili grazie all'utilizzo di leve organizzative, quali il supporto da remoto, e all'introduzione di innovazioni tecnologiche, quale l'accettazione automatica per alcune tipologie degli atti di aggiornamento tecnico del catasto fabbricati.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA SERVIZI									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	Compreso tra 85% e 90%	85,80%	100%	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	17%	17,48%	103%
		Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA	2.300.000	2.372.896	103%	Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati	Relazione illustrativa sull'utilizzo (accesso e convalida) da parte degli operatori IVA dei nuovi strumenti messi a disposizione	SI	100%
OBIETTIVO 2 - Migliorare i servizi erogati ai contribuenti	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecendente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	90%	96%	107%				
	Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza "a distanza"	Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2021	5	14	280%	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	88%	87,45%	99,38%
						Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti	85%	91,50%	108%

	Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese	**% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino**	**89%**	96,40%	108,31%	**Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)**	**77 gg.**	75 gg.	-
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	**92%**	98,07%	106,60%	**Volume dei rimborsi e crediti d'imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)**	**Report di dati a consuntivo**	843	-
		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	**90%**	95,72%	106,36%				
OBIETTIVO 3 - Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	**Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche**	**Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali**	**95%**	95,25%	100,26%				
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	**36%**	36,99%	102,75%	**Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale**	**100%**	100,00%	100%
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	**70%**	70,65%	100,93%	**Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria**	**36%**	40,18%	112%
	Presidio efficace del territorio	**Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine**	**76%**	87,19%	114,72%	**Indice di efficacia dell'accertamento catastale**	**25%**	14,85%	59%
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	**25%**	30,02%	120,08%	**Incremento percentuale annuo della base imponibile**	**0,35%**	0,27%	77%

OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI

AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata

- **Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati**

In merito a tale indicatore, si rappresenta, nella successiva tabella, lo studio preliminare effettuato sugli oneri presi in considerazione:

- interessi passivi mutui acquisto abitazione principale;
- contributi lavoratori domestici;
- spese funebri.

Per ogni onere preso in considerazione, il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti.

L'indice complessivo, pari all'85,80%, è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione (vedi tabella sottostante) e risulta in linea con il risultato atteso.

PLATEA DENOMINATORE	***Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente***		
PLATEA NUMERATORE	***Dichiarazioni precompilate dall'Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore***		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	**Dati da prendere in considerazione per il Denominatore**	**Dati da prendere in considerazione per il Numeratore**	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	**Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione**	
		Con dati inseriti in dichiarazione	**Con dati riportati solo nel foglio informativo**
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.413.698	2.559.005	527.989
Contributi lavoratori domestici	455.421	435.169	118
Spese funebri	410.382	356.521	7.378

TASSO DI COPERTURA *L'indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione*		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	75%	86%
Contributi lavoratori domestici	96%	
Spese funebri	87%	

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia**

Il risultato al 31 dicembre 2022 è stato del 17,48% rispetto al risultato atteso del 17%. Sono stati trasmessi all'Agenzia circa 23 milioni di modelli 730. Relativamente al modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state oltre 4 milioni contro 3,9 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2021.

La percentuale di coloro che hanno accettato la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, è pari al 26%. Si rappresenta, infine, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 19,1 milioni di modelli 730, per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata.

Pertanto, la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari (circa 19,1 milioni) sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia (oltre 23 milioni) è pari all'82,5%.

	2022	2021
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	4.057.966	3.907.674
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	19.149.706	18.903.858
n. 730 ricevuti dall'Agenzia	23.207.672	22.811.532
n. 730 modificati/integrati	2.986.950	3.036.531

Novità relative alla dichiarazione precompilata

Nella dichiarazione precompilata 2022 è stata introdotta un'importante novità volta a dare la possibilità al contribuente di designare una persona di fiducia all'accesso e alla trasmissione della propria dichiarazione 730 precompilata (attraverso il conferimento di una procura ai sensi dell'articolo 63 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600). L'iniziativa ha avuto la finalità di agevolare i

cittadini che incontrano difficoltà nell'utilizzo dei servizi *on line* dell'Agenzia, in particolare le persone anziane o poco avvezze all'uso degli strumenti digitali, che possono quindi designare un soggetto che operi in proprio nome e per proprio conto nell'applicazione *web*.

Nel 2022 sono state, altresì, introdotte ulteriori semplificazioni per la richiesta di accesso da parte di eredi, tutori, amministratori di sostegno, curatori speciali e genitori. In particolare, per l'erede è stata prevista una modalità di richiesta di accesso alla precompilata del *de cuius* direttamente via *web*. Per l'accesso alla dichiarazione precompilata in qualità di tutore, amministratore di sostegno, curatore speciale oppure genitore, la richiesta può essere inviata, con la documentazione specificatamente prevista, anche tramite i servizi *on line* disponibili nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia (servizio "Consegna documenti e istanze").

Al fine di ampliare le informazioni da rendere disponibili ai contribuenti per la dichiarazione precompilata 2022 sono stati utilizzati ulteriori dati, come gli oneri versati per il riscatto dei periodi non coperti da contribuzione e i rimborsi erogati dalla Commissione per le Adozioni Internazionali (CAI) per le spese sostenute in relazione alle procedure di adozione o affidamento preadottivo di minori stranieri, concluse tramite Ente autorizzato.

Anche nel 2022 i dati trasmessi all'Agenzia dai soggetti obbligati sono stati significativi. Complessivamente, il numero di dati utilizzati in precompilata è stato pari ad oltre 1,2 miliardi. Di tali dati, oltre l'82% – circa 1 miliardo di documenti inviati – sono relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (oltre il 39% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2021).

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute:

- più di 10,4 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4,5 milioni di comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3,7 milioni di comunicazioni riguardanti le spese universitarie;
- circa 757 mila comunicazioni concernenti le spese funebri;
- più di 8,4 milioni di comunicazioni relative ad interessi passivi;
- 4,5 milioni di dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 95,5 milioni di comunicazioni relative a premi assicurativi;
- 5 milioni di dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- 101 mila comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie;

- 6 milioni di dati inviati dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
- 439 mila comunicazioni relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
- 1,6 milioni di dati riferiti alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
- 65 milioni di Certificazioni Uniche 2022 (relative a redditi per l'anno 2021).

- **Indicatore *Istituzionale:* Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA**

L'art. 4 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, come modificato dall'art. 1 comma 10 del decreto legge 22 marzo 2021, n. 41, ha previsto che a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° luglio 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, sono messe a disposizione di una platea predefinita di soggetti IVA – in via sperimentale – le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA. Successivamente, a partire dalle operazioni IVA 2022, è messa a disposizione della medesima platea anche la bozza della dichiarazione annuale IVA.

La norma prevede che per i soggetti che convalidano oppure integrano nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, viene meno l'obbligo di tenuta dei registri stessi. A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 è stata ampliata la platea dei soggetti passivi per cui sono state predisposte le bozze dei documenti IVA precompilati, con l'inclusione dei soggetti che effettuano la liquidazione dell'IVA secondo la contabilità per cassa, ai sensi dell'articolo 32-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83.

Con provvedimento del direttore dell'Agenzia del 12 gennaio 2023 è stato esteso il periodo sperimentale al 2023 ed è stato altresì previsto che, a partire dall'ultimo trimestre 2022 e per l'elaborazione della dichiarazione annuale IVA 2023, alla platea dei destinatari dei documenti IVA individuati nel provvedimento dell'8 luglio 2021 si aggiungano anche i soggetti passivi autorizzati, in base a specifiche disposizioni normative, a effettuare la liquidazione trimestrale dell'IVA, di cui all'articolo 74, comma 4, del decreto IVA, nonché i soggetti che applicano uno specifico metodo per la determinazione dell'IVA ammessa in detrazione (ad esempio, i produttori agricoli o coloro che svolgono attività agricole connesse o le aziende di agriturismo) o coloro che sono stati sottoposti a fallimento o liquidazione coatta amministrativa.

Nel corso del 2022, pertanto, l'Agenzia ha messo a disposizione le bozze dei registri IVA precompilate a una platea formata da 2.372.896 soggetti IVA, a fronte di un risultato atteso pari a 2.300.000 operatori.

Nel corso del medesimo esercizio sono stati predisposti i criteri di elaborazione della dichiarazione precompilata IVA e sono stati testate le funzionalità dell'applicativo *web*, per consentire di mettere a disposizione della platea di soggetti individuata la dichiarazione IVA annuale 2022 a partire dal 10 febbraio 2023.

- **Indicatore di *Impatto*: Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati**

In attuazione delle disposizioni introdotte dall'articolo 4 del citato decreto legislativo n. 127 del 2015, come modificato dall'articolo 1, comma 10, del decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, nonché di quanto previsto con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia dell'8 luglio 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, già a partire dal 13 settembre 2021 sono state rese disponibili a una determinata platea dei soggetti passivi IVA[4], in un'area *web* dedicata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* del sito internet dell'Agenzia delle entrate, le bozze dei registri IVA precompilati. A partire dal 6 novembre 2021, è stata resa disponibile anche la comunicazione della liquidazione periodica (Lipe) precompilata per tutti i soggetti che si sono avvalsi e hanno validato i registri IVA precompilati del trimestre di riferimento.

Per i soggetti che hanno convalidato, nel caso in cui le informazioni proposte dall'Agenzia delle entrate siano risultate complete, oppure hanno integrato nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, venendo meno l'obbligo di tenuta degli stessi registri, i registri IVA sono stati protocollati e conservati dall'Agenzia.

[4] Per gli anni d'imposta 2021 e 2022, è stata prevista una platea sperimentale costituita da circa 2,3 milioni di soggetti (su un totale di circa 4 milioni di contribuenti che presentano la dichiarazione annuale IVA) che effettuano la liquidazione trimestrale dell'IVA per opzione, con esclusione dei soggetti che operano in particolari settori di attività o per i quali sono previsti regimi speciali ai fini IVA o che adottano particolari regole di determinazione e versamento dell'IVA (ad esempio agenzie di viaggio o commercianti al minuto che applicano il metodo della ventilazione dei corrispettivi), nonché dei soggetti che applicano l'IVA separatamente in relazione alle diverse attività esercitate o che aderiscono alla liquidazione dell'IVA di gruppo o sono stati sottoposti a procedure fallimentari ovvero che partecipano a un gruppo IVA.

Per agevolare i contribuenti nell'utilizzo dei documenti IVA precompilati, sempre nel portale *"Fatture e Corrispettivi"* è stata resa disponibile anche una sezione informativa e di assistenza per illustrare tutte le funzionalità dell'applicativo e le azioni possibili sui documenti elaborati dall'Agenzia.

A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 è stata ampliata la platea dei soggetti passivi per cui sono state predisposte le bozze dei registri e le Lipe, con l'inclusione dei titolari di partita IVA che hanno optato per il regime IVA per cassa[5], di cui all'articolo 32-*bis* del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83. Tale inclusione ha comportato anche l'attivazione di nuove funzionalità nell'applicativo *web* tese ad acquisire l'informazione del pagamento per ogni singola fattura.

Inoltre, con provvedimento del 12 gennaio 2023, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° ottobre 2022, la platea di soggetti per cui sono state predisposte le bozze dei registri IVA precompilate è stata ulteriormente ampliata, con l'inclusione dei seguenti soggetti:

a) soggetti che effettuano la liquidazione trimestrale dell'IVA ai sensi dell'articolo 74, comma 4, del decreto IVA;
b) soggetti per i quali nell'anno di riferimento è stato dichiarato il fallimento o la liquidazione coatta amministrativa;
c) soggetti che applicano specifici metodi di determinazione dell'IVA ammessa in detrazione, come i produttori agricoli o coloro che svolgono le attività agricole connesse, di cui agli articoli 34 e 34-bis del decreto IVA, le aziende di agriturismo o le associazioni operanti in agricoltura, di cui alla legge del 30 dicembre 1991, n. 413 o le aziende di enoturismo, di cui all'articolo 1, commi da 502 a 505 della legge 27 dicembre 2017, n. 205, o le aziende oleoturistiche, di cui all'articolo 1, commi 513 e 514 della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Rispetto ai soggetti cui sono state predisposte le bozze dei registri IVA precompilati e le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA (Lipe)[6] nel 2022, hanno avuto accesso

[5] Il regime IVA per cassa, cd. "*cash accounting*", introdotto dall'articolo 32-*bis* del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, consente al soggetto passivo che vi ha optato di differire il versamento dell'imposta sulle cessioni di beni e le prestazioni di servizi, dal momento di effettuazione dell'operazione a quello dell'incasso. Allo stesso modo, il diritto a detrarre l'IVA sui beni e sui servizi acquistati è posticipato al momento del pagamento dei corrispettivi ai fornitori.

[6] Per il 2022, come previsto dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate dell'8 luglio 2021, le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA sono state messe a disposizione solo per i contribuenti che procedevano a convalidare o integrare i registri di tutto il trimestre di riferimento. A partire dalle operazioni effettuate nel 2023, come previsto dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate del 12 gennaio 2023, le bozze delle Lipe saranno messe a disposizione di tutti i soggetti passivi IVA inclusi nella platea dei destinatari dei documenti IVA precompilati, anche nel caso in cui i registri IVA non siano convalidati o integrati.

all'applicativo *web* per fruire dei documenti IVA precompilati messi a disposizione dall'Agenzia circa 67 mila utenti.

Con particolare riferimento alle bozze dei registri IVA precompilati, il numero piuttosto esiguo di accessi deriva presumibilmente da due elementi:

- la percezione che sia trascurabile il vantaggio di gestire i registri attraverso l'applicativo messo a disposizione dall'Agenzia rispetto alla tenuta dei registri per proprio conto. A causa della mancanza, nei dati di *input*, delle informazioni riferite alla detraibilità o inerenze delle fatture di acquisto, i registri di acquisto IVA precompilati sono elaborati applicando delle presunzioni che il contribuente deve confermare o modificare nell'applicativo, intervenendo su ogni fattura di acquisto annotata. Analoghe presunzioni sono state adottate per quanto riguarda la data di pagamento delle fatture per i soggetti in regime di IVA per cassa. Tali informazioni sono invece già presenti negli applicativi gestionali degli operatori (o in quelli tenuti dagli intermediari) all'atto della registrazione dei dati del fornitore e del tipo di prestazione da questi effettuata. Questa situazione può rendere poco appetibile il servizio offerto dall'Agenzia e il vantaggio di essere esonerati dalla tenuta dei registri non sembra esercitare un effetto incentivante sufficiente per indurre il contribuente ad adottare tali strumenti rispetto ai propri *software* gestionali contabili;
- circostanza che l'esonero dalla tenuta dei registri non può operare per i contribuenti che hanno optato per le semplificazioni nella tenuta di libri e registri contabili[7]. Ne consegue che gli oltre 2,3 milioni di titolari di partita IVA[8], destinatari dei registri IVA precompilati, preferiscono forse avvalersi delle semplificazioni di cui al citato articolo 18, rispetto ai vantaggi offerti dall'utilizzo dei documenti predisposti dall'Agenzia.

Un'eventuale implementazione dell'applicativo *web* per consentire a tali soggetti di effettuare nei registri IVA precompilati determinate annotazioni potrebbe non sortire l'effetto di incrementare i fruitori del servizio di precompilazione IVA in quanto le nuove informazioni da annotare non sono

[7] L'articolo 4 del decreto legislativo n. 127/2015 prevede che l'esonero dalla tenuta dei registri non può essere attuato per i soggetti che optano per la tenuta dei registri secondo le modalità di cui all'articolo 18, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e in ogni caso per il registro di cui all'articolo 18, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600.

[8] I soggetti che liquidano trimestralmente l'IVA generalmente hanno le caratteristiche per aderire al regime di contabilità semplificata (soggetti che hanno realizzato nell'intero anno ricavi non superiori all'ammontare di 400.000 euro per le imprese aventi per oggetto prestazioni di servizi, ovvero di 700.000 euro per le imprese aventi per oggetto altre attività).

reperibili tramite la fattura elettronica e dovrebbero essere comunque inserite manualmente dal contribuente, reperendole dalla propria contabilità.

Nell'ottica di incentivare l'utilizzo del servizio offerto dall'Agenzia, già nel 2023 le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA saranno messe a disposizione per tutti i soggetti che rientrano nella platea, anche se non hanno validato i registri. In tal modo potranno comunque visualizzare, accedendo all'applicativo *web*, i dati delle liquidazioni periodiche precompilati per poterli confrontare con i dati presenti nei propri gestionali.

Inoltre, a tendere, si stanno percorrendo varie ipotesi di soluzione:

a) interlocuzione "automatica" tra i sistemi gestionali contabili dei soggetti passivi IVA e l'applicativo *web* dei documenti precompilati IVA. Tale interlocuzione potrebbe essere attuata tramite i "Servizi Massivi di Scarico e Trasmissione *file* con *download* in cooperazione applicativa", già previsti nel portale *"Fatture e Corrispettivi"*. Nell'applicativo *web* è già possibile richiedere lo "scarico" dei documenti precompilati in formato excel/pdf. Nel corso del 2023 sarà attivato un servizio di scarico automatico tramite colloquio tra sistemi informatici dei documenti riepilogativi precompilati (registri, prospetti trimestrali e Lipe) per consentire un utile confronto di tali documenti con quelli elaborati con i gestionali contabili. Ma la vera semplificazione si otterrà attivando un'interazione tra gli applicativi messi a disposizione dell'Agenzia e i sistemi gestionali e contabili privati, tale da consentire ai soggetti IVA, attraverso uno scambio di dati in via automatica, di ritrasmettere all'Agenzia, dopo averli integrati, i registri IVA in precedenza scaricati in modalità massiva;

b) individuazione, mediante appositi interventi normativi, di ulteriori forme di semplificazione e di agevolazione negli adempimenti tributari a beneficio di coloro che utilizzano i documenti IVA precompilati. Tali vantaggi potrebbero consistere, per esempio, nella facoltà di presentare una dichiarazione IVA "semplificata" oppure in benefici sotto il profilo dei controlli (come previsto per il modello 730 precompilato).

OBIETTIVO 2: MIGLIORARE I SERVIZI EROGATI AI CONTRIBUENTI

AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse**

L'Agenzia ha emanato, nel periodo gennaio-dicembre 2022, 26 atti di prassi (di cui 23 circolari e 3 risoluzioni) riguardanti l'interpretazione di norme tributarie di maggior interesse e impatto per i contribuenti, in quanto destinate a produrre i loro effetti in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali. Con riferimento ai predetti documenti di prassi, si evidenzia che 25 atti (di cui 22 circolari e 3 risoluzioni) sono stati adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato del 96%.

In linea generale, tenuto conto che le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali, la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle predette dichiarazioni fiscali.

Per completezza, si rappresenta che, nel periodo gennaio-dicembre 2022, sono stati emanati ulteriori 23 atti di prassi (11 circolari e 12 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti:

- norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente;
- norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali e, comunque, diverse da quelle contenute nei vari decreti emergenziali.

Per la complessità della materia trattata, le predette circolari e risoluzioni hanno richiesto un notevole impegno da parte dell'Agenzia, anche mediante approfondimenti effettuati con la collaborazione delle diverse strutture della stessa.

I predetti documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia delle entrate (www.agenziaentrate.gov.it) o del Ministero dell'economia e delle finanze (www.finanze.gov.it).

AZIONE: Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza "a distanza"

- **Indicatore *Istituzionale*: Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2021**

Nell'ambito della semplificazione dell'erogazione e della digitalizzazione dei servizi dell'Agenzia, garantendo una maggiore usabilità degli stessi da parte di cittadini, imprese, enti o professionisti/intermediari fiscali, si segnalano le seguenti implementazioni realizzate nel corso del 2022:

1. Censimento dei canali abituali di trasmissione delle fatture elettroniche

Tale servizio consente ai soggetti IVA di censire nel portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia gli indirizzi telematici abitualmente utilizzati per la trasmissione delle fatture elettroniche emesse al Sistema di Interscambio. L'utilizzo di questo servizio consente al soggetto IVA di essere avvisato, tramite una comunicazione via PEC, qualora venga emessa una fattura in cui figura come cedente/prestatore utilizzando un canale di trasmissione diverso da quelli censiti. Detto servizio è stato messo a disposizione degli operatori economici interessati nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia a decorrere dal 4 gennaio 2022.

2. Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nei settori del wedding, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA.

L'articolo 1-*ter*, comma 1, del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nei settori *Wedding*, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021 sono stati determinati i criteri e le modalità per l'erogazione del contributo. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate dell'8 giugno 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

3. *Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore della ristorazione collettiva*

L'articolo 43-*bis* del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nel settore della ristorazione collettiva. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 23 dicembre 2021 sono stati determinati i criteri e le modalità per l'erogazione del contributo. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 3 maggio 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

4. *Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore delle discoteche e sale da ballo*

L'articolo 1 del decreto legge, 27 gennaio 2022, n. 4 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nel settore delle discoteche e sale da ballo che alla data del 27 gennaio 2022 risultavano chiuse in conseguenza delle misure di prevenzione per evitare la diffusione dell'epidemia da "Covid-19", adottate ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del decreto-legge 24 dicembre 2021, n. 221. I criteri e le modalità per l'erogazione del contributo sono stati determinati con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 9 settembre 2021. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 18 maggio 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

5. Censimento dei canali per lo scarico massivo in cooperazione applicativa dei dati delle fatture elettroniche, corrispettivi telematici ed elenchi bollo

Tale servizio è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il 24 novembre 2022, a vantaggio dei soggetti IVA, anche per il tramite dei propri

intermediari delegati ai servizi di fatturazione elettronica, che intendono utilizzare i servizi di cooperazione applicativa con i quali richiedere i dati delle fatture elettroniche, dei corrispettivi telematici e gli elenchi del bollo. Per poter utilizzare tali servizi occorre preliminarmente censire, nella propria area autenticata del portale *"Fatture e Corrispettivi"*, i canali telematici dai quali poter effettuare le richieste con i servizi di cooperazione applicativa.

6. Acquisizione dichiarazioni sostitutive per il riconoscimento della maggiorazione ai contributi a fondo perduto wedding, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA già percepiti

L'articolo 1, comma 17-*bis*, del decreto-legge, 6 novembre 2021, n. 152 ha disposto il riconoscimento di una ulteriore somma di denaro ai soggetti già beneficiari del contributo a fondo perduto *wedding*, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA e operanti nei settori previsti dal decreto. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 2 novembre 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione del modello di dichiarazione degli aiuti ricevuti in regime "*de minimis*" al fine del riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di novembre 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione della dichiarazione direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

7. Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore della ristorazione, bar e altri settori in difficoltà

L'articolo 1-*ter*, comma 2-*bis*, del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nei settori della ristorazione, bar e altri settori in difficoltà. Il decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021, così come modificato dal decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 19 agosto 2022 ha stabilito i criteri e le modalità per l'erogazione dei contributi. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 18 novembre 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di novembre 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

8. Richiesta di autorizzazione ad operare in qualità di erede per la dichiarazione precompilata (23 maggio 2022)

La nuova funzionalità *web* "Richiesta di abilitazione ad operare in qualità di erede per la dichiarazione precompilata" consente a un cittadino di dichiararsi erede e, in quanto tale, di richiedere l'accesso alla dichiarazione precompilata del *de cuius* senza doversi rivolgere a un ufficio territoriale dell'Agenzia.

9. Dichiarazione telematica per l'imposta di soggiorno (30 maggio 2022)

È il servizio che consente l'invio dei file contenenti le dichiarazioni relative all'imposta di soggiorno disciplinata dall'art. 4 del decreto legislativo n. 23 del 2011, avvalendosi dei controlli di conformità operati con il *software* reso disponibile dall'Agenzia delle entrate nell'ambito della piattaforma "*Desktop* Telematico". È stato inoltre esteso il nuovo servizio *web* per la predisposizione e l'invio della dichiarazione relativa all'imposta di soggiorno da parte degli operatori turistici.

10. Esercizio diritti degli interessati GDPR (30 settembre 2022)

Il servizio "Esercizio diritti degli interessati GDPR" consente all'utente di trasmettere, tramite procedura guidata *on line*, la richiesta per l'esercizio dei propri diritti previsti dalla normativa sulla *privacy*.

11. Cassetto Fiscale: 5 per mille (30 giugno 2022)

Tale servizio consente a ciascun Ente Beneficiario di consultare le informazioni di competenza relative al 5 per mille; i dati oggetto di consultazione sono resi disponibili alle componenti specifiche del Cassetto Fiscale mediante un determinato servizio di accesso alla banca dati dove i dati stessi sono memorizzati.

12. Credito d'imposta per il miglioramento dell'acqua potabile (29 aprile 2022) (Credito d'imposta - art. 1, commi da 1087 a 1089, della legge 30 dicembre 2020, n. 178)

Il servizio consente la gestione della presentazione delle comunicazioni relative alle spese sostenute per il miglioramento dell'acqua potabile all'interno dell'area riservata del sito dell'Agenzia delle entrate.

13. Credito d'imposta per la mobilità sostenibile – art. 44, comma 1-septies, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, come modificato dall'art. 74, comma 1, lettera d), del decreto legge 14 agosto 2020, n. 104 (29 aprile 2022)

Il servizio consente la gestione, all'interno dell'area riservata del sito dell'Agenzia delle entrate, delle istanze relative al riconoscimento del credito d'imposta per le spese sostenute per l'acquisto di mezzi e servizi di mobilità sostenibile.

14. Rimborsi intestati a contribuente deceduto (17 ottobre 2022)

Il servizio consente ai soggetti chiamati all'eredità, che non abbiano effettuato espressa accettazione, di comunicare, in via esclusivamente telematica, all'Agenzia che non intendono ricevere i rimborsi intestati al contribuente deceduto.

- **Indicatore di *Impatto:* Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia**

L'indicatore mette a confronto l'utilizzo da parte dei contribuenti di servizi offerti in modalità telematica con la propensione residuale dell'utenza a rivolgersi in ufficio per richiedere assistenza su servizi analoghi.

La conclusione dell'emergenza epidemiologica e delle conseguenti restrizioni sull'apertura al pubblico degli uffici ha coinciso con un maggiore afflusso dei contribuenti negli uffici territoriali rispetto all'anno precedente (oltre il 39% in più).

Si osserva che tale maggiore propensione da parte dell'utenza ad avvalersi dei servizi resi in ufficio, rispetto all'anno precedente, deriva, per quanto riguarda i servizi monitorati dall'indicatore, unicamente dalle richieste di assistenza per comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento e rettifica modello F24 (circa il 98%), mentre sul lato della registrazione dei contratti di locazione si è rilevata una diminuzione degli afflussi in ufficio di circa il 17%.

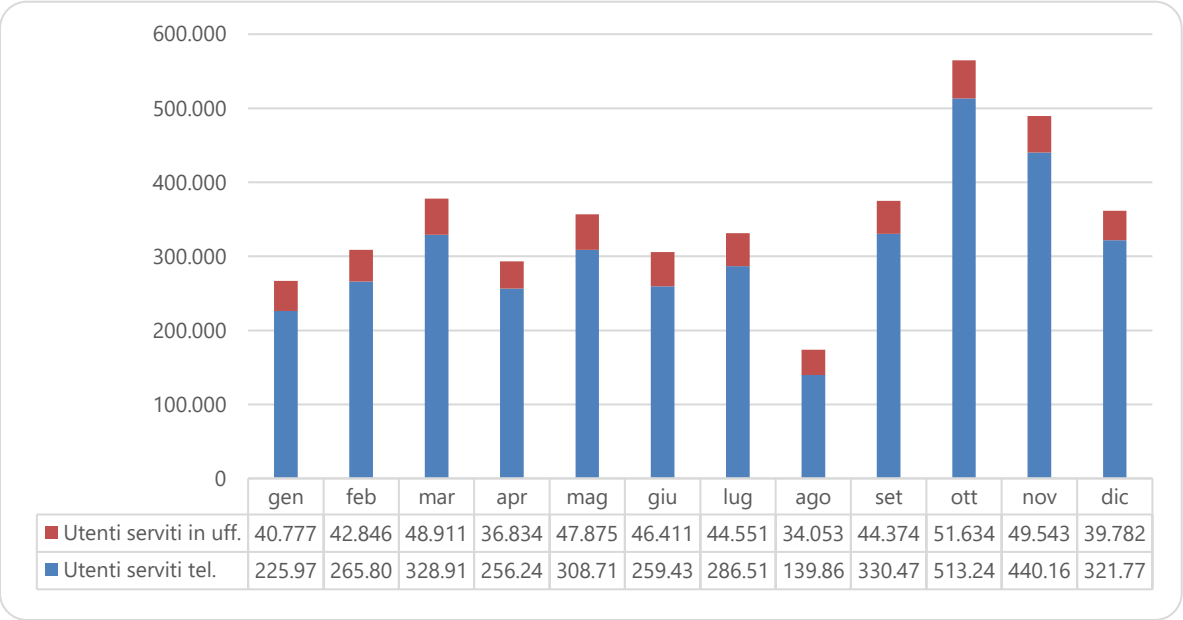
Si ritiene che abbia inciso sulla determinazione del risultato conseguito (87,45%, in lieve calo rispetto al precedente esercizio e leggermente inferiore al risultato atteso pari all'88%) l'elevato numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel corso del 2022 (oltre 10 milioni) rispetto a quelle inviate nel 2021 (circa 6 milioni). Tuttavia, tale fattore, pur inducendo un maggior numero di

contribuenti rispetto allo scorso anno a richiedere assistenza in ufficio, non ha impedito che la maggior parte dell'utenza, pari all'84,53%, abbia continuato a privilegiare il canale telematico CIVIS per l'invio di istanze di assistenza all'Agenzia.

La tabella successiva analizza in dettaglio gli elementi di calcolo dell'indicatore, mettendoli in relazione con i risultati conseguiti negli esercizi precedenti.

CIVIS + RLI							
ANNO	**CANALE TELEMATICO**			**UFFICIO**			**% utilizzo canale telematico**
	Canale CIVIS A	Locazioni telematiche (RLI) B	**Totale utilizzo canale telematico** **C**	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Locazioni registrate in ufficio E	**Totale accessi + locazioni registrate in uff.** **F**	Criterio di calcolo **(C) / (C+F)**
2017	909.591	1.184.960	**2.094.551**	815.047	661.275	**1.476.322**	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	**2.329.575**	797.711	592.621	**1.390.332**	62,62%
2019	1.077.577	1.369.342	**2.446.919**	760.818	547.891	**1.308.709**	65,15%
2020	640.516	1.434.861	**2.075.377**	154.610	263.415	**418.025**	83,23%
2021	1.190.458	1.686.066	**2.876.524**	184.784	194.492	**379.276**	88,35%
2022	1.997.750	1.679.380	**3.677.130**	365.741	161.850	**527.591**	87,45%
Variazione 2022/2021	**807.292**	**-6.686**	**800.606**	**180.957**	**-32.642**	**148.315**	**-0,90%**
Variazione% 2022/2021	**67,81%**	**-0,40%**	**27,83%**	**97,98%**	**-16,78%**	**39,10%**	

Il grafico seguente mette in evidenza, invece, per singola mensilità, la numerosità dei servizi resi telematicamente (pila azzurra) rispetto a quelli omologhi erogati in ufficio nel 2022 (pila rossa).



- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti**

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività volte a consolidare il nuovo modello di accoglienza dell'utenza basato sull'accesso programmato, in modo da elevare la percentuale di servizi resi su appuntamento rispetto al totale dei servizi erogati.

L'appuntamento garantisce una migliore qualità del servizio: nei casi in cui l'utente deve necessariamente recarsi in ufficio accede senza dover fare code e l'ufficio può così effettuare una sorta di "preistruttoria" e migliorare in tal modo la capacità di risolvere le questioni, in sede di assistenza, con un minor numero di contatti.

Gli interventi di potenziamento hanno riguardato l'introduzione di nuove linee di appuntamento a distanza - telefonico e in videochiamata - l'ampliamento della portata dell'Agenda ossia del numero di giorni prenotabili per l'utente e, infine, la revisione dell'interfaccia utente della procedura di prenotazione:

- ***Videochiamata*** - nel febbraio 2022 è stata introdotta la videochiamata che è divenuta una delle modalità con cui l'utente può chiedere un servizio, prenotandolo mediante l'applicativo Gestione appuntamenti. L'utente accede, secondo le ordinarie modalità, alla sezione del sito "Prenota un appuntamento" o all'App dell'Agenzia, seleziona la linea di appuntamento in videochiamata che lo interessa e fissa un appuntamento con l'ufficio di riferimento. Per consentire una più flessibile gestione della nuova modalità da parte degli uffici, sono state attivate, per l'ambito dei servizi, tre macro linee: per l'area Registro la linea Atti e successioni; per l'area delle Imposte Dirette, la linea Dichiarazioni e rimborsi; per l'area Identificazione del contribuente, la linea Codice Fiscale e duplicato Tessera Sanitaria;
- ***Ampliamento Agenda e Reminder*** - per garantire agli utenti una maggiore disponibilità, dal mese di maggio 2022 è stata aumentata l'ampiezza temporale dell'Agenda, che oggi è di 25 giorni lavorativi. La modifica è stata effettuata a metà maggio (venerdì 20 maggio si poteva quindi scegliere una data fino al 28 giugno, ultimo giorno disponibile dell'Agenda). All'interno della procedura è stato inoltre implementato il cosiddetto "*Reminder*" strumento utile per ricordare all'utente l'appuntamento da lui prenotato. A seconda del dato di contatto fornito in fase di prenotazione, l'utente riceve un SMS o un'*e-mail*, prima della data fissata, che ricorda i dati della prenotazione e permette, tramite un *link*, di poter eventualmente annullare l'appuntamento che può diventare così nuovamente disponibile per un altro utente.

- ***Revisione interfaccia utente Prenotazione appuntamenti*** - l'operazione di prenotazione degli appuntamenti e la presentazione dell'offerta di servizi di ciascun ufficio rappresentano un aspetto centrale. In considerazione di ciò, nel corso nel 2022 si è lavorato per rendere più fruibile la procedura e mettere a disposizione degli Uffici dati e indicatori più precisi, relativamente alla propria offerta di appuntamenti, per poter effettuare costantemente monitoraggi circa le effettive disponibilità offerte all'utenza. Tale attività si è sviluppata nel corso di tutto il 2022.

Si fornisce di seguito il dettaglio dell'utilizzo della procedura CUP da parte degli utenti per canale di prenotazione.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - 2022	
Tramite internet	83%
tramite APP	10%
tramite telefono	4%
dall'ufficio per conto dei contribuenti	3%
totale % utilizzo (al netto delle disdette)	**100%**

Con riferimento all'indicatore "Percentuale dei servizi fruiti su appuntamento, rispetto al totale dei servizi fruiti" il risultato atteso per l'anno 2022 (pari all'85%), è stato ampiamente raggiunto e superato (91,50%). Il calcolo è stato effettuato mettendo a confronto gli accessi rilevati dagli uffici dotati di eliminacode a seguito di prenotazione tramite CUP o *Webticket*, rispetto al totale degli accessi fisici in ufficio.

Tipologia Ufficio	**Prenotazione CUP**	**Prenotazione *Webticket***	**Nessuna prenotazione**	**Totale accessi**	**% Assistenza programmata**
	A	B	C		(A+B) / (A+B+C)
Uffici Territoriali	2.098.216	475.454	180.410	2.754.080	93,45%
Uffici APSR	6.409	521	151	7.081	97,87%
Uffici Provinciali - Territorio	226.761	20.894	82.108	329.763	75,10%
Numero accessi	**2.331.386**	**496.869**	**262.669**	**3.090.924**	**91,50%**

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai servizi erogati.

Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI		
Agenzia delle Entrate		
Situazione al 31-12-2022		
NUMERO VERDE 800.909696		
Andamento mensile delle chiamate		
Mesi	Numero totale di chiamate	Numero max giornaliero di chiamate
Gennaio	164.572	9.620
Febbraio	189.743	10.044
Marzo	226.034	10.423
Aprile	159.588	10.100
Maggio	207.286	10.029
Giugno	171.748	9.406
Luglio	153.306	8.584
Agosto	140.039	7.960
Settembre	193.618	9.399
Ottobre	189.015	9.744
Novembre	186.452	9.757
Dicembre	134.010	8.970
Tempo medio di attesa annuo (minuti) [1]		2.46
Tempo massimo di attesa (minuti)		20:00 [2]
Abbandoni di chiamate in attesa nell'anno [3]		23.330
Tempo medio di durata della telefonata (minuti)		5,7
Numero medio di quesiti accettati per telefonata		2
Personale rispondente		
Numero totale operatori		431 [4]
Numero chiamate per tipologia del servizio		
Informazioni fiscali generali		1.427.126
Informazioni e assistenza su comunicazioni di irregolarità		vedi info fiscali generali
Assistenza dedicata agli intermediari abilitati per soli "avvisi telematici" sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		vedi info fiscali generali
Comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		vedi info fiscali generali
Informazioni relative ai rimborsi		vedi info fiscali generali
Comunicazioni per favorire la compliance		286.462
Assistenza sui servizi telematici		352.793
Informazioni e assistenza accertamenti 41 bis e IVA		21.486
Informazioni catastali		27.544
Ubicazione e recapiti dell'ufficio di appartenenza (servizio automatico)		205.039
CUP (servizio automatico)		797.435
Informazioni Partite IVA intracomunitarie (servizio automatico)		93.948
ULTERIORI CANALI DI CONTATTO		
Servizio SMS (320.43.08.444)		10.725
Servizio web-mail		58.750
Canale Facebook		2.163
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE		
Richieste pervenute tramite Internet		3.372.543 [5]
Richieste pervenute tramite telefono		130.596
Prenotati da ufficio per conto dei contribuenti		94.890
CASSETTO FISCALE		
Intermediari abilitati		123.163
Transazioni		42.679.212
		(accessi 2022 -Entratel)
Utenti abilitati (non intermediari)		6.100.000
Transazioni		53.686.182
		(accessi 2022-Fisconline)

[1] Report Esito delle chiamate
[2] Si tratta del tempo massimo di attesa teorico che non può mai superare i 20 minuti
[3] Abbandonate in coda o in ringing
[4] Il numero esprime la capacità operativa FTE (SAM 410 e Mini call center 21)
[5] Il dato comprende anche le prenotazioni effettuate tramite APP

AZIONE: Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito dall'Agenzia al 31 dicembre 2022 è pari al 96,40%, a fronte di un obiettivo dell'89% ed è superiore anche rispetto al risultato conseguito nell'esercizio 2021 (94,7%). Il risultato realizzato conferma l'efficacia delle implementazioni dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio), rilasciate negli esercizi precedenti e di quella, più recente, che, a partire dal mese di marzo 2022, ha consentito di erogare i rimborsi di società cessate in maniera centralizzata, direttamente dalla Struttura di gestione, previa emissione delle disposizioni di pagamento (analogamente a quanto avviene per i contribuenti in attività) e non più tramite ordinativi individuali, liberando gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

- **Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)**

Il tempo medio di erogazione rilevato per i rimborsi IVA, al netto delle sospensioni, è pari a 75 giorni a fronte di un obiettivo di 77 giorni, a conferma dei buoni risultati raggiunti per entrambi gli obiettivi relativi ai rimborsi IVA lavorati (prioritari e ordinari).

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è pari al 98,07%. a fronte di un risultato atteso pari al 92%, in miglioramento anche rispetto al risultato 2021 (97,6%).

Il risultato conseguito relativo ai rimborsi IVA prioritari, superiore alle aspettative, conferma anche per lo scorso esercizio l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, per l'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio), nonché l'efficacia dell'implementazione, più recente, che, a partire dal mese di marzo 2022, ha consentito di erogare i rimborsi di società cessate in maniera centralizzata dalla Struttura di gestione previa

emissione delle disposizioni di pagamento (analogamente a quanto avviene per i contribuenti in attività) e non più tramite ordinativi individuali, liberando gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino**

Il risultato raggiunto è pari al 95,72% a fronte di un obiettivo dell'90%, leggermente inferiore rispetto al risultato 2021(96%).

Come per l'esercizio precedente, la Convenzione prevede che concorrano al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 31 luglio dell'anno in corso e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973, purché utilmente lavorati entro la fine dell'anno.

Sono incluse nel suddetto calcolo anche le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'art. 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell'esercizio.

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate nel 2022 (circa 1,8 milioni) sono più numerose rispetto a quelle degli anni precedenti (circa 1,4 milioni nel 2020 e nel 2021).

Tale incremento è dovuto all'introduzione di una misura di semplificazione che ha consentito l'automazione del processo di lavorazione e di pagamento agli eredi dei rimborsi intestati a contribuenti deceduti, tramite l'utilizzo delle informazioni derivanti dalle dichiarazioni di successione, in base all'articolo 5 del decreto-legge 21 giugno 2022, n. 73, convertito dalla legge 4 agosto 2022, n. 122 (c.d. decreto "Semplificazioni fiscali").

- **Indicatore di *Impatto*: Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)**

L'indicatore è determinato dalla somma dei rimborsi IVA disconosciuti e degli scarti delle compensazioni IVA. Per quanto riguarda i rimborsi IVA denegati si segnala che, in caso di adozione

di un provvedimento di diniego da parte del competente ufficio dell'Agenzia, il contribuente ha 60 giorni di tempo per presentare ricorso avverso tale atto, mentre nel caso di "silenzio-rifiuto" i tempi per potenziali ricorsi arrivano a 10 anni. Ciò premesso, si rappresenta che l'elaborazione è stata effettuata individuando tutte le richieste di rimborso IVA, oggetto di diniego esplicito nell'anno di riferimento, per le quali non risulti alcun contenzioso e per le quali quindi il diniego si intende consolidato. Tale verifica è stata effettuata utilizzando anche le informazioni presenti nella base dati relativa al contenzioso tributario.

Per quanto attiene, invece, agli scarti delle compensazioni IVA, si fa presente che dal 2010 le deleghe di pagamento contenenti compensazioni di crediti IVA, trasmesse tramite i servizi telematici dell'Agenzia, sono sottoposte a controllo tramite una procedura automatizzata al fine di verificare il rispetto dei requisiti di compensabilità previsti dall'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, e dall'art. 10 del decreto legge 1° luglio 2009, n. 78. La procedura determina lo scarto delle compensazioni eseguite in violazione delle disposizioni sopra richiamate, con conseguente disconoscimento del credito IVA utilizzato.

Il risultato complessivamente conseguito, pari a 843 milioni di euro, ricomprende anche i rimborsi IVA da accertamento unificato nonché altre tipologie di rimborsi non concessi.

Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990.

Alla data del 22 febbraio 2023, risultano caricate 212.406 istanze di rimborso e nello specifico emergono:

a) numero di istanze accolte (in totale): 102.576;
b) numero di istanze accolte non ancora rimborsate: 428;
c) numero di istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 107.135;

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2022 per tali tipologie di rimborsi, sono state lavorate 8.430 posizioni, di cui 2.049 accolte e 6.381 rigettate.

Nel corso del 2022 è proseguito il pagamento di tali posizioni, con l'utilizzo di parte dei fondi messi a disposizione, a partire dal 1° gennaio 2020, dall'articolo 1, comma 665, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, come modificato dall'articolo 29 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8, che ha consentito tali pagamenti *"[…] mediante le risorse stanziate sugli ordinari capitoli di spesa utilizzati per il rimborso delle imposte sui redditi e dei relativi interessi, nel limite di 160 milioni di euro"*.

Nel 2022, con l'erogazione di quasi 4 milioni di euro, può considerarsi quasi ultimato il processo di pagamento di tale tipologia di rimborsi: le istanze residue saranno prevedibilmente definite nel corso del 2023.

Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi

Il prospetto riepilogativo dell'utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi nel periodo 01/01/2022-31/12/2022 rileva che sono stati stanziati 60.198.736.349,00/euro e che sono stati utilizzati 59.713.690.569,16/euro. L'indice di *performance* calcolato sulla base dell'indicatore è pari a 99,19%.

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI

ANNO 2022

CAPITOLI		Stanziamenti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziamenti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione *(DPR n. 602/73 - 28ter)*	Invii a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	25.000.000,00	10.000.000,00	35.000.000,00	32.226.293,32				32.226.293,32	2.773.706,68	92%
CAP. 3810	IVA	1.043.800.000,00	-200.000.000,00	843.800.000,00	458.607.971,19	2.753.686,83	286.485,55	-	461.648.143,57	382.151.856,43	55%
CAP. 3811	II.DD.	4.721.000.000,00	- 1.080.000.000,00	3.641.000.000,00	833.520.516,41	1.539.569.864,65	57.794.357,90	1.209.615.265,62	3.640.500.004,58	499.995,42	100%
CAP. 3812	II.II.	200.000.000,00		200.000.000,00	59.215.055,99	86.353.016,67	2.889.872,00	-	148.457.944,66	51.542.055,34	74%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	23.000.000.000,00	335.000.000,00	23.335.000.000,00				23.335.000.000,00	23.335.000.000,00	-	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	30.000.000.000,00	1.689.000.000,00	31.689.000.000,00				31.689.000.000,00	31.689.000.000,00	-	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	383.685.349,00	1.251.000,00	384.936.349,00	211.852.738,02	78.970.059,47	2.989.555,34	90.525.734,19	384.338.087,02	598.261,98	100%
CAP. 4016	interessi II.II.	70.000.000,00		70.000.000,00	12.477.079,40	9.950.314,17	92.702,44	-	22.520.096,01	47.479.903,99	32%
TOTALE CAP. RIMBORSI		**59.443.485.349,00**	**755.251.000,00**	**60.198.736.349,00**					**59.713.690.569,16**	**485.045.779,84**	**99,19%**

OBIETTIVO 3: MIGLIORARE IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche

- **Indicatore *Istituzionale*: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali**

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati: Cartografica, Catasto Terreni e Catasto Urbano. Il risultato, pari al 95,25% è superiore al valore atteso (pari al 95%) anche in miglioramento rispetto al 2021 (94,41%) per effetto di una maggiore efficacia nelle azioni derivante dall'attivazione del SIT.

- **Indicatore *Istituzionale*: Congruenza geometrica tra mappe contigue**

Nel 2022 sono proseguite le attività di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il continuum del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità). La lavorazione prevede la trattazione di tutti i circa 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti fasi: georeferenziazione e correzione delle eventuali deformazioni delle immagini dei fogli originali di Impianto, recupero della precisione della cartografia vettoriale attraverso la calibrazione sui fogli originali di Impianto, costruzione della congruenza topologica fra mappe contigue.

Considerata l'attivazione del Geoportale e la necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, si è data priorità alla fase di calibrazione rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue in un momento successivo. Il dato di consuntivo risulta pari al 36,99%, superiore al risultato atteso del 36%.

L'attività, salvo quanto già precisato in premessa, non ha presentato particolari criticità nell'esercizio trascorso.

- **Indicatore di *Impatto*: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale**

L'indicatore consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito è in linea con le attese (100%).

- **Indicatore *Istituzionale*: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare**

L'indicatore è espressione dello stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni in essi contenute, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare. Il dato di consuntivo, pari al 70,65%, risulta in linea con il risultato atteso (70%) e considera tutti i lotti di repertori caricati fino alla data del 31 dicembre 2021.

- **Indicatore di *Impatto*: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria**

L'indicatore evidenzia l'effetto dell'attività di informatizzazione della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari. Il risultato conseguito (40,18%) è superiore a quanto programmato (36%).

AZIONE: Presidio efficace del territorio

- **Indicatore *Istituzionale*: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine**

L'attività di controllo ha la funzione di presidio del territorio ed è orientata al perseguimento dell'efficacia del controllo stesso.

Il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale, pari all'87,19%, risulta superiore al valore atteso (76%), considerato che nell'anno 2022 l'attività di accertamento si è

concentrata su uno stock di immobili identificati, per i quali la violazione catastale era riscontrabile con un'alta probabilità.

- **Indicatore di *Impatto*: Indice di efficacia dell'accertamento catastale**

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di accertamento catastale rapportando, sostanzialmente, la variazione media di rendita delle unità immobiliari che sono state regolarizzate sulla rendita media catastale. Il risultato conseguito (14,85%) è inferiore alle attese (25%). Lo scostamento registrato può essere dipeso dall'alta incidenza che ancora hanno, sul processo, alcune tipologie di accertamenti (come case fantasma ed *ex* rurali) che, nelle code delle posizioni ancora aperte, presentano immobili che hanno basso - se non nullo - livello di redditività.

- **Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura degli immobili da controllare**

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta al 30,02% contro un risultato atteso pari al 25%. Tale risultato, superiore alle attese, è stato conseguito anche grazie all'attivazione dell'accettazione automatica dei Docfa (Documenti catasto fabbricati).

- **Indicatore di *Impatto*: Incremento percentuale annuo della base imponibile**

Il risultato conseguito (0,27%) inferiore al risultato atteso (0,35%) lascia presumere una maggiore *compliance* da parte del dichiarante, in parte legata all'ormai ampia diffusione dei listini dei costi per le unità a destinazione speciale e in parte alle tipologie di dichiarazioni indotte dai bonus fiscali su immobili, che avevano comunque livelli di rendita già congrui.

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI

Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata

Si segnala che non è stata redatta la relazione sulle autotutele conseguenti al controllo automatizzato delle dichiarazioni in quanto l'anno d'imposta 2019, oggetto di osservazione, non risulta completato e riscontrabile per via del differimento al 31 dicembre 2024 del termine di decadenza per la notifica delle cartelle di pagamento.

L'analisi degli esiti dei **controlli formali,** interamente centralizzati, *ex* art. 36-*ter* del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, ha dato i risultati illustrati nella successiva tabella, dove vengono messi a confronto gli anni di imposta 2018 e 2019.

Direzione Regionale	ANNO D'IMPOSTA 2018			ANNO D'IMPOSTA 2019		
	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%
ABRUZZO	5.793	209	3,61%	5.390	155	2,88%
BASILICATA	2.244	61	2,72%	2.019	50	2,48%
BOLZANO	2.489	78	3,13%	2.248	52	2,31%
CALABRIA	9.590	209	2,18%	8.861	168	1,90%
CAMPANIA	30.355	613	2,02%	28.972	504	1,74%
EMILIA ROMAGNA	20.212	657	3,25%	19.294	545	2,82%
FRIULI VENEZIA GIULIA	4.691	183	3,90%	4.664	200	4,29%
LAZIO	32.025	683	2,13%	30.874	616	2,00%
LIGURIA	7.020	224	3,19%	6.707	210	3,13%
LOMBARDIA	47.601	1.316	2,76%	45.997	1.022	2,22%
MARCHE	6.460	344	5,33%	3.809	126	3,31%
MOLISE	1.205	41	3,40%	1.098	22	2,00%
PIEMONTE	19.971	717	3,59%	18.704	567	3,03%
PUGLIA	15.810	526	3,33%	14.871	391	2,63%
SARDEGNA	7.600	185	2,43%	7.498	135	1,80%
SICILIA	20.817	325	1,56%	20.357	230	1,13%
TOSCANA	18.796	656	3,49%	17.846	575	3,22%
TRENTO	2.019	92	4,56%	1.823	46	2,52%
UMBRIA	3.987	143	3,59%	3.709	120	3,24%
VALLE D'AOSTA	562	16	2,85%	511	9	1,76%
VENETO	20.393	799	3,92%	18.903	630	3,33%

Direzione Regionale	ANNO D'IMPOSTA 2018			ANNO D'IMPOSTA 2019		
	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%
AGENZIA	279.640	8.077	2,89%	264.155	6.373	2,41%

Dal confronto tra i dati relativi agli anni 2018 e 2019 si rileva che la percentuale di esiti del controllo formale annullati in autotutela si mantiene sostanzialmente costante nel tempo.

Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni

Per l'area registro e per le dichiarazioni di successione, il monitoraggio automatizzato delle istanze di autotutela è relativo alle seguenti tipologie di atti:

- Contratti di locazione;
- Atti pubblici telematici;
- Atti giudiziari;
- Dichiarazioni di successione cartacee;
- Dichiarazioni di successione telematiche.

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 14/02/2023, delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2022.

Si osserva che la percentuale delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, per le dichiarazioni di successione (cartacee e telematiche) e per gli atti telematici presenta dei valori molto bassi e poco rilevanti a livello statistico.

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,23%, in linea con il valore registrato per l'anno 2021 (6,13%).

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Locazioni	1.276.905	92.532	9.563	0	3.365	79.604	6,23%
Atti telematici	41.331	1.068	234	5	44	785	1,90%
Atti giudiziari	697.640	6.923	191	38	609	6.085	0,87%
Successioni	13.123	73	11	3	14	45	0,34%
Successioni telematiche	129.531	1.039	145	769	0	125	0,10%

Al fine di analizzare con maggior attenzione tale fenomeno si riporta comunque nella tabella che segue il dettaglio delle motivazioni che hanno causato errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale.

Si precisa che la successiva tabella considera le istanze inserite a sistema fino al 14/02/2023 per avvisi notificati nel 2022.

Va anche segnalato che l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione. Ad esempio, dalla tabella si evince che un elevato numero di istanze accolte è relativo alla motivazione "pagamento regolarmente eseguito". Il mancato abbinamento (automatizzato o manuale) del versamento spesso è causato da errori di compilazione del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi) da parte del contribuente. In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e a rettificare e ad abbinare il versamento segnalato.

Rientrano generalmente in errori o omissioni dei contribuenti anche gli annullamenti dovuti alle motivazioni "errore materiale contribuente" e "cessione - subentro *ex-lege*" poiché l'errata emissione degli avvisi di liquidazione è dovuta principalmente all'omessa comunicazione di eventi successivi alla prima registrazione da parte del contribuente (risoluzione o cessione del contratto).

Sono invece tendenzialmente riferibili ad errori dell'ufficio gli annullamenti con motivazioni "errore sul presupposto dell'imposta" e "cedolare secca" poiché l'informazione della cedolare secca, ove non presente nella base dati registro, può essere recuperata manualmente dai versamenti e dalle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti.

Avvisi di liquidazione dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale						
Istanze di autotutela presentate fino al 14/02/2023 per avviso notificato nel 2022						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale istanze accolte sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	1.223				1.223	1,54%
Evidente errore logico o di calcolo	333		583		916	0,42%
Errore sul presupposto dell'imposta	24.519				24.519	30,81%
Doppia imposizione						0,00%
Pagamenti regolarmente eseguiti	21.028				21.028	26,42%
Sussistenza requisiti negati						0,00%
Errore materiale contribuente	15.186		972		16.158	19,08%
Contratto risolto						0,00%
Cessione - subentro *ex-lege*	972				972	1,22%
Cedolare secca	7.319				7.319	9,20%
Mancanza di documentazione successivamente sanata	115		171		286	0,14%
Imposta non pagata				5.128	5.128	0,00%
Contratto non risolto				1.561	1.561	0,00%
Cedolare secca assente				393	393	0,00%
Mancata cessione				43	43	0,00%
Canone non ridotto				100	100	0,00%
Altro	8.899		1.639	2.338	12.876	11,18%
Totali	**79.594**	**0**	**3.365**	**9.563**	**92.522**	**100,00%**
Numero avvisi notificati nel 2022						**1.276.905**

Tasse automobilistiche e superbollo

Nel corso del 2022 per le tasse automobilistiche e per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche (cosiddetto superbollo) sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2019. Il termine di notifica dei predetti atti, fissato al 31 dicembre 2022, in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 5 del decreto-legge 30 dicembre 1982 n. 953 (decorso del terzo anno successivo a quello in cui doveva essere effettuato il pagamento).

Le successive tabelle evidenziano, rispettivamente per ciascuna linea di attività, la situazione, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2022.

	Tipo atti	Atti notificati nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela			Percentuale istanze accolte su atti notificati
				Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
2019	Tasse automobilistiche	**285.558**	330	18	17	295	0,10%
	Superbollo	**86.275**	6.313	752	238	**5.323**	6,20%

Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel corso del 2022 per le tasse sulle concessioni governative - telefonia mobile sono emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2020.

Il termine di notifica dei predetti atti è fissato a partire dal 1 gennaio 2023 (fatture con scadenza gennaio 2020) fino al 31 dicembre 2023 (fatture con scadenza dicembre 2020), in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica del 26 ottobre 1972, n. 641 (tre anni decorrenti dal giorno nel quale è stata commessa la violazione).

La tabella successiva evidenzia la situazione, rilevata al 14/02/2023, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2022.

Anno imposta	Tipo atti	Atti notificati nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela			Percentuale istanze accolte su atti notificati
				Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
2020	Telefonia mobile	8.395	228	22	27	179	2,13%

INDICATORI DI MONITORAGGIO

AREA SERVIZI			
AZIONE	**INDICATORE**	**TARGET 2022**	**RISULTATO AL 31/12/2022**
Miglioramento dell'erogazione dei servizi	% di reclami lavorati entro 15 giorni	93%	96,45%
	% di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	95%	99,11%
	Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	95%	98,17%
	% formalità repertoriate nella medesima giornata della presentazione	95%	98,53%
	% di atti di intestazione catastale lavorati	95%	98,40%

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI

Risorse Umane

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 16.278 ore/migliaia (18.356 nel 2021) a fronte di 17.541 ore/migliaia previste in Convenzione e rappresentano il 39,86% del totale (40.833 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica Servizi sono risultate a consuntivo pari a 1.098 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Servizi con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi (SAC) ed allo Stato Avanzamento Lavori (SAL).

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL%
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.077.150,75	1.125.876,79	104,5%	73,9%
Anagrafe Immobiliare Integrata	585.514,30	408.410,00	69,8%	58,3%
Anagrafe dei titolari	176.495,05	118.780,70	67,3%	66,7%
Anagrafica	1.812.231,14	1.492.173,29	82,3%	79,2%
Cartografia	2.848.912,60	2.066.666,94	72,5%	55,3%
Dichiarazione precompilata	1.567.496,75	1.579.935,61	100,8%	75,0%
Gestione Atti	2.204.177,50	1.688.006,96	76,6%	81,8%
Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	3.751.551,48	3.324.466,74	88,6%	82,2%
Interscambio con enti esterni	776.308,10	471.444,30	60,7%	56,3%
Normative fiscali	819.246,48	875.440,58	106,9%	72,7%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.614.166,37	1.453.128,53	90,0%	67,6%
Rimborsi	660.722,72	573.806,67	86,8%	90,0%
Servizi Catastali	1.078.835,50	699.135,38	64,8%	63,3%
Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.363.791,10	586.947,44	43,0%	57,7%
Servizi all'utenza	2.160.036,07	1.744.909,67	80,8%	61,5%
Servizi on line	3.342.514,69	2.331.334,33	69,7%	61,0%
Siti istituzionali Agenzia e social media	1.151.609,78	833.286,45	72,4%	62,5%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.703.169,95	2.203.631,08	81,5%	81,8%
TOTALE	**29.693.930,33**	**23.577.381,46**	**79,4%**	**-**

L'Agenzia ha utilizzato il 79,4% delle risorse stanziate nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi.

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE

Il contesto normativo nell'ambito del quale l'Agenzia ha operato nel corso del 2022, influenzato dalla crisi epidemiologica degli ultimi due anni e dagli effetti del conflitto in Ucraina, si fonda sull'esigenza di: migliorare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari attraverso istituti volti a promuovere l'interlocuzione costante e preventiva tra Agenzia e contribuente; contrastare l'evasione e l'elusione fiscale attraverso il potenziamento delle attività di controllo e una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento; migliorare la qualità dei servizi di assistenza e il presidio dell'attività interpretativa delle norme tributarie. Tali attività sono state svolte attraverso una serie di interventi quali***:***

- l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- la tempestiva risposta agli interpelli per nuovi investimenti e a quelli ordinari attraverso l'utilizzo di canali telematici per la gestione degli stessi;
- la valorizzazione dell'istituto del regime premiale in un percorso di accompagnamento consapevole dei contribuenti verso una maggiore affidabilità fiscale;
- la promozione dell'adempimento collaborativo, l'attrazione di nuovi investimenti in Italia, l'intensificazione degli accordi preventivi per le imprese con attività internazionale e di regimi di tassazione agevolata connessi all'utilizzo di beni immateriali (patent box);
- la tempestiva trattazione delle procedure amichevoli di composizione delle controversie internazionali (cd. MAP - Mutual Agreement Procedure), al fine di aumentare la certezza fiscale per le imprese multinazionali, garantendo la corretta ed equa ripartizione degli imponibili e delle imposte, tra l'Italia e gli altri Stati interessati;
- l'ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo con la riduzione dei falsi positivi;
- l'aggiornamento degli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), finalizzati a stimolare comportamenti fiscalmente corretti delle piccole e medie imprese e dei professionisti, favorendo l'emersione di basi imponibili e il corretto adempimento degli obblighi

dichiarativi, anche attraverso la condivisione di dati e informazioni nella disponibilità dell'Agenzia e l'invio di specifiche segnalazioni;

- il potenziamento dei controlli fiscali su posizioni di rischio e sugli indebiti utilizzi di cessione del credito e sconto in fattura;
- l'adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata;
- la riduzione della conflittualità con i contribuenti e l'incremento della sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA PREVENZIONE									
OBIETTIVI	**AZIONI**	**INDICATORE ISTITUZIONALE**	**Risultato atteso 2022**	**RISULTATO AL 31 DICEMBRE**		**INDICATORE DI IMPATTO**	**Risultato atteso 2022**	**RISULTATO AL 31 DICEMBRE**	
				Risultato conseguito	**Risultato conseguito Vs Risultato atteso**			**Risultato conseguito**	**Risultato conseguito Vs Risultato atteso**
			(a)	**(b)**	**(c=b/a)**		**(d)**	**(e)**	**(f=e/d)**
OBIETTIVO 4 - Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti	**Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori**	**% di Istanze di adesione al regime di *cooperative compliance* lavorate nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t**	**60%**	88%	147%	**Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)**	**18**	21	117%
						% di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea	**10%**	17%	170%
		% di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure concluse nell'anno 2020	**7%**	-25,98%	-371%				
		% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020	**8%**	340%	4250%				
		% di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n	**100% (2017) 70% (2018)**	98,4% (2017) 91,7% (2018)	98,4% (2017) 131% (2018)	**Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*)**	**35 mesi**	33	

		Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	**72%**	93%	129%	**Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento**	**334**	362	108%
		Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza (*)	**76%**	95%	125%				
	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	**% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione**	**30%**	32%	107%	**Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1**	**15 mesi**	14,5	
OBIETTIVO 5 - Rafforzare la tax compliance	**Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo**	**Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (c.d. lettere di compliance)**	**2.581.100**	2.521.909	97,7%	**Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019**	**-5%**	-76%	
						Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	**2,45**	3,20	131%
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	**Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento**	**87**	87	100%	**Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007**	**90%**	92%	102%

* Il risultato riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, 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.

OBIETTIVO 4: FAVORIRE IL DIALOGO COLLABORATIVO CON I CONTRIBUENTI

AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale istanze di adesione al regime di *cooperative compliance*[9] nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t**

L'indicatore esprime la percentuale di istanze di adesione al regime di adempimento collaborativo lavorate nell'anno 2022 rispetto a quelle presentate dal 01/09/2021 al 31/08/2022. Nel suddetto arco temporale sono state presentate 17 istanze. Al 31/12/2022 sono state lavorate 15 istanze ed emessi i relativi provvedimenti di ammissione, conseguendo un risultato pari all' 88% rispetto ad un risultato atteso del 60%.

- **Indicatore di *Impatto*: Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)**

Con tale indicatore, correlato al precedente indicatore istituzionale, viene monitorato, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati, l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto. Come per l'esercizio precedente, per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, si è scelto di fare riferimento alla base imponibile IRAP (valore della produzione netta) dei soggetti ammessi al regime di adempimento collaborativo al 31/12/2022, in ragione della sua stabilità nel tempo (rispetto ad altri tributi quali l'IRES) e dell'omogeneità di applicazione in settori eterogenei quali quello industriale e finanziario (rispetto a tributi quali l'IVA).

Il risultato conseguito è di 21 miliardi di euro, superiore rispetto al target previsto di 18 miliardi ma in leggero decremento in confronto al risultato 2021 (22 miliardi di euro).

[9] Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero delle istanze di accesso al regime di cooperative presentate non sia superiore, a parità di risorse, a quelle presentate nell' esercizio precedente.

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea**

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea di riferimento.

Per effetto dell'abbassamento della soglia dimensionale di ingresso a 1 miliardo di euro, la platea dei contribuenti potenzialmente eleggibili è aumentata (460 soggetti potenzialmente eleggibili).

Il risultato conseguito è del 17% (atteso 10%) ed è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- 77 soggetti che hanno presentato istanza al 31/12/2022;
- 460 soggetti eleggibili rappresentativi della platea al 31/12/2022.

I dati della platea dei soggetti eligibili sono aggiornati tenendo conto delle modifiche normative medio tempore intervenute, a eccezione di quanto previsto dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, in merito ai soggetti appartenenti ai gruppi IVA. Nel calcolo non sono state conteggiate le società appartenenti al gruppo IVA dei soggetti ammessi e ammissibili al regime (che hanno a loro volta l'obbligo di ingresso nel regime ai sensi di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119).

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020**

L'indicatore è ottenuto dallo scostamento, in percentuale, dei tempi di conclusione delle procedure realizzati nel 2022 rispetto ai tempi di conclusione delle procedure chiuse nel 2020, pari a 39,64 mesi. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2021 è pari al -25,98%, peggiore di quanto atteso (7%). Lo scostamento dal valore atteso di questo indicatore si giustifica per il fatto che gli Uffici hanno avviato un'intensa e dispendiosa attività di recupero delle istanze di accordo ancora pendenti; questo sforzo si è tradotto, da un lato, in un considerevole incremento del numero degli accordi conclusi, come si evince dai risultati raggiunti dall'indicatore successivo, ma ha comportato, dall'altro, un aumento dei tempi di conclusione degli accordi poiché, al fine di effettuare lo smaltimento del "magazzino" delle istanze pendenti, sono stati conclusi numerosi accordi presentati in epoca remota.

- **Indicatore *Istituzionale*: % di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020**

Nel 2022 sono state concluse 154 procedure di accordi preventivi unilaterali e bilaterali (di cui 112 unilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020 (di cui 30 unilaterali), con una percentuale di incremento pari al 340% (risultato atteso 8%). Il risultato è ascrivibile alla scelta di procedere a un drastico recupero della lavorazione di istanze di accordo pendenti presso gli Uffici, talora risalenti anche a periodi d'imposta molto anteriori al 2022 (con conseguente incremento, come ricordato, del tempo medio di conclusione delle procedure). Tale scelta è stata adottata per rispondere alle numerose richieste, pervenute dai contribuenti, di chiusura delle istanze presentate, al fine di prevenire il rischio di controlli e conseguenti contenziosi; l'istituto degli accordi preventivi risponde, infatti, all'esigenza di conferire certezza alle imprese multinazionali, mediante un accertamento preventivo dei criteri e dei metodi per la definizione delle componenti di reddito previste dall'art. 31-ter del D.P.R. n. 600/1973 (il caso più ricorrente, come noto, è quello del *transfer pricing*).

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n**

Gli obiettivi istituzionali sono stati conseguiti rispettivamente al 98,4% (risultato atteso 100%) con la conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2017 (307 istanze accolte) e al 91,7% (risultato atteso 70%) con la conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2018 (338 istanze accolte). Nelle tabelle seguenti sono riporte in dettaglio gli esiti delle istanze concluse.

Istanze presentate entro il 31/12/2017 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	**307**
Istanze concluse	**302**
di cui	
con accordo	118
per mancato accordo	7
per rinuncia/decadenza	177

Istanze presentate entro il 31/12/2018 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	**338**
Istanze concluse	**310**
di cui	
con accordo	111
per mancato accordo	7
per rinuncia/decadenza	192

- **Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*)**

L'indicatore di impatto connesso alla lavorazione delle istanze di *patent box*, che misura il tempo medio di lavorazione di quelle concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di lavorabilità[10] dell'istanza e la data di sottoscrizione dell'accordo, è pari a 33 mesi rispetto ai 35 mesi fissati in Convenzione.

Il tempo medio è stato calcolato in relazione ai 181 accordi complessivamente conclusi nel 2022 relativi a istanze presentate negli anni tra il 2015 ed il 2021. Nella tabella che segue è riportata l'incidenza percentuale degli accordi conclusi in relazione all'anno di presentazione dell'istanza.

Anno di presentazione dell'istanza	Incidenza %
2015	6,1%
2016	6,6%
2017	29,3%
2018	35,3%
2019	17,1%
2020	3,9%
2021	1,7%

- **Indicatore *Istituzionale:* Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs.**

[10] Per le istanze presentate nel 2015 e nel 2016 la data di lavorabilità è fissata convenzionalmente al 1° gennaio 2017 tenuto contro che le strutture regionali competenti hanno iniziato a stipulare gli accordi solo dopo la sottoscrizione di quelli pilota conclusi, a livello centrale, dal competente Ufficio.

n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza

A seguito dell'introduzione dell'istituto dell'interpello sui nuovi investimenti, previsto dall'articolo 2 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 147, c.d. "decreto internazionalizzazione", il contribuente tramite un'unica istanza può presentare all'Agenzia delle entrate più tipologie di interpello di cui allo Statuto del contribuente (ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo) e in ognuno di essi formulare più quesiti relativi al piano di investimento di cui chiede il trattamento fiscale.

Al riguardo, è stato previsto un apposito indicatore istituzionale che valorizza i tempi di risposta ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali è stata già avviata un'interlocuzione formale, riducendo i giorni previsti dalla norma (120 giorni) a 115. Il risultato finale è pari al 93% (risultato atteso 72%) in quanto sono state lavorate in 115 giorni dalla presentazione 14 istanze su 15.

- **Indicatore di *Impatto*: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento**

L'indicatore misura la stima, per ciascun anno e secondo i criteri definiti, del maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpello. Al riguardo l'Agenzia ha stimato un gettito pari a 362 €/mln per l'anno 2022 rispetto a un risultato atteso di 334 €/mln. Detto gettito è stimato sulla base dei *business plan* contenuti nelle istanze di interpello sui nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento.

- **Indicatore *Istituzionale:* Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza[11]**

Tale indicatore rendiconta le attività svolte delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interpelli ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza,

[11] Il risultato atteso, riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, 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.

anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per i quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per i quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2022.

Le istanze in scadenza dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 sono pari a 14.005 (denominatore); le Direzioni regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni, per 13.297 istanze (numeratore), raggiungendo il risultato del 95% a fronte del risultato atteso del 76%.

Il superamento della soglia del 76% è riconducibile al fatto che:

- in molti casi, gli interpelli, per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni), riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- a seguito dell'istituzione del superbonus 110% ex art. 119 del cosiddetto decreto Rilancio, pervengono all'Agenzia un elevato numero di istanze di interpello carenti dei requisiti previsti dall'art. 3 del decreto legislativo n. 156/2015 in quanto presentate dai tecnici incaricati senza fornire i dati dei contribuenti cui si riferisce il caso concreto e personale le quali, pertanto, vengono dichiarate a stretto giro inammissibili per consentire ai contribuenti di ripresentarle correttamente.

AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali

- **Indicatore *Istituzionale:* Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione**

Il risultato conseguito del 32% (risultato atteso 30%) è ottenuto dal rapporto tra le procedure concluse al 31/12/2022 riferibili ad istanze presentate entro 3 anni e il totale delle procedure concluse al 31/12/2022.

- **Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1**

Il risultato conseguito per tale indicatore è di 14,5 mesi, rispetto a un risultato atteso di 15 mesi.

OBIETTIVO 5: RAFFORZARE LA *TAX COMPLIANCE*

AZIONE: Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (c.d. *lettere di compliance*)**

Nel 2022 l'Agenzia ha inviato complessivamente 2.521.909 lettere per la promozione della *compliance* a fronte delle 2.581.100 previste (con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 97,7%); con tali lettere sono state segnalate anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del decreto legislativo n. 472 del 1997)[12] .

Le comunicazioni hanno riguardato le anomalie o gli errori di seguito riportati:

- 232.380 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo a contribuenti persone fisiche titolari di redditi di lavoro dipendente, assimilati e pensione per l'anno d'imposta 2020;
- 30.173 comunicazioni inviate ai contribuenti che non hanno dichiarato, in tutto o in parte, le attività finanziarie detenute all'estero nel 2018, come previsto dalla disciplina sul monitoraggio fiscale, nonché gli eventuali redditi percepiti in relazione a tali attività estere;
- 100.947 comunicazioni di *compliance* inviate ai titolari di partita IVA che hanno omesso di presentare la comunicazione liquidazioni periodiche IVA, prevista dall'articolo 21-*bis* del decreto legge 31 maggio 2010, n.78, per il III trimestre del 2021, ancorché in presenza di fatture elettroniche emesse, corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi o operazioni transfrontaliere comunicate;
- 37.781 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo nei confronti dei contribuenti per i quali è stata riscontrata un'anomalia derivante dal confronto dei dati presenti nella dichiarazione IVA e delle informazioni comunicate ai sensi dell'articolo 21 del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 per l'anno 2018 (c.d. "Spesometro") e dall'articolo 1 del decreto legislativo 05 agosto 2015, n. 127 (fatture elettroniche);

[12] L'istituto del ravvedimento operoso prevede la regolarizzazione della posizione fiscale mediante la presentazione di una dichiarazione integrativa, il versamento delle maggiori imposte, degli interessi e delle sanzioni ridotte.

- 261.358 comunicazioni erano riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali (periodo d'imposta 2018) quali:
- redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
- redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o *ex* coniuge);
- redditi prodotti in forma associata derivanti, in particolare, dalla partecipazione in società di persone ovvero in associazioni tra artisti e professionisti, nonché redditi derivanti dalla partecipazione in società a responsabilità limitata in trasparenza;
- redditi di capitale derivanti dalla partecipazione al capitale o al patrimonio di società ed enti soggetti all'Ires e proventi derivanti da contratti di associazione in partecipazione e cointeressenza (*ex* articolo 44, comma 1, lett. e) e lett. f) del Tuir) e redditi di capitale corrisposti a soggetti residenti assoggettati alla ritenuta a titolo di acconto (di cui all'articolo 26, comma 5, decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973 n. 600);
- alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
- redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e professionale (articolo 53, comma 1, Tuir) imponibili a tassazione ordinaria ovvero ai regimi di tassazione previsti dall'articolo 27, commi 1 e 2, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 (regime di vantaggio) e dall'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (regime forfetario), redditi di lavoro autonomo derivanti dall'utilizzazione economica da parte dell'autore o inventore, di opere dell'ingegno, di brevetti industriali e di processi, formule o informazioni relativi ad esperienze acquisite in campo industriale, commerciale o scientifico, se non conseguiti nell'esercizio di imprese commerciali (articolo 53, comma 2, lett. b), Tuir).
- 82.405 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2021, dall'analisi dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA risulterebbe la mancata presentazione della dichiarazione ai fini IVA, ovvero la presentazione della stessa con la compilazione del solo quadro VA;
- 213.445 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, per i quali sia stata riscontrata, nel primo e/o secondo trimestre 2022, l'omessa presentazione della comunicazione dei dati

delle liquidazioni periodiche IVA, pur in presenza di dati relativi a fatture di fatture elettroniche emesse, corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi o operazioni transfrontaliere comunicate;

- 46.274 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo nei confronti dei soggetti titolari di partita IVA per i quali emergono delle differenze tra i dati della dichiarazione IVA e l'importo delle operazioni IVA trasmesse telematicamente ai sensi del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127 (periodo d'imposta 2019);
- 18.917 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali non risulta l'inclusione nell'archivio Vies per poter effettuare operazioni intracomunitarie ai sensi dell'articolo 35 c. 7 bis Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633;
- 8.067 comunicazioni di *compliance*, inviate ai titolari di partita IVA per i quali l'IVA portata in detrazione nel quadro VF del modello di dichiarazione IVA/2020 risulta superiore all'importo esposto nelle fatture elettroniche di acquisto, comunicate ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, e all'IVA sulle importazioni, desunta dalle bollette doganali;
- 2.017 comunicazioni di invito all'adempimento spontaneo ai titolari di redditi di impresa e/o lavoro autonomo beneficiari degli aiuti di Stato e degli aiuti in regime "de minimis" per il periodo d'imposta 2018 oggetto di scarto da parte dei registri RNA (Registro Nazionale aiuti di Stato) e/o SIAN (Sistema informativo agricolo nazionale) e/o SIPA (Sistema italiano della pesca e dell'acquacoltura) per aver indicato dati non coerenti con la relativa disciplina agevolativa ovvero perché l'Autorità responsabile non ha registrato la misura nei suddetti registri;
- 142.768 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli studi di settore o degli indici sintetici di affidabilità, afferenti al triennio di imposta 2018/2020;
- 568 lettere d'intento inviate ai cedenti dei soggetti che non hanno i requisiti per essere considerati esportatori abituali;
- 1.344.809 comunicazioni IVA trimestrale inviate ai sensi dell'art.4 del decreto legge n. 193/2016.

Con riguardo a questa ultima tipologia di comunicazioni, a decorrere dal 1° gennaio 2017 è stato introdotto l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una

comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta (LIPE). L'Agenzia, una volta elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti, invita il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, facendo ricorso al ravvedimento. In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-*bis* del D.P.R. n. 633 del 1972.

Nel corso del 2022 sono stati resi disponibili gli inviti alla *compliance* relativi ai modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per il secondo, terzo e quarto trimestre 2021, nonché per il primo e il secondo trimestre 2022. Inoltre, sono state inviate le comunicazioni di irregolarità derivanti dal controllo automatizzato dei modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per tutti i trimestri del 2021, nonché per il primo trimestre 2022.

Il numero delle lettere di invito alla *compliance* (LIPE) inviate ai contribuenti sono così distribuite:

NUMERO LETTERE DI INVITO ALLA COMPLIANCE INVIATE - 2022		
Anno d'imposta 2021	**SECONDO TRIMESTRE**	258.728
	TERZO TRIMESTRE	287.414
	QUARTO TRIMESTRE	154.982
Anno d'imposta 2022	**PRIMO TRIMESTRE**	306.060
	SECONDO TRIMESTRE	337.625
TOTALE		**1.344.809**

- **Indicatore di Impatto: Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019 (€/mld)**

Come già evidenziato, nell'ambito del PNRR è stato affidato all'Agenzia il compito di conseguire diversi obiettivi, molti dei quali concernenti il potenziamento delle attività di analisi del rischio fiscale e di quelle volte a stimolare la *compliance* dei contribuenti. In particolare, per quanto riguarda le attività di stimolo della *compliance* riferite all'anno 2022 è previsto il seguente target: ridurre, rispetto all'anno 2019, del 5% il numero di "falsi positivi", senza superare la soglia di 120.175 unità.

Le comunicazioni inviate nel 2022, dette "falso positive", le cui anomalie risultano totalmente giustificate dal contribuente poiché l'errore/omissione è imputabile esclusivamente all'attività di selezione dell'Agenzia o ad attività non complete, quali, ad esempio, il mancato inserimento a

sistema dell'informazione della comunicazione di risoluzione di una locazione, sono state 30.616, con una riduzione del 75,8% (risultato atteso – 5%) rispetto al numero delle comunicazioni con esito "falso positive" inviate nel 2019 (126.500).

- **Indicatore di *Impatto*: Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)**

Le somme complessivamente riscosse a seguito dei versamenti effettuati, ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472 (per i periodi d'imposta dal 2016-2022), da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni relative ai compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge 23 dicembre 2014, n. 190 o che hanno agito "spontaneamente", ammontano a circa 3,2 miliardi di euro, con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo atteso pari al 130,6%. Tale risultato è in linea – come accennato - anche con l'obiettivo previsto dal P.N.R.R., che prevede come *target* l'incremento, rispetto al 2019, del 15% degli incassi derivanti dalle comunicazioni cambia-verso (2.449.500.000 euro); è stato infatti consuntivato un importo di euro 2.945.556.829.

Le singole componenti che concorrono al risultato di riscossione connesso all'adempimento spontaneo sono riportate nella tabella che segue in cui vengono distinte anche in funzione delle attività poste in essere dall'Agenzia delle entrate.

Tipologia innesco	Anno 2022
Indotto da attività istruttoria dell'ufficio	443
Indotto da comunicazioni di promozione della *compliance*	2.225
di cui incassi derivanti dalle lettere di invito alla compliance relative alle comunicazioni LIPE (art. 4 D.L. 193/2016)	*1.986*
Spontaneo (*assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia delle entrate)*	530
Totale (in euro/milioni)	**3.198**

AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento**

Al 31 dicembre 2022, sono stati analizzati ed elaborati 87 ISA che, dopo il parere positivo della Commissione degli esperti, sono stati approvati con decreto ministeriale dell'8 febbraio 2023, conseguendo l'obiettivo programmato nella misura del 100%.

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007**

L'obiettivo per l'anno era di mappare con gli Indici di affidabilità fiscale almeno il 90% delle attività economiche, il cui numero complessivo si attesta a 1.235.

Considerando gli 88 ISA già elaborati (corrispondenti a 367 classificazione ateco) e gli 87 ISA aggiornati nell'anno 2022 (corrispondenti a 779 c.a.), il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è pari al 92%.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 844 ore/migliaia (4.491 nel 2021) a fronte di una previsione di 979 ore/migliaia e corrispondono al 2,07% del totale delle risorse impiegate (40.833).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 57 euro/milioni.

Investimenti

Il progetto "Analisi del rischio e ricerche per la *tax compliance*", pianificato per l'Area Strategica Prevenzione, è stato realizzato all'82,6%, utilizzando il 100% delle risorse stanziate nel *budget*.

Il progetto "Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale" è stato realizzato all'80,8%, utilizzando il 100% delle risorse stanziate nel *budget*.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	2.147.955,30	2.150.128,04	100,1%	82,6%
Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	4.008.604,46	4.008.604,46	100,0%	80,8%
TOTALE	**6.156.559,76**	**6.158.732,50**	**100,0%**	

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO

In analogia alle altre aree strategiche, anche le attività di contrasto sono state rivolte alla riduzione del tax gap, attraverso il potenziamento delle attività di controllo, aumentandone l'efficacia, anche mediante una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento. La grave situazione economica e sociale determinata dalla pandemia ha imposto di indirizzare l'attività di contrasto nei confronti di coloro che, ricorrendo a forme più insidiose di evasione, elusione e frode, non esprimono comportamenti collaborativi e trasparenti.

Gli obiettivi riconducili all'Area strategica Contrasto saranno finalizzati a:

- potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione;
- ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA CONTRASTO									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)
OBIETTIVO 6 - Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione	Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi	Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione	5	7	140%	Esiti dell'attività di analisi, verifica e controllo delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura	Relazione	Si	100%
		Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi	2	5	250%				
		Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regolamenta le agevolazioni	60%	65%	108%				

	Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	**Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo**	**60.000**	72.685	121%	**Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)**	**14,4**	17,00	118%
		Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country-by-Country reporting* e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting*	**90%**	89%	99%				
OBIETTIVO 7 - Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	**Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti**	**Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti**	**70%**	99,4%	142%				
	Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	**Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio**	**96%**	99,3%	103%	**% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia**	**72%**	76,6%	106%
						% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	**69%**	73,3%	106%
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	**96%**	98,6%	103%	**% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia**	**74%**	86,8%	117%

OBIETTIVO 6: POTENZIARE I CONTROLLI FISCALI E PRESIDIARE L'EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE

AZIONE: Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione**

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione delle deleghe F24 7 indicatori di rischio rispetto ai 5 previsti.

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi**

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi 5 indicatori di rischio rispetto ai 2 previsti.

- **Indicatore *Istituzionale*: Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regolamenta le agevolazioni**

Il valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse

nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regolamenta le agevolazioni è stato pari al 65% (risultato atteso 60%).

- **Indicatore di *Impatto*: Esiti dell'attività di analisi, verifica e controllo delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura**

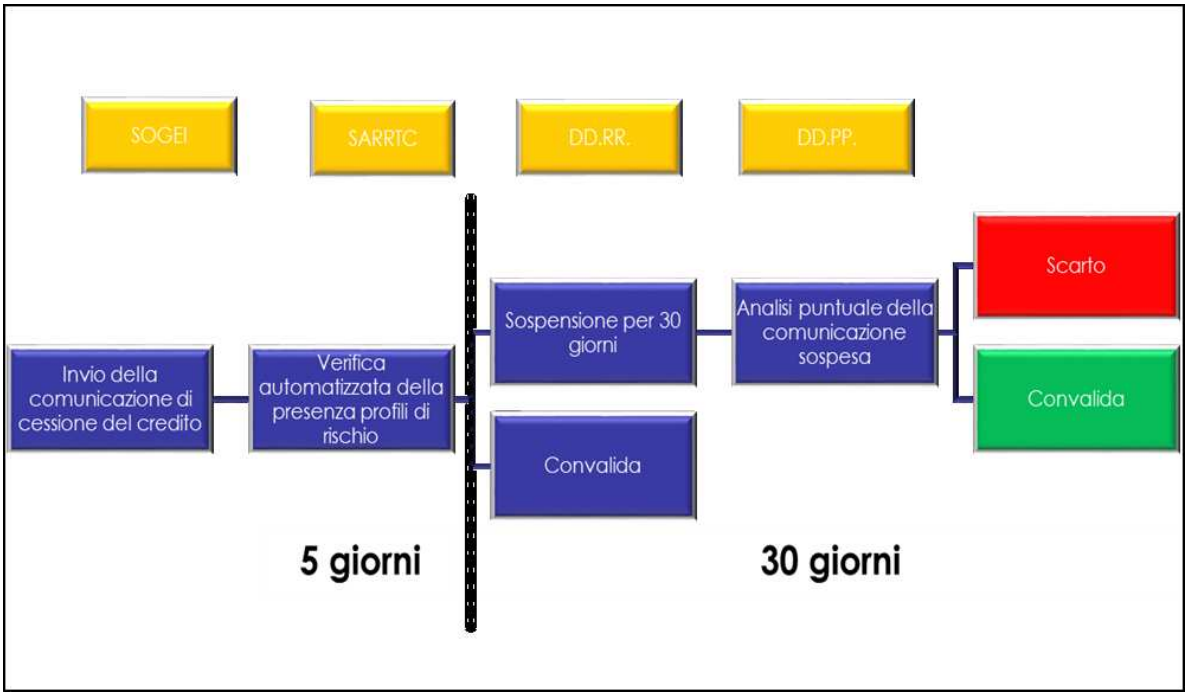
La procedura di controllo preventivo della comunicazione di cessione dei crediti edilizi – introdotta dal decreto legge 11 novembre 2021, n. 157 (c.d. decreto Antifrodi) – è attualmente disciplinata dall'articolo 122-*bis* del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, il quale prevede che:

- *«L'Agenzia delle entrate, entro cinque giorni lavorativi dall'invio della comunicazione dell'avvenuta cessione del credito, può sospendere, per un periodo non superiore a trenta giorni, gli effetti delle comunicazioni delle cessioni, anche successive alla prima, e delle opzioni inviate alla stessa Agenzia [...] che presentano profili di rischio, ai fini del relativo controllo preventivo;*
- *Se all'esito del controllo risultano confermati i rischi di cui al comma 1, la comunicazione si considera non effettuata e l'esito del controllo è comunicato al soggetto che ha trasmesso la comunicazione. Se, invece, i rischi non risultano confermati, ovvero decorso il periodo di sospensione degli effetti della comunicazione di cui al comma 1, la comunicazione produce gli effetti previsti dalle disposizioni di riferimento [...].»*

Pertanto, il processo di controllo può essere idealmente suddiviso in due fasi:

- Fase 1: tramite appositi algoritmi, tutte le comunicazioni inviate dai contribuenti sono analizzate al fine di verificare la presenza di uno o più profili di rischio;
- Fase 2: le comunicazioni sospese in esito alla fase 1, sono sottoposte a un'analisi puntuale da parte dei funzionari dell'Agenzia, così da verificare se sussistono elementi di gravità tale da portare allo scarto della comunicazione.

In termini maggiormente operativi, si riporta a seguire il flusso di lavoro svolto dalle strutture centrali e periferiche:



Inoltre, si evidenzia che la fase 1 si basa su un insieme di indicatori di rischio che, operando in maniera sinergica, sono volti a individuare diverse fattispecie di comportamento potenzialmente rischioso.

I criteri di analisi sono stati progettati al fine di ridurre al minimo il rischio di sospendere delle comunicazioni che presentano criticità marginali. Inoltre, in base all'andamento storico degli scarti e all'esperienza maturata in sede di analisi e controllo, i criteri di rischio sono periodicamente aggiornati. In ultimo, si pone in rilevo che vengono utilizzati anche dei criteri di sospensione "campionari" che servono a mantenere un livello minimo di monitoraggio sull'intero fenomeno delle cessioni dei crediti edilizi.

Tutto ciò posto, in riferimento all'indicatore in esame, il risultato conseguito ha comportato l'individuazione di 5 indicatori di rischio resi operativi, a fronte di un risultato atteso di 2.

L'implementazione dei criteri di rischio prevede l'analisi preventiva delle comunicazioni, al fine di stabilire se il criterio determini o meno la sospensione della comunicazione. La copertura delle comunicazioni analizzate rispetto al totale è stata misurata attraverso l'indicatore "*Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che*

regolamenta le agevolazioni". Nella seguente tabella viene riportato il valore complessivo del credito delle comunicazioni analizzate nel corso del 2022 e quello di tutte le comunicazioni trasmesse:

Valore complessivo del credito nelle comunicazioni analizzate nel 2022	47.075.855.746
Valore complessivo del credito nelle comunicazioni trasmesse nel 2022	72.416.653.229

Rispetto all'indicatore ciò determina un risultato conseguito del 65% a fronte di un risultato atteso del 60%.

AZIONE: Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo**

Sono stati sottoposti ad analisi congiunta con altre Amministrazioni, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.685 soggetti (risultato atteso 60.000 soggetti).

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country-by-Country reporting* e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting***

Sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, 3.461 posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country by Country*, raggiungendo quindi il risultato dell'89% (risultato atteso 90%). Tale dato è stato calcolato su tutti i

CBCR trasmessi (3.885) includendo quelli duplicati o non lavorabili per assenza di dati. La percentuale calcolata solo su quelli lavorabili sarebbe del 100%.

- **Indicatore di *Impatto*: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)**

Nel 2022 le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agenzia delle entrate hanno dato luogo a incassi complessivi pari a 17 miliardi di euro, di cui 11,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 5,8 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione, a fronte dei 14,4 mld attesi.

	2021	2022
Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate	**12,0**	**17,0**
Di cui:		
Versamenti diretti	8,0	11,2
Tramite Agenti della Riscossione	4,0	5,8

I dati comprendono le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2022 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata).

Ai fini del raggiungimento del risultato conseguito hanno concorso le seguenti tipologie di attività:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi *ex* art. 36-*ter* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è pari a 5,8 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-*bis* D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e art. 54-*bis* D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato annuale conseguito è pari a 11,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7 miliardi di

euro, mentre quella dei ruoli a 4,2 miliardi di euro.

Nella successiva tabella il riepilogo dei dati:

Riscossioni da complessiva attività di controllo		Anno 2022
Area Accertamento	Ruolo	1,6
	Versamenti Diretti	4,2
	Totale Area Accertamento	**5,8**
Area Gestione Tributi	Ruolo	4,2
	Versamenti Diretti	7
	Totale Area Gestione Tributi	**11,2**
Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo		**17**

La tabella seguente fornisce il dettaglio delle attività di accertamento e liquidazione con la ripartizione per imposta, interessi e sanzioni.

Riscossione complessiva da attività di controllo *(in mld)*				
			Anno 2022*	
Area Accertamento *(Entrate da Accertamento compreso 36-ter)*	Ruolo e Versamenti diretti	Imposta	4,4	5,8
		Interessi	0,2	
		Sanzioni	1,1	
		non determinabile**	0,1	
	Totale			**5,8**
Area Gestione Tributi *(Entrate da liquidazione automatizzata e non automatizzata)*	Ruolo e Versamenti diretti	Imposta	8,2	11,2
		Interessi	1,2	
		Sanzioni	1,5	
		non determinabile***	0,3	
	Totale			**11,2**
Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo				**17**

Riscossione da ruoli erariali

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidati (Agenzia delle Entrate + Agenzia delle Dogane e Monopoli). L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2022 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta all'8,10%, tendenzialmente come l'esercizio precedente (7,87%) a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 994 miliardi di euro.

AGGIORNAMENTO Febbraio 2023
FONTE: BI RISCOSSIONE
RUOLI: POST RIFORMA
ENTE: AGENZIA DELLE ENTRATE
AMBITO: TERRITORIO NAZIONALE

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2022)	% IR/CN	Anno riscossione												
					Importo riscosso** 2000 - 2010	Importo riscosso** 2011	Importo riscosso** 2012	Importo riscosso** 2013	Importo riscosso** 2014	Importo riscosso** 2015	Importo riscosso** 2016	Importo riscosso** 2017	Importo riscosso** 2018	Importo riscosso** 2019	Importo riscosso** 2020	Importo riscosso** 2021	Importo riscosso** 2022
2000-2010	502.754.695.236	333.219.947.548	37.249.139.340	11,18%	23.562.236.737	3.342.297.243	2.068.774.410	1.551.136.992	1.449.068.412	942.259.919	923.660.837	1.245.435.239	697.874.084	511.519.803	300.200.957	374.616.799	280.057.908
2011	72.477.440.330	61.502.334.881	5.765.250.172	9,37%		1.116.858.992	1.309.069.226	707.801.272	531.041.997	430.898.081	371.087.737	492.633.672	268.636.739	181.305.722	104.483.740	129.320.067	122.112.927
2012	71.487.498.471	61.625.131.891	4.431.881.959	7,19%			805.305.480	1.027.163.426	591.515.401	426.526.096	379.330.337	468.468.154	257.317.291	161.651.677	86.637.427	122.135.892	105.830.778
2013	73.193.511.591	60.205.264.867	4.646.901.387	7,72%				641.705.009	912.388.768	650.068.143	549.295.575	737.303.423	407.021.798	265.326.355	139.459.398	187.241.158	157.091.760
2014	67.032.625.250	59.916.643.269	4.956.811.903	8,27%					633.828.568	1.046.270.557	772.964.531	978.576.979	529.523.116	353.042.473	201.532.244	250.689.067	190.384.368
2015	70.207.762.094	62.901.146.829	5.596.920.062	8,90%						882.296.182	1.253.864.127	1.368.200.470	729.402.000	488.686.063	256.291.414	332.784.676	285.395.130
2016	58.353.877.776	53.379.421.004	4.293.270.566	8,04%							617.348.564	1.540.958.733	795.285.396	478.475.435	244.210.179	328.351.868	288.640.391
2017	58.848.519.199	54.011.996.088	4.210.658.488	7,80%								652.294.806	1.300.569.890	857.298.779	397.884.420	550.639.764	451.970.829
2018	59.119.378.291	54.812.863.015	3.525.092.067	6,43%									546.841.841	1.113.626.859	597.803.989	560.251.548	706.567.830
2019	61.759.598.386	56.072.609.467	3.226.599.605	5,75%										722.444.547	798.997.355	752.523.990	952.633.713
2020	50.059.938.046	46.775.540.998	1.316.616.099	2,81%											95.968.924	299.344.509	921.302.666
2021	43.968.450.685	42.472.037.069	806.567.265	1,90%												103.746.943	702.820.322
2022	48.347.901.205	47.131.810.542	471.678.477	1,00%													471.678.477
TOTALE	**1.237.611.196.560**	**994.026.747.468**	**80.497.387.390**	**8,10%**	**23.562.236.737**	**4.459.156.235**	**4.183.149.116**	**3.927.806.699**	**4.117.843.146**	**4.378.318.978**	**4.867.551.708**	**7.483.871.476**	**5.532.472.155**	**5.133.377.713**	**3.223.470.047**	**3.991.646.281**	**5.636.487.099**

** incluso interessi di maggior rateazione*
*** importo riscosso= carico riscosso + carico riscosso maggior rateazione + mora riscossa + mora riscossa maggior rateazione*

Numero complessivo degli accertamenti e relativa Maggiore imposta accertata (MIA)

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2022 ammonta a 373.954, con un incremento di circa il 172% rispetto all'esercizio 2021 (137.433).

La MIA totale, pari a 16,3 €/miliardi registra un aumento del 105% rispetto al 2021 (quasi 8 €/miliardi) e si avvicina ai valori del 2019 (circa 17,9 €/miliardi).

Attività		**2021**	**2022**	**2022/2021**
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	87.074	189.677	118%
	MIA in €	7.799.039.132	16.030.937.801	106%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	5.916	6.779	15%
	MIA in €	104.995.817	81.712.674	-22%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	44.443	177.498	299%
	MIA in €	56.232.053	203.787.282	262%
TOTALE ACCERTAMENTI		**137.433**	**373.954**	172%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		**7.960.267.002**	**16.316.437.757**	**105%**

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP distinti per differenti tipologie di contribuenti.

Tipologia di controllo	**2021**	**2022**	**2022/2021**
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	87.074	189.677	118%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.067	1.469	38%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	3.433	6.790	98%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	82.574	181.418	120%
di cui:			
Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori	36.363	75.930	109%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	8.284	18.308	121%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.823	3.721	104%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	35.782	83.107	132%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	322	352	9%

Nella tabella seguente è riportato il numero degli accertamenti definiti per acquiescenza confrontati con l'esercizio precedente.

ACCERTAMENTI DEFINITI PER ACQUIESCENZA			
Tipologia controllo	**2021**	**2022**	**2022/2021**
A) Accertamenti ordinari definiti per acquiescenza	**26.028**	**28.812**	**11%**
di cui			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	241	135	**-44%**
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	519	610	**18%**
Accertamenti nei confronti di imprese minori	3.822	4.550	**19%**
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	3.012	2.415	**-20%**
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	570	711	**25%**
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	17.793	20.375	**15%**
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	71	16	**-77%**
B) Accertamenti atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	**3.472**	**2.383**	**-31%**
C) Accertamenti parziali automatizzati	**51.897**	**59.572**	**15%**
TOTALE (A+B+C)	**81.397**	**90.767**	**12%**

La tabella sottostante evidenzia la sintesi degli esiti degli accertamenti (con esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione).

In particolare, la MIA oggetto di adesione e acquiescenza è pari a 4.540.279 €/migliaia in incremento (+167,5%) rispetto al 2021 (1.697.574 €/migliaia) e rappresenta il 28,32% della MIA totale (16.030.938 €/migliaia). La maggiore imposta definita a seguito di adesione e acquiescenza ammonta a 2.148.179 €/migliaia, in incremento di oltre il 109% rispetto all'esercizio precedente (1.025.502 €/migliaia) e rappresenta il 47,31% della MIA dei relativi accertamenti (4.540.279 €/migliaia).

Il tasso di definizione della MIA (per adesione e acquiescenza) rispetto alla MIA totale è del 13,40%.

(€/migliaia)

QUADRO DI SINTESI DEGLI ESITI DEGLI ACCERTAMENTI *(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)*				
	2020	**2021**	**2022**	**2022/2021**
a) MIA totale	**8.588.699**	**7.799.039**	**16.030.938**	**105,6%**
b) MIA oggetto di adesione e acquiescenza	**1.577.656**	**1.697.574**	**4.540.279**	**167,5%**
c) MIA oggetto di adesione	1.442.685	1.519.577	4.350.207	**186,3%**
d) MIA oggetto di acquiescenza	134.971	177.997	190.072	**6,8%**
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza (b/a)	**18,37%**	**21,80%**	**28,32%**	**6,5%**
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale (c/a)	16,80%	19,50%	27,14%	**7,6%**
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale (d/a)	1,6%	2,3%	1,19%	**-1,1%**
f) Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione e acquiescenza	**959.076**	**1.025.502**	**2.148.179**	**109,5%**
g) MID a seguito di adesione	824.105	847.505	1.958.107	**131,0%**
h) MIA oggetto di acquiescenza	134.971	177.997	190.072	**6,8%**
Indice di definizione (MID) per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti (f/b)	**60,79%**	**60,4%**	**47,31%**	**-13,1%**
Indice di definizione MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti (g/c)	**57,12%**	**55,8%**	**45,01%**	**-10,8%**
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza/ MIA totale (f/a)	**11,17%**	**13,1%**	**13,40%**	**0,3%**

Verifiche e controlli mirati

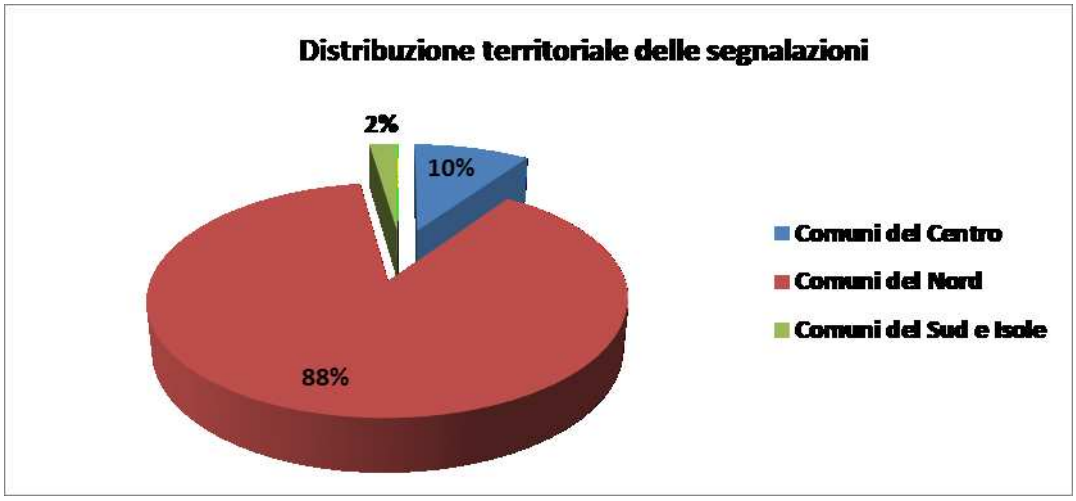
Come si evince dalla tabella sottostante, le verifiche e i controlli mirati registrano un incremento del 902% rispetto al 2021.

	2021	**2022**	**2022/2021**
Verifiche e controlli mirati	**309**	**3.097**	**902%**
di cui nei confronti di			
Soggetti di grandi dimensioni	43	149	**247%**
Soggetti di medie dimensioni	93	1.320	**1.319%**
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	173	1.628	**841%**

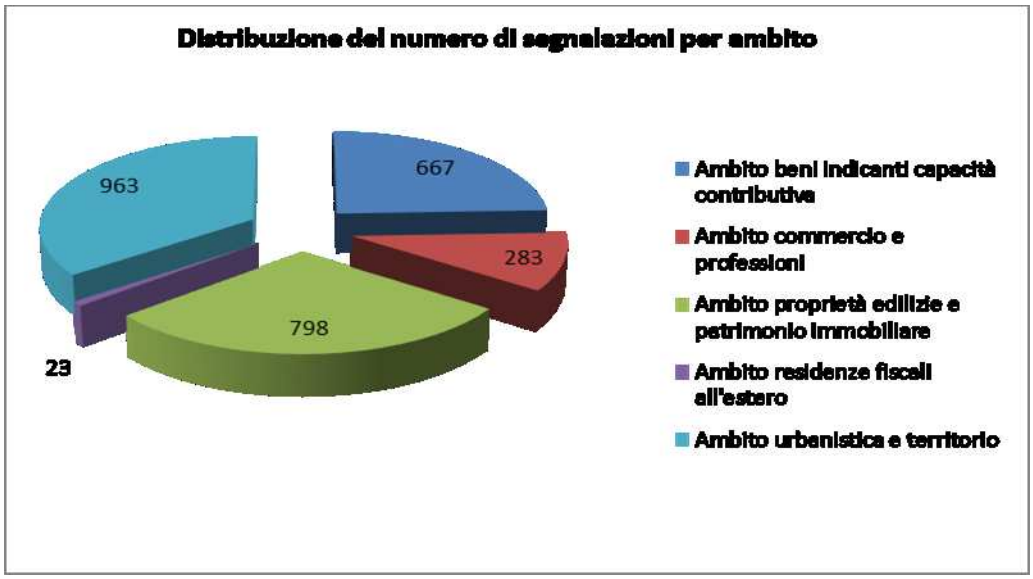
Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

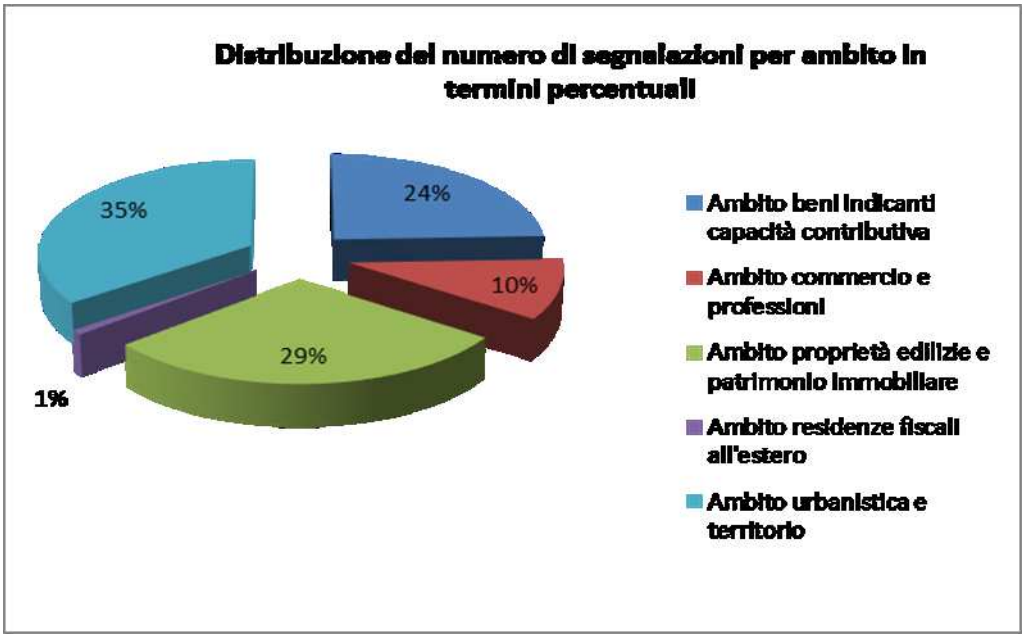
Nel corso del 2022 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 2.734[13] segnalazioni qualificate[14] provenienti dai Comuni. L'88% delle segnalazioni proviene dai Comuni del Nord, il 10% dai Comuni del Centro e il 2% dai Comuni del Sud e Isole.

[13] Il dato del 2022 è aggiornato al 2 febbraio 2023.
[14] I dati sono stati estratti dal *Data Mart* "Segnalazione dei Comuni".

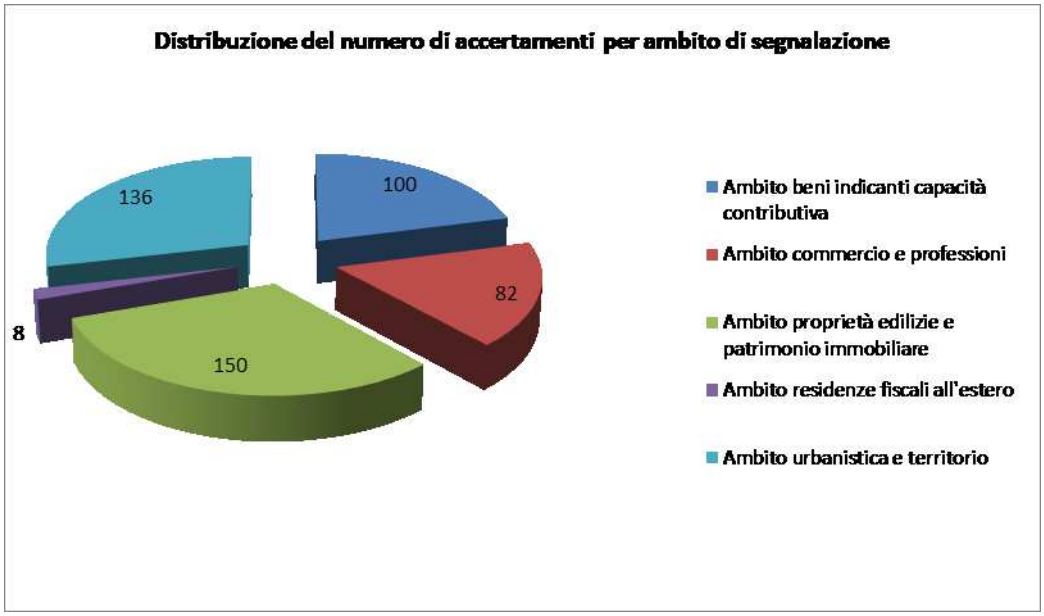


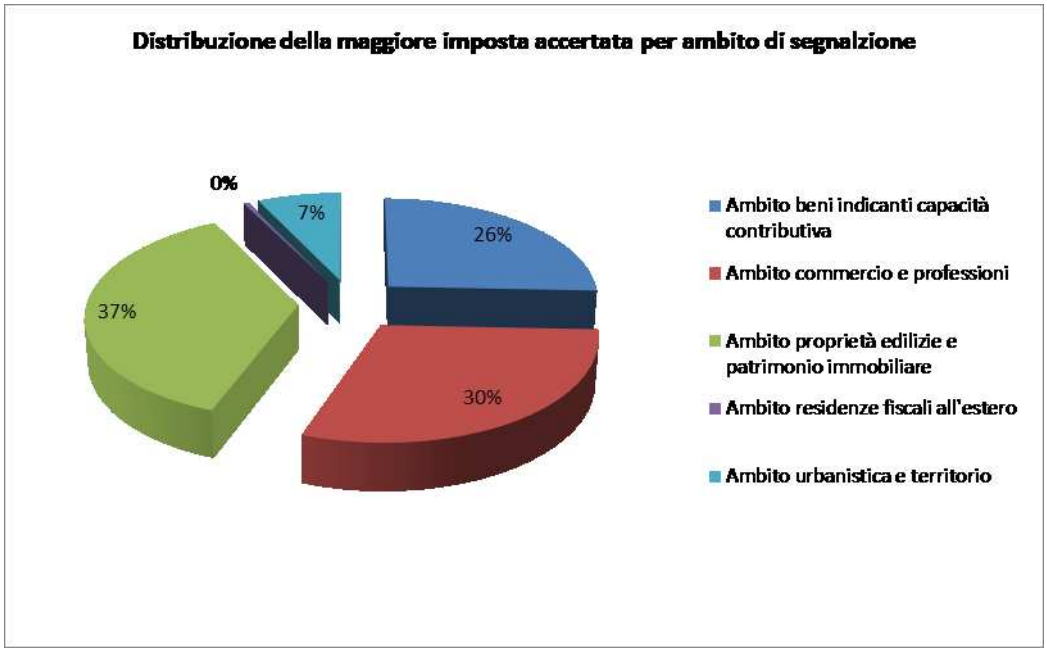
Le segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni registrate per l'anno 2022, si distinguono in 963 segnalazioni provenienti dall'ambito "Urbanistico e territorio" pari al 35%, 798 segnalazioni provenienti dall'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" pari al 29%, 667 segnalazioni provenienti dall'ambito "Beni indicanti capacità contributiva" pari al 24%, 283 segnalazioni provenienti dall'ambito "Commercio e professioni" pari al 10% e 23 segnalazioni provenienti dall'ambito "Residenze fiscali all'estero" pari all'1%, come si evince dai grafici che seguono.





Nel corso del 2022 sono stati eseguiti 476 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni; a fronte di questa attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 14 milioni di euro. Nei prospetti di seguito sono riportate la distribuzione degli accertamenti eseguiti per ambito di segnalazione, nonché la distribuzione percentuale della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.





Numero di scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati

A) Scambio di informazioni in materia di imposte dirette e altri tributi con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati

Per quanto riguarda le Imposte dirette e altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2022 in confronto con il 2021 (Tabelle 1 e 2).

Tabella 1 - Richieste di informazioni			
Anno	**Richieste Italia**	**Richieste Stati esteri**	**Totale**
2021	328	204	532
2022	218	269	487

Tabella 2 - Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette e altri tributi			
Anno	**Scambio spontaneo in entrata**	**Scambio spontaneo in uscita**	**Totale**
2021	96	956	1.019
2022	67	693	760

Lo scambio spontaneo include inoltre lo scambio dei c.d. "*cross-border rulings*" che viene effettuato da/verso Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE nonché da/verso altri Stati *partner* ai sensi delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni in applicazione dell'*Action5* di BEPS ("*Base erosion and profit shifting*") in ambito OCSE. Il dettaglio è indicato nella tabella seguente (Tabella 3).

Tabella 3 - SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette e altri tributi	2021	2022
Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	28 giurisdizioni (DAC2) 50 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 52 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	25 giurisdizioni (DAC2) 46 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 74 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai *rulings* di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	135	133
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai *rulings* di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	237	170
Scambio spontaneo obbligatorio di *rulings* in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS *Action* 5 – *rulings* pervenuti dall'estero	36[15]	44[16]
Scambio spontaneo obbligatorio di *rulings* in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS *Action* 5 – *rulings* inviati all'estero	956[16]	693[16]
Scambio automatico dei CbC *Report* ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e *dell'Action* 13 del Beps	633 messaggi[16]	780[17]
Scambio automatico dei CbC *Report* inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e *dell'Action* 13 del Beps	3.112 messaggi[17]	2.272[18]

[15] Lo Scambio spontaneo BEPS *Action5* registra dei numeri più alti in uscita dal momento che, al fine di rispettare la tempistica prevista dallo scambio BEPS5 e nelle more dell'aggiornamento delle procedure interne riguardanti lo scambio BEPS5 in uscita, vengono trasmessi verso tutti gli Stati membri interessati anche i *ruling* successivamente scambiati mediante scambio automatico DAC3, mentre in entrata la maggior parte dei *ruling* pervengono quasi esclusivamente da Giurisdizioni terze con volumi ridotti.
[16] Un messaggio può includere più CbC *Report*.
[17] Un messaggio contiene un solo CbC *Report*.

B) Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2022, è proseguita da parte del Servizio di collegamento la prassi di limitare l'invio delle richieste italiane inferiori a euro 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato permanente per la cooperazione amministrativa). Allo stesso modo, il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle stesse anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

Di seguito, il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare (Tabelle 4, 5, 6 e 7).

Tabella 4 - RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 Reg. 904/2010)

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2021	233	858	1.091
2022	145	762	907

Tabella 5 - INFORMAZIONI SPONTANEE (ART. 15 Reg. 904/2010)

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2021	176	3	179
2022	172	4	176

Tabella 6 - Notifiche in materia (Art. 25 Reg. 904/2010)

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	totale
2021	-	5	5
2022	-	8	8

Tabella 7 - Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)

Anno 2022	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	4.272	4.284
Rimborsi IVA	505	5
Nuovi mezzi di trasporto	799	0

Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi;

A) Adempimenti necessari per l'attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia delle entrate è stata svolta, nel corso del 2022, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti. Inoltre, l'attività svolta riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti.

Nell'ambito delle sue competenze di Ufficio Centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, l'Agenzia delle entrate ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione europea in materia di recupero crediti del *Recovery Expert Group*, nonché ai *meeting* e *workshop* organizzati dall'FTA nell'ambito del gruppo *Tax Debt Management Network*.

B) Dati operativi sull'applicazione della Direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti

Nel 2022 l'Agenzia delle entrate ha gestito, in applicazione delle convenzioni internazionali, della direttiva 2010/24/UE e dell'Accordo di cooperazione amministrativa UE-Norvegia del 2018, 2.333 domande di assistenza. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

Tabella 8 - Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate								
Anno	**Richieste di informazioni**		**Richieste di notifica**		**Richieste di recupero crediti/misure cautelari**			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
2021	2	0	0	0	81	1.662.771.82	3	42.634.967,26
2022	6	0	0	0	63	931.275,76	1	5.849,09

* L'attività di assistenza viene prestata ai sensi delle seguenti Convenzioni internazionali

1) Convenzione italo - germanica del 09/06/1938 imposte dirette
2) Convenzione italo - francese del 05/10/1989 imposte dirette
3) Convenzione italo - belga del 29/04/1983 imposte dirette
4) Convenzione italo-francese del 20/12/1990 imposte sulle successioni e donazioni.
5) Convenzione OCSE – Consiglio d'Europa del 25.01.1988

Tabella 9 - Direttiva 2010/24/UE e Accordo UE-NO - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate										
Anno	**Richieste di informazioni**		**Richieste di notifica**		**Richieste di recupero e di misure cautelari**					
					Ricevute da altri Stati (passive)			Inviate ad altri Stati (attive)		
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2021	1.167	65	60	1	794	215.523.169,24	579.776,41	105	91.629.308,55	1.220.207,46
2022	1.092	66	42	15	985	86.078.384,21	635.948,53	63	558.827.228,41	308.809,70

OBIETTIVO 7: RIDURRE LA CONFLITTUALITÀ CON I CONTRIBUENTI E MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

AZIONE: Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti

- **Indicatore Istituzionale: Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti**

Con riferimento al nuovo indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2022 una percentuale di risposte fornite dagli uffici tempestivamente, ovvero istanze esaminate entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto alle istanze di mediazione presentate dai contribuenti (al netto di quelle improponibili) da concludere nell'anno, pari almeno al 70%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 99,4% ed è, quindi, molto superiore al *target* prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Istanze di mediazione con termine per l'invio della risposta dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (A)	di cui concluse con proposta tempestivamente comunicata al Contribuente (B)	di cui concluse con accordo di mediazione (C)	di cui concluse con provvedimento di accoglimento tempestivo (D)	di cui concluse con provvedimento di diniego tempestivo (E)	Istanze Improponibili (F)	Percentuale di istanze esaminate nei termini (G)	Istanze non esaminate tempestivamente (H)
93.309	8.339	5.551	16.135	58.064	4.657	99,4%	563

AZIONE: Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio**

Con riferimento a tale indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2022 una percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR (ora Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado), sui ricorsi il cui termine di costituzione in giudizio scade nell'anno, pari almeno al 96%. Il risultato conseguito si attesta al 99,3%, ed è quindi superiore di 3,3 punti rispetto al *target* prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Ricorsi alla CTP con termine di costituzione dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (A)	Costituzioni in giudizio in CTP effettuate entro il 31/12/2022 (B)	Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (C)	Costituzioni in giudizio in CTR effettuate entro il 31/12/2022 (D)	Ricorsi + Appelli (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR (F) = (B+D)	% conseguimento (G) = (F)/(E)
46.099	45.736	14.897	14.852	60.996	60.588	99,3%

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia**

Per quanto riguarda l'indicatore di *impatto* in esame – che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia[18], rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno – il risultato dell'Agenzia si attesta al 76,6% ed è superiore di 4,6 punti rispetto al *target* prefissato del 72%, in linea rispetto al valore realizzato nel 2021, pari al 76,6% . Ai fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			%
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2022 (A)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (B)	% favorevoli in CGT1° (A)/(A + B)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2022 (C)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive 2022 (D)	% favorevoli in CGT2° (C)/(C + D)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte (E)	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2022 (F)	% favorevoli in Cassazione (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO G=(A+D+E)/(A+B+C+D+E+F)
19.235	3.156	85,9%	16.061	7.403	68,4%	3.004	1.167	72%	76,6%

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia**

La Convenzione prevedeva una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all'Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno, pari ameno al 69%. Il risultato dell'Agenzia si attesta al 73,3% ed è

[18] Nel calcolo dell'indicatore sono comprese le estinzioni per conciliazione.

quindi superiore di 4,3 punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI 1° GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI 2° GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			% conseguimento
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2022 (A)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (B)	% favorevoli in CGT1° (A)/ (A + B)	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2022 (C)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (D)	% favorevoli in CGT2° (C)/ (C + D)	Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2022 (E)	Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2022 (F)	% favorevoli in Cassazione (E)/ (E + F)	RISULTATO OTTENUTO H= (A+C+E (A+B+C+D+E+F)
16.035	3.156	83,6%	13.183	7.403	64%	2.922	1.167	71,4%	73,3%

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CGT1° e CGT2° dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile**

La Convenzione ha previsto, per il 2022, una percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 98,6% ed è quindi superiore di 2,6 punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

	Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2022 al 31/12/2022	Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse	Percentuale di partecipazione	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio	% di partecipazione al netto di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio
	(A)	(B)	(B)/(A)	(C)	B/(A-C)
CGT1°	40.955	31.438	76,8%	9.133	98,8%
CGT2°	24.833	17.358	69,9%	7.152	98,2%
Totale	65.788	48.796	74,2%	16.285	98,6%

- **Indicatore di *Impatto*: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia**

Con riferimento a tale indicatore di impatto la Convenzione ha previsto per il 2022 una percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno, pari almeno al 74%. Il risultato dell'Agenzia si attesta all'86,8% ed è quindi superiore di 12,8 punti rispetto al *target* prefissato.

Importi contestati in **CGT1°** (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (B)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (C)	Percentuale importi a favore dell'Agenzia rispetto agli importi contestati in CGT1° (B/A)	Importi contestati in **CGT2°** (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D)	Importi contestati in Cassazione (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (I)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L= (B+E+H) /(A+D+G)
3.757	3.560	196	94,8%	4.172	3.326	845	79,7%	4.401	3.815	585	86,5%	86,8%

Valori espressi in milioni di euro

Nelle tabelle seguenti sono riportati i ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico.

COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	26.537	53,6%
Da 20.000,01 a 50.000,00	6.857	13,8%
Da 50.000,01 a 100.000,00	5.249	10,6%
Da 100.000,01 a 249,999,99	5.318	10,7%
Da 250.000,00	5.545	11,2%
TOTALE	**49.506**	**100,0%**

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio, emerge che su un totale di 49.506 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022, 26.537 riguardano il *range* – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compreso tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 53,6%; 6.857 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 13,8% del totale), mentre 5.249 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 50.000,01 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari al 10,6% del totale). Per gli scaglioni compresi tra 100.000,01 e 249.999,99 euro e da 250.000,00 euro i relativi ricorsi presentati sono stati, rispettivamente, 5.318 (10,7%) e 5.545 (11,2%).

COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	9.184	40,1%
Da 20.000,01 a 50.000,00	3.715	16,2%
Da 50.000,01 a 100.000,00	2.954	12,9%
Da 100.000,01 a 249,999,99	3.018	13,2%
Da 250.000,00	4.033	17,6%
TOTALE	**22.904**	**100,0%**

Nel secondo grado di giudizio, come per il primo, l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre fasce è maggiore. Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 9.184 appelli a fronte di un totale di 22.904, con un'incidenza percentuale del 40,1%. Per quel che concerne il *range* compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, il numero degli appelli presentati nel 2022 ammonta a 3.715 (16,2%). In relazione, infine, alle fasce di valore economico comprese tra 50.000,01 e 100.000,00 euro, tra 100.000,01 e 249.999,99 e da 250.000,00 euro, nel periodo in esame sono stati presentati, rispettivamente, 2.954 (12,9%), 3.018 (13,2%), 4.033 (17,6%) appelli.

Nella tabella seguente è riportato il dato delle conciliazioni giudiziali perfezionate nell'anno ai sensi dell'art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992[19]

NUMERO DI CONCILIAZIONI GIUDIZIALI PERFEZIONATE NELL'ANNO
(ART. 48 E 48-*BIS* DEL D.LGS. N. 546 DEL 1992)

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

DIREZIONE REGIONALE	CTP		CTR		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	19	1,2%	15	1,9%	34	1,5%
BASILICATA	8	0,5%	14	1,8%	22	0,9%
BOLZANO	8	0,5%	2	0,3%	10	0,4%
CALABRIA	11	0,7%	8	1,0%	19	0,8%
CAMPANIA	40	2,6%	32	4,0%	72	3,1%
CENTRO OP. PESCARA	16	1,0%	9	1,1%	25	1,1%
EMILIA ROMAGNA	108	7,1%	114	14,4%	222	9,6%
FRIULI VENEZIA GIULIA	75	4,9%	40	5,0%	115	4,9%
LAZIO	127	8,3%	28	3,5%	155	6,7%
LIGURIA	86	5,6%	45	5,7%	131	5,6%
LOMBARDIA	240	15,7%	72	9,1%	312	13,4%
MARCHE	19	1,2%	54	6,8%	73	3,1%
MOLISE	3	0,2%	3	0,4%	6	0,3%
PIEMONTE	183	12,0%	60	7,6%	243	10,5%
PUGLIA	104	6,8%	38	4,8%	142	6,1%
SARDEGNA	43	2,8%	8	1,0%	51	2,2%
SICILIA	78	5,1%	58	7,3%	136	5,9%
TOSCANA	145	9,5%	87	11,0%	232	10,0%
TRENTO	16	1,0%	2	0,3%	18	0,8%
UMBRIA	4	0,3%	3	0,4%	7	0,3%
VALLE D'AOSTA	8	0,5%	1	0,1%	9	0,4%
VENETO	189	12,4%	101	12,7%	290	12,5%
Totali	**1.530**	**100,0%**	**794**	**100,0%**	**2.324**	**100,0%**

[19] I dati fanno riferimento anche alle CGT1 e CGT2 istituite dal 16 settembre 2022.

Sentenze depositate in CTP e CTR distinte per esito, con indicazione del relativo importo deciso

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 53.613 decisioni depositate nel 2022, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 16.460.228.535,77 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 28.249 (52,7%), per un importo di 8.529.769.119,32 euro; quelle sfavorevoli 12.311 (23%), per un importo di 2.417.354.753,27 euro; le parzialmente favorevoli 5.478 (10,2%), per un importo di 3.194.190.267,67 euro; mentre le estinzioni ammontano a 7.575 (14,1%), per un importo di 2.318.914.395,52 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE

GENNAIO - DICEMBRE 2022

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	28.249
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	8.529.769.119,32
PARZ. FAVOREVOLI	5.478
IMPORTO DECISO	3.194.190.267,67
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	12.311
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	2.417.354.753,27
ESTINZIONI	7.575
IMPORTO DECISO	2.318.914.395,52
TOTALE	53.613
TOTALE IMPORTI DECISI	16.460.228.535,77

** Include inammissibili*

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 33.662 decisioni depositate nel 2022, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 12.504.318.495,19 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 16.562 (49,2%), per un importo di 5.557.384.114,66 euro; quelle sfavorevoli 9.700 (28,8%), per un importo di 2.776.220.905,10 euro; le parzialmente favorevoli 3.542 (10,5%), per un importo di 2.982.363.166,84 euro; mentre le estinzioni ammontano a 3.858 (11,5%), per un importo di 1.188.350.308,59 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE

GENNAIO - DICEMBRE 2022

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	16.562
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	5.557.384.114,66
PARZ. FAVOREVOLI	3.542
IMPORTO DECISO	2.982.363.166,84
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	9.700
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	2.776.220.905,10
ESTINZIONI	3.858
IMPORTO DECISO	1.188.350.308,59
TOTALE	33.662
TOTALE IMPORTI DECISI	12.504.318.495,19

Include inammissibili

Numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria provinciale rispetto al totale, con specificazione della componente costituita dal numero di accordi di mediazione conclusi

Nella tabella sottostante sono riepilogati i dati suddivisi in: numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio; numero di reclami cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria, ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale (in tal caso la controversia si è di fatto definita in sede amministrativa e tale ipotesi, in un'ottica di riduzione del contenzioso, è assimilabile a quella del reclamo al quale non è seguita la costituzione in giudizio presso la commissione tributaria); numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo.

Dati aggiornati al 16/02/2023

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero totale di accordi conclusi (C)	Accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2022	85.119	35.158	5.358	178

Il numero di reclami di cui alle lettere (A) e (B) è al netto degli improponibili.

(A) Numero dei reclami per i quali la costituzione in giudizio scade nel 2022.

(B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale.

(C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D).

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di controllo, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 2 febbraio-2023, nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, in particolare per quanto riguarda gli accertamenti diversi da quelli c.d. parziali automatizzati emessi ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, relativamente agli atti notificati nel 2022[20].

In particolare, si forniscono elementi informativi in merito alla numerosità dei provvedimenti di autotutela (totale/parziale) adottati, relativi agli atti gestiti con gli applicativi di supporto, ai valori di maggiore imposta accertata oggetto di autotutela, alla loro distribuzione per tipologia di accertamento, per causale e per fonte d'innesco (su iniziativa dell'ufficio o su istanza del contribuente anche in presenza di istanza di reclamo – mediazione ai sensi dell'art. 17-*bis* del d.lgs. 31 dicembre 1992, n. 546).

Non si formulano, invece, osservazioni sull'incidenza della maggiore imposta accertata interessata da autotutela (totale/parziale) rispetto alla maggiore imposta complessivamente accertata, registrata in sede di consuntivazione annuale, in quanto quest'ultima, per i provvedimenti di autotutela emessi nello stesso anno di notifica dell'atto, tiene già conto dei valori di MIA post autotutela.

Nel documento i dati rilevati (numerosità degli accertamenti interessati dai provvedimenti di autotutela e relativi valori di maggiore imposta accertata) per gli atti notificati nel 2022 sono stati posti a confronto con quelli registrati per i controlli notificati nell'esercizio precedente 2021.

Al riguardo si fa presente che il confronto può considerarsi omogeneo in quanto il periodo di osservazione dei provvedimenti di autotutela per entrambi gli esercizi è pressoché simile (1° gennaio 2022 - 2 febbraio 2023 per il 2022 e 1° gennaio 2021 - 3 febbraio 2022 per il 2021).

Si segnala, comunque, che la numerosità degli atti notificati nell'anno 2021 risente della situazione emergenziale sanitaria COVID-19 che ha interessato il Paese e riflette gli effetti degli

20 Atti notificati (avvisi di accertamento emessi ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto, dell'imposta regionale sulle attività produttive e dell'imposta di registro, atti di contestazione e atti di recupero) nel 2022 che hanno assunto rilevanza ai fini della consuntivazione ordinaria annuale dell'esercizio in considerazione.

interventi normativi approvati dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali dei cittadini e degli operatori economici.

Accertamenti II.DD., IVA E IRAP[21]

Accertamenti ordinari II.DD, IVA e IRAP

Accertamenti annullati in autotutela

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2022 rappresentano 2,15% del totale complessivo, in aumento del 357% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente e presentano un aumento di 1,12 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo, rispetto al risultato dell'esercizio precedente, come si evince dal successivo prospetto n. 1.

Prospetto n. 1

	2021	2022
Accertamenti con esito positivo* (A)	**83.166**	**181.675**
di cui *annullati con provvedimento di autotutela totale (B)*	853	3.897
Incidenza % (B/A)	**1,03%**	**2,15%**

**Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.*

A fronte di detto risultato, si registra un incremento del 489% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da circa 9 milioni di euro nel 2021 a 53 milioni nell'anno 2022. Tale incremento è costituito per il 40% da 6 atti annullati per autotutela totale, corrispondenti a circa 21 milioni, incidendo sensibilmente sulla determinazione della MIA complessivamente annullata. Escludendo i citati 6 atti la differenza si riduce a circa 32,5 milioni di euro che, confrontati con la MIA annullata del 2021, determinerebbe un incremento del 261%, anziché del 489%, più in linea con l'analoga percentuale delle autotutele dal punto di vista numerico.

[21] Tipologie di controllo prese in considerazione: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di imprese minori, Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito dell'applicazione GIARA.

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2).

La differenza tra il valore mediano (2.013 euro) e il valore medio (13.729 euro) è significativa di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 7,7 milioni, a fronte del valore di 747 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Dal confronto con i valori di MIA annullata, nell'esercizio 2022 emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2022 hanno avuto ad oggetto valori di MIA inferiori rispetto a quelli del 2021 con eccezione della mediana e del percentile 99.

Prospetto n. 2

Indici di posizione	Valori di MIA*	
	2021	2022
Media	11.074	13.729
Percentile 25	1.426	958
Percentile 50 (mediana)	3.092	2.013
Percentile 75	7.162	4.807
Percentile 90	22.257	12.816
Percentile 99	136.113	139.531

Il prospetto n. 3 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali [22] rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 33%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" 24% e dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" con il 23%.

Prospetto n. 3

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	42	1%
B Evidente errore logico o di calcolo	108	3%
C Errore sul presupposto di Imposta	917	24%
D Doppia imposizione	313	8%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	131	3%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	894	23%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	105	3%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	84	2%
I Altro	1.303	33%

[22]Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

Totale complessivo	**3.897**	**100%**

I dati riportati nel prospetto n. 4 evidenziano la "fonte d'innesco" del procedimento di autotutela. Nell'80,5% dei casi esaminati su istanza del contribuente, l'Ufficio ha eseguito l'autotutela all'atto di accertamento emesso.

Prospetto n. 4

Fonte d'innesco	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
ISTANZA	3.136	80,5%
UFFICIO	761	19,5%
Totale complessivo	**3.897**	**100,0%**

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo (74%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (12%) e dagli accertamenti nei confronti di lavoro autonomo (11%).

Prospetto n. 5

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	6	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	2.889	74%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	36	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	9	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	60	2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	455	12%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	442	11%
Totale complessivo	**3.897**	**100%**

Come si evince dal prospetto n. 6, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti nei confronti di imprese minori (42%), seguita dagli Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo (24%).

Prospetto n. 6

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	93.342	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	12.757.173	24%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	374.449	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	8.254.150	15%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.891.496	13%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	22.385.080	42%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	2.745.562	5%
Totale complessivo	**53.501.252**	**100%**

Per completezza d'informazione, nel prospetto n. 7 si riporta, per ciascuna tipologia di accertamento, l'incidenza percentuale dei provvedimenti adottati rispetto al numero di accertamenti notificati.

Prospetto n. 7

Tipologia controllo	N. accertamenti notificati	N. accertamenti annullati	Incidenza%
	A	B	B/A
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	289	6	2,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	79.895	2.889	3,6%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	3.502	36	1,0%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.453	9	0,6%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.540	60	0,9%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	72.984	455	0,6%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	17.012	442	2,6%
Totale complessivo	**181.675**	**3.897**	**2,15%**

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 1.04% degli accertamenti notificati nel 2022 (cfr. prospetto n. 8). Dal confronto con l'esercizio 2021, si rileva un incremento del numero di

accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale del 177%e un aumento di 0.22 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

Prospetto n. 8

	2021	2022
Accertamenti con esito positivo (A)	**83.166**	**181.675**
di cui		
Accertamenti interessati da autotutela parziale (B)	686	1.898
Incidenza % (B/A)	**0,82%**	**1,04%**

Il prospetto n. 9 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali[23] rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa (35%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23%).

Prospetto 9

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	4	0%
B Evidente errore logico o di calcolo	102	5%
C Errore sul presupposto di Imposta	235	12%
D Doppia imposizione	152	8%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	155	8%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	429	23%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	126	7%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	38	2%
I Altro	657	35%
Totale complessivo	**1.898**	**100%**

I dati riportati nel prospetto n. 10 evidenziano la "fonte d'innesco" del procedimento di autotutela parziale; nell'86% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 10

[23] Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

Fonte d'innesco*	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza	1.625	86%
Ufficio	273	14%
Totale	**1.898**	**100%**

** Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione*

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 11) risultano essere gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (71%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (15%) e da quelli nei confronti di lavoro autonomo (12%).

Prospetto n. 11

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	5	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	1.350	71%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	11	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	3	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	31	2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	276	15%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	222	12%
Totale complessivo	**1.898**	**100%**

A seguito dell'autotutela parziale, risulta in aumento nel periodo la maggiore imposta inizialmente accertata, passando complessivamente da circa 22,2 milioni di euro per l'anno 2021 a circa 28 milioni di euro per l'anno 2022, mentre il valore di maggiore imposta accertata post autotutela rimane costante rispetto a quanto rilevato per il 2021.

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata[24], calcolato sia con la formula 100*[1 - (MIA post autotutela/MIA iniziale)], sia con la media aritmetica semplice dei rapporti 100*[1 - (MIA post autotutela/MIA iniziale)] delle maggiori imposte dei singoli accertamenti, è pari a 39,4% in aumento rispetto a quello registrato nel 2021.

[24] L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

Prospetto n. 12

	2021	2022
MIA pre - autotutela	22,2	27,9
MIA post - autotutela	17,1	16,9
Indice % di abbattimento della MIA *	**23,20%**	**39,40%**
Indice % di abbattimento della MIA **	**23,20%**	**39,40%**

Importi espressi in milioni di euro
**rapporto 100*[1 - (MIA $_{post\ autotutela}$/MIA $_{iniziale}$ di tutti gli accertamenti)]*
***media aritmetica semplice dei rapporti 100*[1 - (MIA $_{post\ autotutela}$/MIA $_{iniziale}$)] delle maggiori imposte dei singoli accertamenti*

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di rettifica (MIA pre – autotutela) a seguito del provvedimento di autotutela parziale (prospetto n. 13).

Il valore della mediana (2.768) inferiore alla media (14.735) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero di un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA precedente all'autotutela rilevato pari a 1,2 milioni di euro.

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva altresì che i provvedimenti di autotutela parziale emessi in relazione agli atti di accertamento notificati nel 2022 hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata (pre-autotutela) più bassi rispetto a quelli registrati per l'esercizio 2022.

Prospetto n. 13

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela	
	2021	2022
Media	32.415	14.735
Percentile 25	1.895	1.340
Percentile 50 (mediana)	3.878	2.768
Percentile 75	11.366	6.648
Percentile 90	41.783	19.677
Percentile 99	621.715	218.908

Importi espressi in euro

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata[25], calcolato con la formula

[25] L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

100*[1 - (MIA post autotutela/MIA iniziale)] e determinato utilizzando il rapporto tra le maggiori imposte (pre e post autotutela) accertate di tutti gli accertamenti annullati parzialmente, è pari a 39,4% (come indicato nella colonna (A) del prospetto n. 14). Lo stesso indice rimane invariato (come indicato nella colonna (B) del prospetto n. 14) quando è calcolato come media aritmetica semplice dell'indice di abbattimento dei singoli accertamenti interessati da tale istituto.

Prospetto n. 14

Tipologia controllo	**Indice di abbattimento**	**Indice di abbattimento**
	Modalità 1 (A)	Modalità 2 (B)
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	81,9%	81,9%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	58,7%	58,7%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	39,2%	39,2%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	8,5%	8,5%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	19,2%	19,2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	36,6%	36,6%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	47,4%	47,4%
Totale complessivo	**39,4%**	**39,4%**

1) rapporto 100*[1 - (MIA $_{\text{post autotutela}}$/MIA $_{\text{iniziale}}$ di tutti gli accertamenti)]
2) media aritmetica semplice dei rapporti 100*[1 - (MIA $_{\text{post autotutela}}$/MIA $_{\text{iniziale}}$)] delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

Accertamenti parziali, ai fini delle imposte dirette, eseguiti su segnalazioni centralizzate basate su incroci dei dati presenti in anagrafe tributaria (*ex* art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973)

Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, allo stato, presentano un'incidenza di atti annullati del 3,97%, in aumento di 1,57 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2021 (cfr. prospetto n. 15).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2021, un incremento nel numero di accertamenti annullati (527%) e un incremento nel valore di maggiore imposta annullata, che passa da 1,8 milioni di euro nel 2021 a 12,6 milioni di euro nel 2022. Rispetto a tale incremento, si osserva che, escludendo un atto per il quale è stata annullata una maggiore imposta accertata di importo rilevante rispetto agli altri (pari a 200.133 euro), circa il 50% degli atti hanno una maggiore imposta accertata annullata superiore a 1.000 euro, la cui somma ammonta a circa 10,7 milioni di euro, mentre i rimanenti

atti, pari al 50%, registrano una maggiore imposta annullata inferiore a 1.000 euro, la cui somma ammonta a circa 1,7 milioni di euro. Nel 2021, nonostante la distribuzione fosse quasi simile, la somma degli atti con maggiore imposta accertata annullata superiore a 1.000 euro, ammontava a soli 1,7 milioni di euro e la somma degli atti con maggiore imposta accertata annullata inferiore a 1.000 euro, ammontava a soli 100mila di euro. Pertanto, la somma degli importi della maggiore imposta accertata annullata nel 2022 risulta essere più alta rispetto alla somma degli importi rilevati nel 2021.

Prospetto n. 15

	2021	2022
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	**42.897**	**166.113**
di cui:		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	1.053	6.598
Incidenza % (B/A)	**2,40%**	**3,97%**

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 16). Il valore della mediana (970 euro) inferiore alla media (1.908) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA annullata in autotutela rilevato pari a 200,1 migliaia di euro nel 2022 a fronte del valore di 19,2 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Prospetto n. 16

Indici di posizione	Valori di MIA *	
	2021	2022
Media	1.717	1.908
Percentile 25	204	496
Percentile 50 (mediana)	1.132	970
Percentile 75	2.011	2.078
Percentile 90	4.133	4.131
Percentile 99	11.289	14.678

** importi espressi in euro*

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento, nell'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi hanno avuto ad oggetto valori di MIA più alti rispetto a quelli del 2021, con eccezione del valore del percentile 50 e del percentile 90.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessata in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento, risulta essere quello della "Presenza del solo criterio fabbricati" pari al 51%, mentre, se consideriamo la maggiore imposta accertata annullata, il criterio selettivo il cui importo è maggiormente interessato è sempre quello della "Presenza del solo criterio fabbricati", come si evince dal prospetto n. 17.

Prospetto n. 17

Tipologia criteri	**N. accertamenti annullati**	**Incidenza % sul totale**	**MIA annullata***	**Incidenza % sul totale**
Presenza dei soli criteri assegni dipendenti e fabbricati	2	0%	6.017	0%
Presenza del solo criterio assegni	347	5%	750.220	6%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	46	1%	98.591	1%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	6	0%	11.867	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	124	2%	120.930	1%
Presenza del solo criterio fabbricati	3.356	51%	4.369.501	35%
Presenza del solo criterio dipendenti	1.705	26%	3.930.830	31%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	2	0%	1.168	0%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	3	0%	645	0%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	3	0%	3.479	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	134	2%	397.958	3%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	15	0%	19.672	0%
Presenza del solo criterio redditi diversi	855	13%	2.877.359	23%
Totale complessivo	**6.598**	**100%**	**12.588.237**	**100%**

** importi espressi in euro*

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 1,7%.

Dal confronto con l'esercizio 2021 si rileva un aumento del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (355%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-0,1 punto percentuale) (cfr. prospetto n. 18).

Prospetto n. 18

	2021	2022
Accertamenti parziali con esito positivo (A)	42.897	166.113
di cui:		
interessati da provvedimento di autotutela parziale(B)	793	2.817
Incidenza % (B/A)	1,80%	1,70%

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 5,9 milioni di euro a 2,3 milioni di euro, con un indice di abbattimento, calcolato con entrambe le modalità, in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2021 (cfr. prospetto n. 19).

Prospetto n. 19

	2021	2022
MIA pre autotutela *	1,2	5,9
MIA post autotutela *	0,5	2,3
Indice % di abbattimento della MIA **	58,10%	60,69%
Indice % di abbattimento della MIA ***	58,10%	60,69%

* importi espressi in milioni di euro
** rapporto 100*[1 - (MIA post autotutela/MIA iniziale di tutti gli accertamenti)]
*** media aritmetica semplice dei rapporti 100*[1 - (MIA post autotutela/MIA iniziale)] delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

L'introduzione degli indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di parziale rettifica (cfr. prospetto n. 20). Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale, per l'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto a oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto ai valori registrati nell'esercizio 2021, con l'eccezione della mediana.

Prospetto n. 20

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela*	
	2021	2022
Media	1.579	2.082
Percentile 25	522	570
Percentile 50 (mediana)	1.222	1.144
Percentile 75	1.984	2.347
Percentile 90	3.377	4.642
Percentile 99	7.650	13.761

** importi espressi in euro*

Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello del "Presenza del solo criterio Fabbricati" che assorbe il 69% dei provvedimenti di autotutela complessivamente emessi (cfr. prospetto n. 21).

Prospetto n. 21

Tipologia criteri	N. accertamenti annullati	Incidenza % sul totale
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	4	0%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e fabbricati	2	0%
Presenza del solo criterio assegni	72	3%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	26	1%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	10	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	187	7%
Presenza del solo criterio fabbricati	1.947	69%
Presenza del solo criterio dipendenti	374	13%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	6	0%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	2	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	71	3%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	30	1%
Presenza del solo criterio redditi diversi	86	3%
Totale complessivo	**2.817**	**100%**

In relazione al valore complessivo di maggiore imposta oggetto di rettifica, il criterio "Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi" risulta essere quello con l'indice di abbattimento maggiore (94%) (cfr. prospetto n. 22).

Prospetto n. 22

Tipologia criteri	MIA pre-autotutela *	MIA post-autotutela *	Indice % di abbattimento
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	6.920	1.716	75%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e fabbricati	2.949	1.510	49%
Presenza del solo criterio assegni	263.840	144.439	45%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	73.001	28.824	61%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	30.946	17.661	43%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	450.594	170.336	62%
Presenza del solo criterio fabbricati	3.687.640	1.487.740	60%
Presenza del solo criterio dipendenti	793.051	264.224	67%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	19.309	12.794	34%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	2.263	135	94%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	157.978	59.623	62%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	62.230	25.387	59%
Presenza del solo criterio redditi diversi	315.333	91.545	71%
Totale complessivo	**5.866.054**	**2.305.934**	**61%**

** importi espressi in euro*

Accertamenti settore Registro

Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo, si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 16,33%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di 5,9 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2021 (cfr. prospetto n. 23).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti annullati in autotutela sia della relativa maggiore imposta accertata annullata, pari a 6,6 milioni di euro rispetto a 7,2 milioni di euro dell'anno 2021.

Prospetto n. 23

	2021	2022
Accertamenti settore registro con esito positivo (A)*	**5.916**	**6.779**
di cui:		
annullati in autotutela (B)**	1.312	1.107
Incidenza % (B/A)	**22,20%**	**16,33%**

** Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.*
*** Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione*

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 24). Il valore della mediana (2.905 euro) inferiore alla media (5.954 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 122 migliaia di euro a fronte del valore di 402 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Prospetto n. 24

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2021	2022
Media	5.490	5.954
Percentile 25	1.551	1.400
Percentile 50 (mediana)	3.018	2.905
Percentile 75	5.839	6.452
Percentile 90	10.790	12.516
Percentile 99	36.094	48.120

**importi espressi in euro*

Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2021, ad eccezione della mediana e del percentile 25 che presentano un valore più basso. Nel prospetto n. 25 sono riportate le causali[26], rilevate a sistema, con cui sono stati motivati i provvedimenti di autotutela totale. Dall'analisi dei dati emerge, tra i casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, che quella più rilevante è "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati" (30%), seguita dalla causale "Errore sul presupposto di imposta" (25%).

Prospetto n. 25

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Altro	165	15%
Doppia imposizione	20	2%
Errore di persona	11	1%
Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile dalla Amministrazione	3	0%
Errore sul presupposto di imposta	276	25%
Evidente errore logico o di calcolo	38	3%
Mancanza di documentazione successivamente sanata non oltre i limiti di decadenza	217	20%
Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	41	4%
Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati	336	30%
Totale complessivo	**1.107**	**100%**

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che, allo stato, hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 3,01% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2021, si rileva un aumento sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (18%) e sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 1,19 punti percentuali (cfr. prospetto n. 26).

[26] Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

Prospetto n. 26

	2021	2022
Accertamenti settore registro con esito positivo (A)	**5.916**	**6.779**
di cui		
interessati da autotutela parziale (B)	248	204
Incidenza % (B/A)	**4,20%**	**3,01%**

Per quanto riguarda i valori assoluti di maggiore imposta accertata pre e post autotutela, si rileva una diminuzione della Mia pre-autotutela del 7,32% e un aumento della Mia post-autotutela del 13,8%, rispetto ai valori di Mia registrati nel 2021. A fronte di detti risultati si registra un indice di abbattimento in diminuzione del 28,79 punti percentuali rispetto al risultato del 2021 (cfr. prospetto n. 27).

Prospetto n. 27

	2021	2022	Variazione % 2021/2020
MIA pre-autotutela *	4,9	4,5	-7,32%
MIA post-autotutela *	2,8	3,2	13,80%
Indice % di abbattimento della MIA **	**41,90%**	**29,84%**	**-28,79%**

** importi espressi in milioni di euro*
*** rapporto 100*[1 - (MIA $_{post\ autotutela}$/MIA $_{iniziale}$ di tutti gli accertamenti)]*

Atti di contestazione

Gli atti di contestazione e irrogazione di sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA, nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano nel 2022 l'1,13% rispetto agli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 28.

Prospetto n. 28

	2021	2022
Atti di contestazione ed irrogazione sanzioni notificati (A)*	**70.251**	**79.702**
di cui		
Annullati in autotutela (B)	1.093	898
Incidenza % (B/A)	**1,60%**	**1,13%**

** Atti di contestazione consuntivati ordinariamente*

A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 7,3 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi delle sanzioni irrogate costituiscono un numero esiguo rispetto agli atti complessivamente notificati.

Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano il 4,47% degli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 29.

Prospetto n. 29

	2021	2022
Atti di recupero notificati (A)*	11.632	8.790
di cui:		
Annullati in autotutela (B)	492	393
Incidenza % (B/A)	**4,20%**	**4,47%**

** Atti di recupero consuntivati ordinariamente*

A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a poco più di 7,3 milioni di euro.

INDICATORI DI MONITORAGGIO

AREA CONTRASTO			
Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Controlli nei confronti delle imprese minori e dei lavoratori autonomi	100.000	94.238

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Contrasto ammontano a 16.893 ore/migliaia (16.944 ore/migliaia nel 2021) a fronte di 16.710 pianificate ed hanno assorbito il 41,37% di quelle complessivamente impiegate (40.833 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.140 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Contrasto per i quali è stato utilizzato l'86,4% delle risorse stanziate nel *budget*.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
Analisi	1.270.978,08	1.235.047,44	97,2%	92,9%
Attuazione D. Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.534.734,34	1.018.352,55	66,4%	53,6%
Contenzioso	2.210.955,59	1.820.011,76	82,3%	70,0%
Controlli fiscali	2.185.473,76	1.978.495,73	90,5%	73,5%
Imprese	1.057.193,58	971.334,63	91,9%	77,3%
Internazionale	2.654.461,26	2.362.837,93	89,0%	87,7%
Riscossione	995.623,14	900.313,69	90,4%	81,4%
TOTALE	**11.909.419,75**	**10.286.393,73**	**86,4%**	

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE

Con questa Area Strategica si intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare di quelle umane, in ordine all'esigenza di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

L'intento è quello di prendere in considerazione, ai fini della valutazione di una corretta ed efficace capacità gestionale da parte dell'Agenzia, non soltanto l'esame dell'utilizzo delle risorse finanziarie, ma anche taluni aspetti strategici relativi alle risorse umane, che rappresentano il principale fattore critico di successo per realizzare gli obiettivi di qualunque organizzazione.

A tal fine è stato previsto l'obiettivo "**Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali**", che presenta cinque indicatori istituzionali ed uno di impatto.

Rispetto al 2021 è stato ulteriormente previsto l'obiettivo "**Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili",** che presenta un indicatore istituzionale e uno di impatto.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione del 100%.

AREA RISORSE									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)
OBIETTIVO 8 - Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	Potenziamento delle risorse umane a disposizione	Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	700	801	114%				
		Data scientists assunti con contratto a tempo indeterminato	50						
	Attuazione e sviluppo del lavoro agile	Postazioni lavorative virtualizzate	10%	13%	130%				
		% di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile	70%	70%	100%				

	Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia	**Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente**	**Avvio delle iniziative formative e di sviluppo destinate al personale dei servizi fiscali TARGET ANNO: 10.000 ORE FRUITE**	Le iniziative avviate nel 2022 hanno portato ad un monte ore fruito di 14.578	146%	**Efficacia della formazione**	**10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale**	15,8%	158%
OBIETTIVO 9 - Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	**Attuazione del piano pluriennale degli investimenti**	**Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni pregressi**	**30%**	64%	213%	**Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva**	**4.0 €€/mln**	3,01 €€/mln	75%
		Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate (valore cumulato negli anni)	**20 standard 8 avanzato**	20 standard 8 avanzato	100%				

OBIETTIVO 8: Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali

AZIONE: Potenziamento delle risorse umane a disposizione

- **Indicatore *Istituzionale*: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento**

Nel corso del 2022 si sono registrate 1.853 uscite, per pensionamenti o altre cause; le unità di personale in servizio sono passate da 29.597 del 2020 a 27.909 unità.

Per sostituire il personale cessato negli ultimi anni, nel 2022 si sono svolti i tirocini relativi alle due procedure per l'assunzione a tempo indeterminato di un totale di 2.420 funzionari di terza area, fascia retributiva F1, per diversi profili professionali; entro il primo semestre del 2023 si completeranno le due procedure con l'assunzione di tutti i tirocinanti che supereranno la prova orale. Inoltre, sempre nel corso del 2022, sono state avviate due procedure concorsuali per il reclutamento a tempo indeterminato di 100 funzionari tecnici e di 900 assistenti tecnici, le cui assunzioni si prevede di completare entro il 2023.

- **Indicatore *Istituzionale*: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento**

Al 31 dicembre 2022 sono state assunte 801 unità di personale (pari al 114% del risultato atteso):

i) il personale di seconda area che ha sottoscritto contratti di lavoro di terza area, a seguito della conclusione della procedura interna per il passaggio dalla seconda alla terza area funzionale, fascia retributiva F1 profili funzionario, funzionario informatico, funzionario tecnico (700 unità complessive);

ii) il personale assunto a seguito del superamento della selezione pubblica relativa ai profili "Analista dati fiscale" e "Analista infrastrutture e sicurezza informatica di ambito fiscale" (19 unità);

iii) il personale assunto a seguito del superamento della selezione pubblica per 21 assistenti per la Direzione Provinciale di Bolzano (9 unità);

iv) il personale di prima e seconda area appartenente alle categorie protette ai sensi della legge n. 68/1999 (73 unità).

- **Indicatore *Istituzionale*: *Data scientists* assunti con contratto a tempo indeterminato**

In relazione a tale indicatore, hanno superato la prova oggettiva tecnico-professionale 32 candidati che sono stati ammessi alla fase successiva della procedura concorsuale, il tirocinio teorico-pratico, svoltosi dal 5 settembre al 5 dicembre 2022, presso la Divisione Contribuenti. Durante questo periodo i tirocinanti sono stati impegnati in concrete situazioni di lavoro e la valutazione, sulla base di metodologie e criteri predeterminati dall'Agenzia, si è centrata sulla capacità di applicare le conoscenze alla soluzione di problemi operativi, nonché sui comportamenti organizzativi. Dal 17 al 19 gennaio 2023 sono state espletate le prove orali della procedura, superate da 30 candidati su 32.

AZIONE: Attuazione e sviluppo del lavoro agile

- **Indicatore *Istituzionale*: Postazioni lavorative virtualizzate**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è stato pari al 13% (atteso 10%).

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile**

Per tale indicatore è stato conseguito un risultato perfettamente in linea con le attese (70%).

AZIONE: Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia

- **Indicatore *Istituzionale*: Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente**

Al 31 dicembre sono state fruite 14.578 ore di formazione da parte di 4.986 unità di personale impegnato nelle attività di assistenza al contribuente che ha partecipato alle diverse iniziative formative previste dal Piano di formazione 2022.

- **Indicatore di *Impatto*: Efficacia della formazione**

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2022 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione". A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2022 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era l'applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nell'anno di riferimento il catalogo prevedeva 38 iniziative di area tributaria, con un *target* quindi di 4 iniziative (3,8). Considerando che i corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono stati 6, l'avanzamento dell'indicatore è pari al 158% (6/3,8).

OBIETTIVO 9: Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili

AZIONE: Attuazione del piano pluriennale degli investimenti

- **Indicatore *Istituzionale*: Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni pregressi**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 (64%) risulta superiore al risultato atteso (30%).

- **Indicatore *Istituzionale*: Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate *(valore cumulato negli anni)***

Per tale indicatore è stato conseguito il risultato atteso (20 standard, 8 avanzato).

- **Indicatore di *Impatto*: Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva**

L'indicatore di impatto sui risparmi di spesa derivanti dal rilascio di immobili condotti in locazione passiva ad inizio 2022 risulta valorizzato sulla base di un *target*, riferito al triennio 2022-2024, elaborato in coerenza con il vigente Piano di razionalizzazione degli immobili.

La stima 2022-2024, di seguito rappresentata, è stata effettuata sulla base dei probabili risparmi ottenibili nell'anno 2022 con un piccolo incremento per gli anni successivi fondato sull'assunto, da un lato, di poter diminuire i tempi delle procedure di ricerca immobiliare, risolvendo la criticità concernente il requisito della vulnerabilità sismica e, dall'altro, di concludere gradualmente la ristrutturazione dei compendi demaniali al fine di trasferirvi gli Uffici attualmente ubicati in immobili condotti in locazione passiva.

INDICATORE DI IMPATTO	2022	2023	2024
Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4,0 €/mln	4,2 €/mln	4,5 €/mln

Già in occasione del penultimo SAL 2022, nella comunicazione del risultato infrannuale (pari a 2,98 €/mln) è stata evidenziata la difficoltà di raggiungimento dell'obiettivo, principalmente per lo slittamento, all'anno 2023, di un Piano di razionalizzazione che prevedeva il rilascio di alcuni spazi nella sede di Roma, via Ippolito Nievo e il conseguente risparmio di circa 1,2 €/mln.

Alla fine dell'esercizio, a seguito di ulteriori completamenti di alcuni Piani di razionalizzazione, il risultato definitivamente conseguito è pari a 3,01 €/mln con una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo pari a circa il 75%, come di seguito indicato:

INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	CONSUNTIVO AL 31 DICEMBRE	
		Consuntivo	Risultato annuale Vs Risultato atteso
	(f)	(i)	(l=i/f)
Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4,0 €/mln	3,01 €/mln	75,00%

Il dettaglio delle operazioni (Piani di razionalizzazione) che hanno portato al risparmio di complessivi 3,01 €/mln al lordo IVA, sono rappresentate nella seguente tabella, in cui vengono specificate, nell'ultima colonna, le tipologie di operazioni distinte in dismissione di sedi (DIS), rilasci di spazi (RIL), acquisizione nuove sedi (ACQ) o aumento di canoni (AUM):

DIREZIONE COMPETENTE	TIP. UFF.	INDIRIZZO	COMUNE	TOTALE SUPERFICIE LORDA	CANONE LORDO AL 31.12.2022	CAN. LORDO TOBE	DIFFERENZA LORDO	DATA CONCLUSIONE	OPER.
DR LOMBARDIA	DP I, UT 1, UPT	LARGO BELOTTI 3	BERGAMO	19.253,00	2.199.294,00	2.230.633,99	- 31.339,99	2022	AUM
DR SICILIA	UT 1	VIA DELLE AZALEE, 55	SCIACCA	1.560,13	87.108,00	89.068,00	- 1.960,00	2022	AUM
DR PIEMONTE	UT 1	C.so SAVONA 16	MONCALIERI	2.512,00	172.129,24	127.136,20	44.993,04	2022	RIL
DR LOMBARDIA	DP II, UT 2	VIA U. BASSI NR. 4/A-B	MILANO	13.901,00	2.135.378,83	-	2.135.378,83	2022	DIS
DP TRENTO	UT 1	PIAZZA CESARE BATTISTI 3	TIONE DI TRENTO	423,00	12.750,00	-	12.750,00	2022	DIS
DR TOSCANA	ARCH	VIA CAMPO DI MARTE, 28	AREZZO	718,00	45.455,50	37.400,00	8.055,50	2022	RIL
DR LAZIO	UT 7	ACILIA - VIA G. CONTI S.N.C.	ROMA	4.867,57	534.439,69	300.730,00	233.709,69	2022	RIL
DR CAMPANIA	UT 1	VIA NAZIONALE 90 (l.tà Capo La Piazza)	SALA CONSILINA	1.521,00	100.909,60	-	100.909,60	2022	DIS
DR CAMPANIA	UT 1	VIA CIRIGLIANO 202/204	AVERSA	1.267,60	97.478,00	107.796,15	- 10.318,15	2022	AUM
DR PIEMONTE	UPT	Corso Europa, 30	VERBANIA	1.982,00	157.848,50	-	157.848,50	2022	DIS
DR PIEMONTE	DP I	Via Quarantadue Martiri 153 - Edi. B	VERBANIA	-	-	103.388,90	- 103.388,90	2022	ACQ
DR LOMBARDIA	SS	Piazza degli Alpini, 9	BRENO	648,00	22.950,00	-	22.950,00	2022	DIS
DR LOMBARDIA	SS	Via Gasparo da Salò - Via Fossati,	SALO'	1.510,00	115.856,13	-	115.856,13	2022	DIS
DR SICILIA	UPT	Via Maggiore Toselli Pietro, 134	PALERMO	3.870,00	361.745,48	-	361.745,48	2022	DIS
DR CAMPANIA	UT 1	Via Mezzacapo 44	SALA CONSILINA	-	-	31.280,00	- 31.280,00	2022	ACQ
				TOTALE	***6.193.707,97***	***3.177.798,24***	***3.015.909,73***		

INDICATORI DI MONITORAGGIO

AREA RISORSE			
Promozione della cultura organizzativa	Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa	Completamento dell'analisi dei dati e avvio delle iniziative di miglioramento	L'analisi dei dati emersi dall'indagine sulla cultura organizzativa si è conclusa all'inizio del 2022 attraverso un confronto sui contenuti del *report* finale che ha coinvolto tutte le direzioni regionali. Da questo confronto è apparso prioritario intervenire sull'esplicitazione, la definizione e la promozione dei valori dell'Agenzia. Nel 2022 è stato costituito un tavolo di lavoro con le direzioni regionali finalizzato a redigere una "mappa" dei valori che corrispondesse alla visione dell'organizzazione sia da parte del vertice sia da parte del personale. Al termine dei lavori del tavolo è stata redatta la "Carta dei valori dell'Agenzia delle entrate" ove sono descritti ed esemplificati i dieci valori fondamentali dell'organizzazione. Dopo aver ricevuto l'approvazione della dirigenza di vertice, la Carta è stata pubblicata sul portale intranet nel mese di dicembre e sono state avviate le prime iniziative di promozione.
Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia	Realizzazione di piani di sviluppo personalizzati per sviluppare competenze specifiche	Definizione dei percorsi di sviluppo personalizzati per le POER e per i dirigenti delle DC, DR E DP	- avvio percorso di *assessment* dirigenti - progettazione azione di sviluppo per CASPI
Diffusione della cultura della valutazione	Predisposizione di iniziative per la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione della prestazione in Agenzia	Predisposizione e divulgazione di linee guida che illustrino flusso, partecipanti e finalità dei diversi sistemi di valutazione adottati in Agenzia	Predisposizione delle linee guida, onnicomprensive di tutti i sistemi di valutazione. Divulgazione in attesa risultati contrattazione sindacale.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Risorse ammontano a 6.818 ore/migliaia (5.206 nel 2021) a fronte di 6.016 pianificate ed hanno assorbito circa il 16,70% di quelle complessivamente impiegate (40.833 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 460 euro/milioni.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Risorse.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
Acquisti diretti (hw/sw)	614.754,00	35.444,00	5,8%	5,8%
Approvvigionamenti e Logistica	1.418.856,73	502.322,28	35,4%	25,0%
Assessment AdER – AdE – Sogei	0,00	180.614,00	100,0%	100,0%
Audit	226.853,30	176.360,78	77,7%	77,8%
Basi Dati	4.817.417,94	4.441.390,51	92,2%	74,8%
CRM e infrastrutture di backend	804.573,60	179.903,55	22,4%	50,0%
Contabilità	546.829,25	449.248,08	82,2%	85,7%
Gestione risorse umane	3.168.980,61	2.077.493,78	65,6%	60,6%
Governance dei Progetti ICT	6.955.650,34	1.070.304,90	15,4%	75,0%
Infrastrutture	17.930.236,30	3.473.387,60	19,4%	42,6%
Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	1.177.780,75	530.593,20	45,1%	62,5%
Pianificazione e controllo	376.818,05	376.818,05	100,0%	83,3%
Sicurezza	2.398.935,99	1.979.035,19	82,5%	73,7%
Sistema di protocollo e gestione documentale	1.882.357,58	1.020.890,06	54,2%	52,6%
Sistemi trasversali	1.616.900,66	816.319,07	50,5%	57,1%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.359.872,85	1.359.872,85	100,0%	100,0%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.303.153,28	1.338.426,30	102,7%	96,0%
TOTALE	**46.599.971,23**	**20.008.424,20**	**42,9%**	

INTERVENTI DI AUDIT

Per assicurare un più efficace presidio del territorio da parte della funzione di audit, con Provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020 è stato disposto, con decorrenza 17 aprile 2021, il rispristino di un Ufficio Audit in ciascuna Direzione Regionale e nelle Direzioni Provinciali di Bolzano e Trento e la contestuale soppressione dei Settori territoriali Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud.

Fino a tale data i Settori territoriali hanno operato in continuità con la pianificazione del 2020 concludendo tutte le attività in corso, allo scopo di garantire una rapida gestione del periodo transitorio e l'entrata a regime del nuovo modello organizzativo.

Alla modifica organizzativa appena evidenziata si aggiunge quella disposta con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 129843 del 27 maggio 2021 con cui la gestione dei riscontri amministrativo-contabili, fino ad allora curati dagli Uffici Risorse materiali delle Direzioni Regionali, è stata attribuita ai predetti Uffici Audit regionali. Le citate modifiche organizzative, avvenute con lo scopo di assicurare anche un più efficace presidio del territorio, hanno avuto quale conseguenza quella di far rientrare nel ciclo del budget – come indicatori di produzione – alcune delle tipiche attività di audit.

In ragione di ciò sono state avviate le attività per la definizione delle Linee guida per la programmazione delle attività per l'esercizio 2022, sulla quale hanno inciso non solo le modifiche organizzative dinanzi citate ma soprattutto l'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'esecuzione delle attività di audit richiede risorse dotate di adeguata professionalità e costantemente aggiornate[27]. A tal fine, la Direzione Centrale Audit aveva previsto la realizzazione di azioni formative e di aggiornamento in tema di metodologia e costruzione del sistema di controllo interno. Nondimeno, il perdurare dell'emergenza pandemica ha impedito di poter realizzare le attività nei tempi e modalità inizialmente previste, con la conseguenza che per evitare ulteriori ritardi nell'erogazione dei corsi di formazione si è optato per l'utilizzo di forme a distanza mediante piattaforme web. I discenti coinvolti sono stati circa 80 suddivisi in 4 edizioni tenutesi nei mesi di gennaio e febbraio 2022.

[27] Come previsto dagli Standard Internazionali n. 1200 – Competenza e diligenza professionale e n. 1230 – Aggiornamento professionale continuo.

Nell'ambito dell'attività formativa rientrano anche gli incontri di coordinamento tenuti dai Settori Centrali della predetta Direzione – ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza - nonché gli interventi dagli stessi svolti in affiancamento alle risorse regionali meno esperte.

Nel 2021, la pubblicazione del nuovo Manuale dei processi e delle procedure ha rappresentato un importante impulso all'avvio della revisione dell'attuale Sistema di controllo interno e di gestione del rischio (SCIGR), in quanto l'elevato numero di processi individuati dalla nuova Mappa[28] non avrebbe permesso di mantenere la relazione processo-scheda e dovendo individuare un criterio di aggregazione oggettivo ed omogeneo degli elementi della Mappa.

In tale ottica, nel dicembre del 2021 è stata avviata l'attività finalizzata alla semplificazione dell'attuale Sistema di Controllo Interno e di Gestione del Rischio (SCIGR) affinché possa rappresentare un reale strumento di *governance* delle strutture dell'Agenzia. L'attività è proseguita nel 2022.

Le nuove schede, in linea con quanto suggerito dal PNA 2019[29], saranno definite per ambiti omogeni comuni a più processi e saranno orientate alla individuazione di misure organizzative finalizzate ad una effettiva prevenzione dei rischi.

L' attività di revisione del modello di gestione del rischio è articolata per fasi successive e, nel corso del 2022, sono stati raggiunti i seguenti obiettivi intermedi:

- individuazione di un criterio per il raggruppamento degli elementi di mappa;
- modifica delle logiche delle attuali schede di autovalutazione e di rilevazione del rischio;
- definizione di un unico schema di scheda di rischio, indipendentemente dalla struttura destinataria;
- analisi dei requisiti per adeguare applicativo informatico di supporto *Control Risk Self Assessment* (Co.R.S.A.). L'analisi dei requisiti effettuata a seguito del radicale cambiamento delle logiche sottese al SCIGR ha sin da subito evidenziato la necessità di sviluppare una nuova versione dell'applicativo piuttosto che procedere ad un aggiornamento di quello attuale.

[28] La nuova Mappa dei Processi è, infatti, composta da 9 aree, 45 macro-processi e 275 processi.
[29] L'elenco [dei processi] potrà essere aggregato nelle cosiddette "aree di rischio", intese come raggruppamenti omogenei di processo.

Numero di interventi di audit effettuati

Al fine di garantire l'immediata operatività delle neoistituite strutture di audit regionali sono state fornite nel mese di gennaio 2022 le prime indicazioni operative per definire gli interventi da realizzare nel primo trimestre. Successivamente, dopo l'assegnazione del budget definitivo, con la direttiva n. 107192 del 5 aprile 2022, sono state emanate le istruzioni per la programmazione delle attività di audit.

La definizione dei criteri per la programmazione degli interventi è stata effettuata in base alle seguenti considerazioni ed elementi:

- privilegiare, nella prima parte dell'anno, le attività realizzabili da remoto per gli effetti dell'emergenza epidemiologica Covid-19;
- una buona parte della capacità operativa degli Uffici è stata ancora assorbita dallo svolgimento delle verifiche di cassa e di gestione sugli Uffici provinciali territorio;
- non tutte le attività di audit rientrano nel ciclo di budget, perché alcune di queste, come le Indagini conoscitive e gli interventi di Vigilanza nei confronti dei rivenditori che svolgono il servizio di riscossione mediante rilascio di contrassegno in via telematica, non sono pianificabili in quanto hanno origine da eventi non prevedibili. Al loro verificarsi, quindi, laddove necessario, si è dovuto modificare l'ordine di priorità degli interventi anche attraverso una rimodulazione del budget;
- inserire nel ciclo di budget anche le attività di supporto ai Referenti anticorruzione, in attesa di definire un'univoca allocazione delle stesse; per questo motivo i Direttori Regionali che hanno affidato tali attività agli Uffici Audit, hanno riservato parte della capacità operativa al supporto al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT).

Per le attività da svolgersi in presenza, infine, sono state date indicazioni affinché si tenesse necessariamente conto anche dell'evoluzione del quadro sanitario. È stata prevista, quindi, la possibilità di una rimodulazione dei Piani di audit regionali per gli eventuali interventi pianificati e non realizzabili.

Come riportato in premessa, alcune attività di audit sono state ricomprese nel ciclo di budget, pertanto, nell'ambito delle Linee guida per la programmazione 2022 sono stati definiti i seguenti indicatori di produzione:

- SCI.02.03.0.V01 – interventi di audit interno;
- SCI.01.06.0.V01 – verifiche di cassa e di gestione;
- SCI.01.06.0.V02 – riscontri amministrativo contabili;
- SCI.02.04.0.V01 – interventi di audit esterno.

La pianificazione di dettaglio di ciascuna regione ha riguardato gli interventi sopra menzionati mentre una parte della capacità disponibile è stata riservata alle attività cosiddette non pianificabili, in quanto attivabili a seguito di eventi non prevedibili o a seguito di segnalazioni di gravi criticità.

La tabella seguente riporta gli interventi di audit svolti dagli Uffici Audit delle Direzioni Regionali nel 2022 con riferimento sia agli indicatori di produzione che alle attività di audit *compliance* non pianificabili.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.03.0.V01 AUDIT INTERNO			SCI.01.06.0.V01 VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE			SCI.01.06.0.V02 RISCONTRI AMM.VO CONTABILI			SCI.02.04.0.V01 AUDIT ESTERNO			AUDIT COMPLIANCE
	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	consuntivo
DP BOLZANO	3	3	100%	0	0	-	0	0	-	3	3	100%	1
DP TRENTO	4	4	100%	0	0	-	0	0	-	7	7	100%	2
DR ABRUZZO	1	1	100%	14	16	114%	9	9	100%	5	5	100%	1
DR BASILICATA	2	0	0%	7	8	114%	2	2	100%	9	6	67%	0
DR CALABRIA	5	5	100%	23	23	100%	5	5	100%	6	6	100%	1
DR CAMPANIA	6	6	100%	22	22	100%	11	11	100%	25	25	100%	13
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	26	28	108%	7	8	114%	10	11	110%	5
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	2	2	100%	13	13	100%	7	7	100%	10	10	100%	5
DR LAZIO	3	3	100%	17	19	112%	5	6	120%	12	12	100%	9
DR LIGURIA	4	4	100%	12	13	108%	8	8	100%	11	13	118%	1
DR LOMBARDIA	6	6	100%	55	57	104%	11	11	100%	38	34	89%	12
DR MARCHE	2	2	100%	12	12	100%	12	8	67%	10	10	100%	2
DR MOLISE	1	1	100%	8	8	100%	4	4	100%	6	6	100%	0
DR PIEMONTE	4	4	100%	24	24	100%	12	12	100%	13	13	100%	4
DR PUGLIA	5	4	80%	25	24	96%	10	10	100%	12	12	100%	6
DR SARDEGNA	4	2	50%	12	12	100%	8	8	100%	10	8	80%	0
DR SICILIA	3	4	133%	21	29	138%	9	9	100%	9	11	122%	2
DR TOSCANA	5	6	120%	32	32	100%	14	22	157%	10	11	110%	3
DR UMBRIA	1	1	100%	8	8	100%	3	3	100%	6	6	100%	0
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-
DR VENETO	6	6	100%	21	29	138%	11	21	191%	16	34	213%	6
TOTALE	73	70	96%	352	377	107%	148	164	111%	228	243	107%	73

I risultati sopra riportati evidenziano il sostanziale raggiungimento di tutti gli obiettivi da parte delle strutture regionali; i pochi casi in cui ciò non è avvenuto sono riconducibili principalmente a sopraggiunte carenze di personale che hanno comportato una contrazione della capacità operativa disponibile.

Si precisa che, a causa della totale mancanza di personale e nelle more che venga valutata l'opportunità di una modifica organizzativa, per il 2022 gli interventi di audit della Direzione Regionale Valle d'Aosta sono stati svolti dai Settori Centrali della Direzione Centrale Audit.

Nel complesso i predetti Settori Centrali hanno realizzato i seguenti interventi:

	AUDIT INTERNO	*VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE*	*AUDIT ESTERNO*	*AUDIT COMPLIANCE*
	numero interventi	**numero interventi**	**numero interventi**	**numero interventi**
SETTORI DC AUDIT	**5**	**4**	**410**	**27**

Di seguito il dettaglio degli interventi con riferimento a ciascun indicatore di produzione o comparto.

Interventi di audit interno

Gli interventi di audit interno comprendono le Analisi di contesto locale (ACL)[30] e i Monitoraggi dei rischi di corruzione (MRC)[31]. Tali interventi, caratterizzati da un approccio consulenziale, hanno maggiormente risentito delle conseguenze della crisi pandemica. Durante la fase emergenziale, trattandosi di interventi comunque differibili, si è ritenuto di non darvi corso anche in ragione del fatto che sarebbero rimasti privi della fase più importante e delicata, ossia l'effettuazione delle interviste al personale coinvolto nelle attività oggetto di analisi.

Nell'individuazione dei processi su cui svolgere le ACL, si è ritenuto proficuo indirizzare la scelta su quelli che rispondevano all'obiettivo di promuovere un fisco trasparente a sostegno della crescita economica e della produttività operativa e di incentivare l'adempimento spontaneo attraverso il miglioramento della qualità dei servizi resi agli utenti.

Nel 2022, l'attività di audit interno è stata altresì orientata verso la verifica dell'esistenza e dell'idoneità dei presidi sui rischi di corruzione, attraverso lo svolgimento di interventi di MRC. È stata pertanto aggiornata la relativa metodologia, fornendo le opportune indicazioni operative agli Uffici

[30] Le Analisi di contesto locale sono, ordinariamente, svolte dal Settore Audit Interno e dagli Uffici Audit regionali. Si tratta di interventi finalizzati a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni, per valutare l'adeguatezza del sistema di controllo in atto e per rilevare eventuali irregolarità amministrative.

[31] Il Monitoraggio dei rischi di corruzione è finalizzato a verificare unicamente l'idoneità e l'effettiva attuazione dei presidi anticorruzione presso le strutture auditate.

Audit regionali e prevendendo, tra l'altro, la possibilità di svolgimento sia da remoto, attraverso l'utilizzo di sistemi di videoconferenza, sia in presenza mediante l'accesso presso la struttura. Prima della diffusione delle indicazioni operative, il Settore Audit Interno con la collaborazione del personale di alcuni Uffici Audit regionali ha condotto alcuni interventi pilota.

Con specifico riferimento agli interventi svolti dagli Uffici Audit regionali si evidenzia che sono stati realizzati 47 ACL e 23 MRC, così distribuiti:

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.03.0.V01 INTERVENTI DI AUDIT INTERNO				
	budget	consuntivo	SAL	ACL	MRC
DP BOLZANO	3	3	100%	3	
DP TRENTO	4	4	100%	4	
DR ABRUZZO	1	1	100%	1	
DR BASILICATA	2	0	0%		
DR CALABRIA	5	5	100%	5	
DR CAMPANIA	6	6	100%	1	5
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	6	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	2	2	100%		2
DR LAZIO	3	3	100%	1	2
DR LIGURIA	4	4	100%	3	1
DR LOMBARDIA	6	6	100%	4	2
DR MARCHE	2	2	100%	2	
DR MOLISE	1	1	100%	1	
DR PIEMONTE	4	4	100%	3	1
DR PUGLIA	5	4	80%	4	
DR SARDEGNA	4	2	50%	1	1
DR SICILIA	3	4	133%	1	3
DR TOSCANA	5	6	120%	6	
DR UMBRIA	1	1	100%	1	
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-		
DR VENETO	6	6	100%		6
TOTALE	73	70	96%	47	23

Il Settore Audit interno ha effettuato, oltre agli MRC pilota sopra menzionati, anche una ACL presso la Direzione Regionale del Lazio ed un MRC presso la Direzione Regionale della Valle d'Aosta.

Gli interventi di audit interno hanno consentito di intercettare 92 criticità imputabili a carenze organizzative; 194 da inadeguatezza dei controlli e 31 irregolarità amministrative:

Dettaglio per tipologia di intervento delle raccomandazioni fornite a fronte delle criticità rilevate:

Tipo di raccomandazione	ACL	MRC
Raccomandazioni per criticità organizzative	92	0
Raccomandazioni per criticità del sistema di controllo	91	103
Raccomandazioni per irregolarità amministrative	31	0

A fronte di ciascuna delle criticità individuate, i team di audit hanno fornito altrettante raccomandazioni, sulla base delle quali i responsabili delle strutture auditate hanno predisposto i c.d. piani di azione che, relativamente agli interventi avviati a fine anno, possono essere ancora in corso di attuazione.

Di seguito si riassumono, con riferimento ai processi che sono stati oggetto degli interventi di audit interno, le criticità riscontrate.

Processo	Tipologia criticità
Effettuare il controllo automatizzato delle dichiarazioni II.DD. ed I.V.A.	Criteri non idonei per la formazione del campione da sottoporre ai controlli semestrali di secondo livello
Analizzare rischi e fenomeni evasivi e elusivi per pianificare i controlli e le verifiche	- Mancato o erroneo aggiornamento del PAC/PAV - Mancato o erroneo utilizzo degli applicativi di supporto (Ge.Co – A.U.Re.S) - Erroneo utilizzo del NSD per provvedimenti di archiviazione
Assistere i contribuenti	Mancato aggiornamento della Scheda di Autovalutazione del Rischio e dell'applicativo Co.R.S.A.
Assistere i contribuenti su pratiche individuali	- Assenza del coordinatore di front office - Carenza di trasparenza nei controlli di secondo livello - Carenza di tracciabilità delle richieste di informazioni provenienti dai contribuenti e/o professionisti
Attribuire e variare il codice fiscale	- Carenze nella formazione e/o archiviazione del fascicolo istruttorio - Lavorazione eseguita con codice ufficio non corretto - Carenze nell'attività istruttoria - Carenze nella tracciabilità delle modalità di accesso al servizio - Carenze nella formazione del campione per i controlli di secondo livello - Mancato aggiornamento dell'applicativo Co.R.S.A. - Concentrazione delle fasi/attività del processo su un'unica persona - Scarsa conoscenza del sistema di controllo esistente e del ruolo al suo interno da parte delle risorse impegnate nel processo - Assenza di feedback sull'esito dei monitoraggi periodici (controlli di II livello) - Assenza di monitoraggio sulle variazioni della partita IVA presentate tardivamente e suscettibili di sanzione - Mancata dichiarazione di assenza di incompatibilità - Mancato controllo sull'originalità dei documenti di identità dei richiedenti il servizio - Omessa correlazione delle omocodie - Mancato controllo sulla completezza dei modelli di richiesta del servizio

Processo	Tipologia criticità
Gestire elenchi delle abilitazioni	Carenze dell'istruttoria per il controllo della esistenza dei requisiti soggettivi dei professionisti ex art. 8 D.M. 31/05/1999 n. 164
Gestire le abilitazioni ai servizi telematici	- Assenza di controllo sulle abilitazioni/disabilitazioni effettuate dall'Ufficio Provinciale del Territorio - Mancato invio dell'attestazione di avvenuta abilitazione al servizio telematico SISTER a mezzo posta certificata - Non coerenza tra i controlli previsti nella SAR e quelli effettuati - Mancanza di criteri per l'archiviazione dei fascicoli
Predisposizione Piano annuale dei Controlli e delle Verifiche	Mancato aggiornamento della Scheda di Autovalutazione del Rischio e dell'applicativo Co.R.S.A.
Registrare dichiarazioni di successione	Monitoraggi tardivi o non eseguiti con la periodicità stabilita e inserita nell'applicativo Co.R.S.A.
Registrare gli atti pubblici	Assegnazione delle lavorazioni senza applicazione del criterio della rotazione dei funzionari rispetto agli atti registrati da un determinato notaio

Processo	Tipologia criticità
Rimborsare l'IVA	- Attività istruttoria carente - Controlli interni di secondo livello – Carenze nelle modalità di campionamento - Carente coordinamento fra l'Ufficio Rimborsi e l'Ufficio Controlli - Inosservanza delle disposizioni sulle deleghe di firma - Carenze e/o non conformità nella richiesta di documentazione al contribuente - Mancata sottoscrizione di talune disposizioni di pagamento - Sospensione dei rimborsi non conforme all'art. 23, comma 1 del D. Lgs. 18 dicembre 1997 n. 472 - Ritardata conclusione dell'istruttoria e dell'adozione del provvedimento finale - Tardiva assegnazione della dichiarazione integrativa con mancata adozione dei controlli preliminari nei tempi utili per l'erogazione del rimborso (procedura semplificata) - Mancata esecuzione dei controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà che attestano il possesso dei requisiti patrimoniali e contributivi di cui all'articolo 38 bis, lettere a), b), c) del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633/72 - Limitata esecuzione delle verifiche di esistenza - Carenza nei riscontri documentali durante l'esecuzione delle verifiche di esistenza - Mancanza nel fascicolo digitale della 'scheda di lavorazione' in caso di rimborso archiviato - Scheda di lavorazione del rimborso semplificato esitato non firmata dal responsabile per delega - Carenze e imprecisioni nella gestione dei fascicoli digitali - Tardiva acquisizione delle istanze di rimborso - Dilatazione dei tempi di lavorazione dell'istanza (non tempestiva richiesta di documentazione) - Carenze nella periodicità dei controlli di secondo livello e nelle informazioni contenute nei documenti allegati alla Scheda di autovalutazione del rischio - Controlli/riscontri eccedenti rispetto alle indicazioni contenute nella prassi di riferimento (i rimborsi IVA classificati a basso rischio sono tutti selezionati ai fini del controllo. Tale controllo è invece previsto a campione dalle Comunicazioni di servizio n. 36 del 12/11/2015 e n. 14 del 04/04/2017) - Mancato invio della comunicazione di pagamento del rimborso al fideiussore - Campionamento relativo ai controlli di secondo livello non in linea con le indicazioni della Scheda di Autovalutazione del Rischio - Non corretta indicazione nei modelli di richiesta della documentazione del referente e del responsabile del procedimento - Mancata formalizzazione del flusso interno relativo alle archiviazioni e ai dinieghi - Mancata evidenza della modalità di richiesta e ricezione documenti e delle comunicazioni con il contribuente/consulente e possibile discrezionalità nella formazione del campione di fatture da richiedere al contribuente - Mancato aggiornamento della Check list di supporto alla lavorazione del rimborso IVA - Mancato utilizzo del Sistema "Workflow di firma" - Scarsa consapevolezza e partecipazione dei funzionari al sistema di controllo interno - Relazione del monitoraggio effettuato sui rimborsi IVA molto sintetica e priva dell'evidenza dei criteri di formazione del campione - Predisposizione di un piano di recupero arretrati che ha causato l'intempestivo inoltro al contribuente delle richieste di documentazione - I controlli di secondo livello svolti dal Direttore provinciale con il supporto del Referente audit, non risultano tempestivi. - Mancato rispetto della delega di firma sui rimborsi denegati - Erogazione di interessi non dovuti su rimborsi infrannuali

Processo	Tipologia criticità
Rimborsare le II.DD.	- Rimborsi "bloccati" nell'applicativo Esiti contabili rimborsi in assenza di istruttoria - Carente tracciamento delle assegnazioni - Mancata formazione ed archiviazione dei fascicoli - Mancato rispetto delle deleghe di firma - Mancato aggiornamento delle posizioni nell'applicativo Controlli Preventivi 730 - Tardiva erogazione dei rimborsi collegati a controlli preventivi Mod. 730 - Convalida di rimborsi in presenza di carichi erariali - Errata liquidazione del rimborso o ripartizione di quote tra eredi - Carente istruttoria per la convalida di rimborsi Mod. 730 con dichiarazione incoerente - Sistema di controllo – criticità nella frequenza dei presidi 2° livello - Carenza di controllo relativamente alla gestione delle istanze di rimborso - Assenza o mancata sottoscrizione dichiarazione di incompatibilità - Valutazione dei rischi non effettuata sul rischio inerente - Criteri di estrazione del campione da sottoporre a controllo di secondo livello non efficienti - Tracciamento non adeguato dei rimborsi gestiti in modalità agile.

Interventi di audit esterno[32]

Tenuto conto della proficuità ed economicità dell'attività di vigilanza eseguita da remoto nell'ultimo biennio, anche la programmazione 2022 ha previsto oltre all'ordinaria modalità di esecuzione degli interventi in presenza anche la possibilità di svolgerli da remoto.

La selezione dei soggetti cui rivolgere l'attività di vigilanza è stata effettuata dal Settore Audit esterno previa analisi degli elementi e dei dati in possesso, nonché attraverso l'elaborazione di indici di rischio e di pericolosità fiscale. Sulla base di tali elaborazioni sono state predisposte liste di soggetti trasmesse alle strutture periferiche di audit per la pianificazione degli interventi.

Detto Settore, oltre a coordinare e supportare gli Uffici regionali nella conduzione degli interventi, ha anche svolto direttamente attività di vigilanza, specialmente in relazione a situazioni caratterizzate da particolare urgenza e complessità[33].

[32] Vigilanza su attività esternalizzate a terze parti in base a disposizioni di legge o a convenzioni (ad esempio Intermediari Entratel, Intermediari della Riscossione, SIAE, ecc.).
[33] In particolare gli interventi diretti hanno riguardato la DR Valle d'Aosta.

Nella tabella di seguito riportata sono indicati gli interventi svolti da ciascuna struttura regionale.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.04.0.V01 INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO						
	budget	*consuntivo*	*SAL*	*Vigilanza CAF*	*Vigilanza intermediari diversi dai CAF*	*Vigilanza SIAE*	*Vigilanza accessi planimetrie catastali*
DP BOLZANO	**3**	**3**	**100%**		3		
DP TRENTO	**7**	**7**	**100%**		7		
DR ABRUZZO	**5**	**5**	**100%**		2		3
DR BASILICATA	**9**	**6**	**67%**		3		3
DR CALABRIA	**6**	**6**	**100%**		3		3
DR CAMPANIA	**25**	**25**	**100%**	2	10	1	12
DR EMILIA ROMAGNA	**10**	**11**	**110%**	1	5		5
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	**10**	**10**	**100%**		4	1	5
DR LAZIO	**12**	**12**	**100%**	1	5	1	5
DR LIGURIA	**11**	**13**	**118%**	1	5		7
DR LOMBARDIA	**38**	**34**	**89%**	2	12	2	18
DR MARCHE	**10**	**10**	**100%**		4	1	5
DR MOLISE	**6**	**6**	**100%**		2	1	3
DR PIEMONTE	**13**	**13**	**100%**	1	5	2	5
DR PUGLIA	**12**	**12**	**100%**	1	4	2	5
DR SARDEGNA	**10**	**8**	**80%**		2	1	5
DR SICILIA	**9**	**11**	**122%**	2	4		5
DR TOSCANA	**10**	**11**	**110%**	1	4	1	5
DR UMBRIA	**6**	**6**	**100%**		3		3
DR VALLE D'AOSTA	**0**	**0**	**-**				
DR VENETO	**16**	**34**	**213%**	1	17	1	15
TOTALE	**228**	**243**	**107%**	**13**	**104**	**14**	**112**

Si segnala che i valori inseriti nel budget assegnato alle DD.RR. Lombardia e Veneto non sono in linea con quanto inserito nei rispettivi piani di audit regionali (Lombardia 34, Veneto 32).

Si riportano di seguito i dettagli per singola tipologia di intervento:

Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel

Gli Uffici Audit regionali hanno effettuato 104 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF[34] e 13 interventi nei confronti dei CAF[35] con l'obiettivo di rilevare eventuali criticità nello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale o carenze nei loro sistemi di controllo interno.

[34] L'attività di **vigilanza sugli intermediari Entratel diversi dai CAF** ha tra i propri scopi prioritari la individuazione, accompagnata dall'acquisizione di idoneo supporto documentale, di eventuali comportamenti e condotte che prefigurino, nell'ambito della attività di assistenza fiscale, irregolarità nella prestazione della stessa assistenza, nonché possibili fattispecie frodatorie che vedano il coinvolgimento dei professionisti intermediari.

[35] La **vigilanza sui CAF** consiste nella:

– verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di idoneità tecnico/organizzativa previsti dall'art. 7 del DM n. 164/1999 così come modificato dall'art. 35 del D.lgs. n. 175/2014;

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 7 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF situati in Campania, Lazio, Piemonte e Valle d'Aosta.

Vigilanza Siae[36]

Gli interventi di audit, secondo quanto previsto dalla vigente Convenzione, sono stati pianificati al fine di presidiare le attività svolte dalle unità territoriali della SIAE e di rilevare gli elementi necessari per la quantificazione dei compensi da riconoscere all'Ente.

La programmazione delle attività di audit in argomento ha risentito della situazione pandemica e dei suoi effetti negativi nel settore dell'intrattenimento e dello spettacolo, con la realizzazione di solo 14 interventi da parte degli Uffici Audit regionali.

Interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali[37]

Nella scelta dei soggetti da controllare si è tenuto conto delle anomalie emerse dall'analisi massiva di dati acquisiti dal Settore Audit esterno in collaborazione con la Direzione Centrale Servizi catastali cartografici e di pubblicità immobiliare, nonché di segnalazioni qualificate provenienti da Uffici dell'Agenzia ovvero di denunce/esposti presentati da contribuenti.

I controlli sul Servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali hanno interessato complessivamente 112 tecnici professionisti.

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 3 interventi di vigilanza nei confronti di tecnici professionisti situati in Valle d'Aosta.

– prevenzione e contrasto di comportamenti irregolari o fraudolenti nell'ambito dello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale;
– verifica della corretta gestione delle scelte per la destinazione del 2, 5 e dell'8 per mille.

[36] L'attività di vigilanza SIAE persegue lo scopo non solo di verificare una corretta acquisizione da parte delle strutture territoriali del volume d'affari dei soggetti organizzatori di manifestazioni di spettacolo/intrattenimento, ma soprattutto di verificare il "modus operandi" delle predette strutture in relazione alle attività ad esse affidate, secondo quanto previsto dalla Convenzione, al fine di una valutazione complessiva del servizio reso dalla SIAE in linea con i più generali interessi istituzionali dell'Agenzia delle Entrate.

[37] L'attività di controllo è finalizzata a verificare l'utilizzo del servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali da parte degli utenti - tecnici professionisti - abilitati alla presentazione telematica degli atti di aggiornamento del Catasto edilizio urbano, con particolare riferimento al rispetto delle modalità e dei presupposti che ne legittimano l'uso dettati dal Provvedimento n. 47477 del 16 settembre 2010 del Direttore dell'Agenzia del Territorio e dal Provvedimento n. 41910 dell'11 febbraio 2021 del Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT[38]

L'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 400 intermediari. Tali segnalazioni, lavorate, in via esclusiva dal Settore Centrale, corrispondono a 51 interventi.

Vigilanza nei confronti dei Rivenditori che svolgono il servizio di riscossione in via telematica dell'imposta di bollo, del contributo unificato e di altri tributi mediante rilascio di contrassegno sostitutivo

L'attività mira a contrastare i fenomeni di contraffazione dei contrassegni sostitutivi dei valori bollati. Gli interventi vengono avviati in presenza di specifici elementi di rischio emersi a seguito di segnalazioni qualificate, ovvero di specifiche richieste di approfondimento avanzate delle Procure o dagli organi di polizia giudiziaria. Nel corso del 2022, detti interventi non sono stati svolti stante l'assenza delle predette fonti di innesco. Il Settore Centrale ha inoltre realizzato l'attività di revisione delle modalità di svolgimento dei controlli le cui indicazioni operative e metodologiche sono state inviate agli Uffici Audit regionali nel mese di novembre. In tal modo, nel corrente anno (2023), è stato possibile pianificare anche l'esecuzione di specifici interventi di vigilanza nei confronti dei suddetti Rivenditori.

Interventi di audit compliance

Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 27 indagini conoscitive[39] e 878 verifiche ex legge 662/96[40] relative a personale dell'Agenzia. Quest'ultima attività, caratterizzata da un elevato utilizzo dei flussi informativi presenti in Anagrafe Tributaria, dal 2020 è svolta interamente dal Settore centrale anche al fine di ottimizzarne i tempi di svolgimento.

[38] Attività funzionale all'accertamento massivo delle tardive o omesse trasmissioni delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel.
[39] Volte a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia e indipendenza di tutto il personale dell'Agenzia e ad approfondire fenomeni particolarmente rilevanti.
[40]Tali verifiche ispettive sono finalizzate a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia ed indipendenza del personale. L'art. 1, comma 62, della Legge n. 662 del 23/12/1996, ha previsto, infatti, che le pubbliche amministrazioni effettuino annualmente apposite verifiche a campione sui propri dipendenti, per accertare la corretta osservanza delle disposizioni concernenti i casi di incompatibilità (art.1, commi da 56 a 65, L. n. 662/1996).

I Settori territoriali e gli Uffici Audit regionali hanno, invece, realizzato 73 indagini conoscitive di cui 7 da segnalazioni qualificate[41].

Nella tabella che segue sono indicati il numero di indagini svolte da ciascuna struttura regionale.

DIREZIONI REGIONALI	AUDIT COMPLIANCE		
	consuntivo	*I.Co.*	*I.Co. da segnalazioni qualificate*
DP BOLZANO	**1**		1
DP TRENTO	**2**	1	1
DR ABRUZZO	**1**	1	
DR BASILICATA	**0**		
DR CALABRIA	**1**	1	
DR CAMPANIA	**13**	13	
DR EMILIA ROMAGNA	**5**	5	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	**5**	5	
DR LAZIO	**9**	9	
DR LIGURIA	**1**		1
DR LOMBARDIA	**12**	12	
DR MARCHE	**2**	1	1
DR MOLISE	**0**		
DR PIEMONTE	**4**	3	1
DR PUGLIA	**6**	6	
DR SARDEGNA	**0**		
DR SICILIA	**2**	2	
DR TOSCANA	**3**	2	1
DR UMBRIA	**0**		
DR VALLE D'AOSTA	**-**		
DR VENETO	**6**	5	1
TOTALE	**73**	**66**	**7**

Le irregolarità riscontrate hanno fatto scaturire, ove ne ricorrevano i presupposti, segnalazioni alle autorità competenti ovvero iniziative volte a rimuovere tali irregolarità.

Verifiche di cassa e di gestione[42]

[41] Le indagini da segnalazioni qualificate sono esclusivamente quelle richieste dal Settore Audit *Compliance* sulla base di una attività, anche sperimentale, di analisi informatizzata di dati sintomatici di possibili criticità attinenti ad una intera struttura dell'Agenzia (tipicamente la Direzione Provinciale).

[42] Le Verifiche di cassa e di gestione sono finalizzate a:

- accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dalla Direzione Provinciale siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e debitamente versate alla Tesoreria Provinciale dello Stato;
- verificare l'effettivo ammontare del carico e dello scarico, la regolare e integrale contabilizzazione degli stessi, l'effettivo ammontare dei valori soggetti a rendiconto esistenti in ufficio.

Tali verifiche, che riguardano la gestione delle somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dagli Uffici Provinciali Territorio, sono state svolte sia dagli Uffici Audit regionali che dal Settore Audit interno; quest'ultimo ha eseguito quelle di competenza della Direzione Regionale della Valle d'Aosta. Alla luce dell'esito positivo della sperimentazione realizzata dalla Direzione Regionale della Toscana sullo svolgimento da remoto delle verifiche di cassa A1, tale modalità è stata prevista in aggiunta a quella ordinaria e regolamentata dalle indicazioni operative diramate dal competente Settore Centrale.

Come per gli anni precedenti, la pianificazione degli interventi ha avuto come obiettivo primario quello di assicurare l'esecuzione di verifiche di gestione in modo da accelerare il completamento del controllo sulle annualità più remote, dando priorità a quegli Uffici Provinciali-Territorio nei quali, in occasione di precedenti interventi, fosse stata riscontrata la sussistenza di crediti a rischio di prescrizione dell'azione di danno.

Complessivamente sono state realizzate 104 Verifiche A1, 128 Verifiche A2 e 145 Verifiche di Gestione D2, per un totale di 377 interventi, come riportato nella seguente tabella.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.01.06.0.V01 VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE					
	budget	consuntivo	SAL	A1	A2	D2
DP BOLZANO	0	0	-			
DP TRENTO	0	0	-			
DR ABRUZZO	14	16	114%	5	5	6
DR BASILICATA	7	8	114%	2	3	3
DR CALABRIA	23	23	100%	5	8	10
DR CAMPANIA	22	22	100%	5	6	11
DR EMILIA ROMAGNA	26	28	108%	9	10	9
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	13	13	100%	4	4	5
DR LAZIO	17	19	112%	5	7	7
DR LIGURIA	12	13	108%	4	4	5
DR LOMBARDIA	55	57	104%	12	23	22
DR MARCHE	12	12	100%	4	4	4
DR MOLISE	8	8	100%	2	2	4
DR PIEMONTE	24	24	100%	8	8	8
DR PUGLIA	25	24	96%	6	9	9
DR SARDEGNA	12	12	100%	4	4	4
DR SICILIA	21	29	138%	10	9	10
DR TOSCANA	32	32	100%	10	9	13
DR UMBRIA	8	8	100%	2	2	4
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-			
DR VENETO	21	29	138%	7	11	11
TOTALE	352	377	107%	104	128	145

Le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono verifiche di cassa e di gestione perché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare.

Come già detto, a seguito di accordi intercorsi con la Struttura regionale, il Settore Audit interno ha svolto direttamente 4 interventi presso la Direzione Regionale della Valle d'Aosta.

Qualora le verifiche svolte abbiano evidenziato disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività, il Settore Centrale ha diramato specifiche indicazioni alle Direzioni Regionali per la rimozione delle criticità rilevate, anche allo scopo di prevenirle per il futuro.

Riscontri amministrativo contabili[43]

[43] I Riscontri amministrativo-contabili si concretizzano in una serie di controlli formali, miranti ad accertare l'esatta corrispondenza tra i dati risultanti dai documenti contabili dell'Ufficio e quelli annotati sui registri – manuali e informatizzati – di carico e scarico.

Come è noto, l'impianto metodologico attuale che disciplina l'attività di verifica contabile presso gli Uffici Provinciali-Territorio, prevede la sequenza operativa: riscontri amministrativo-contabili – verifiche di cassa – verifiche di gestione.

La pianificazione dei riscontri amministrativo-contabili pertanto è stata effettuata in modo da consentire lo svolgimento, senza soluzione di continuità, delle verifiche di cassa A2 e delle verifiche di gestione D2 programmate nel 2022. Sono stati quindi effettuati gli interventi riportati nella seguente tabella:

DIREZIONI REGIONALI	SCI.01.06.0.V02 RISCONTRI AMMINISTRATIVO-CONTABILI		
	budget	consuntivo	SAL
DP BOLZANO	0	0	-
DP TRENTO	0	0	-
DR ABRUZZO	9	9	100%
DR BASILICATA	2	2	100%
DR CALABRIA	5	5	100%
DR CAMPANIA	11	11	100%
DR EMILIA ROMAGNA	7	8	114%
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	7	7	100%
DR LAZIO	5	6	120%
DR LIGURIA	8	8	100%
DR LOMBARDIA	11	11	100%
DR MARCHE	12	8	67%
DR MOLISE	4	4	100%
DR PIEMONTE	12	12	100%
DR PUGLIA	10	10	100%
DR SARDEGNA	8	8	100%
DR SICILIA	9	9	100%
DR TOSCANA	14	22	157%
DR UMBRIA	3	3	100%
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-
DR VENETO	11	21	191%
TOTALE	148	164	111%

Le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono riscontri amministrativo-contabili perché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare.

Va rilevato che, seppure non inclusi tra gli interventi formalmente assegnati nel budget di produzione, la Direzione Regionale della Valle d'Aosta ha effettuato 2 riscontri amministrativo-contabili, ciò al fine di consentire lo svolgimento delle collegate verifiche di cassa da parte del Settore Centrale.

PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari al 65%. Tale percentuale è stata determinata considerando i *follow-up* conclusi con esito positivo, relativamente alle ACL consuntivate nel 2022[44].

Direzione Centrale/Regionale	n. raccomandazioni fornite a fronte delle criticità rilevate nel sistema di controllo interno	azioni correttive attuate	Percentuale azioni correttive/racc.ni
DIREZIONE PROVINCIALE BOLZANO	1	1	100%
DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO	8	0	0%
DIREZIONE REGIONALE CALABRIA	7	2	29%
DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA	1	1	100%
DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE LIGURIA	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	29	24	83%
DIREZIONE REGIONALE MARCHE	4	4	100%
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE PUGLIA	3	3	100%
DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	4	0	0%
DIREZIONE REGIONALE SICILIA	2	2	100%
DIREZIONE REGIONALE TOSCANA	4	4	100%
DIREZIONE REGIONALE UMBRIA	9	0	0%
DC AUDIT – SETTORE AUDIT INTERNO	1	0	0%
totale complessivo	**91**	**59**	**65%**

La percentuale di realizzazione delle azioni correttive risente del fatto che molti degli interventi realizzati nel 2022 sono stati avviati soprattutto negli ultimi mesi dell'anno, sia per la priorità data allo svolgimento di altre tipologie di interventi sia per l'attività formativa erogata nei primi mesi dell'anno, anche in tema di audit interno, al personale degli Uffici Audit regionali. Con la conseguenza che i termini per la predisposizione dei relativi piani d'azione da parte dei responsabili delle strutture auditate non sono ancora scaduti.

[44] Si tratta complessivamente di 48 ACL (47 svolte dalle DD.RR. e una dal Settore Centrale).

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA

Accertamento imposta di registro

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Accertamento imposta di registro" appare abbastanza soddisfacente considerato che l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli Uffici campionati, si è attestato al 75,93%[45]. I valori di conformità di ogni singolo principio analizzato risultano essere pari all'81,38% per la *trasparenza*, seguito da quello di *correttezza* al 70,84% e da quello di *imparzialità* al 63,73%.

Su alcuni aspetti per i quali i valori di conformità sono risultati più bassi, gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, la necessità di:

a) effettuare il confronto preventivo con il contribuente prima dell'emissione dell'avviso di rettifica;
b) sensibilizzare gli Uffici in ordine alla redazione del verbale di contraddittorio al termine dell'intera attività preistruttoria;
c) fornire al contribuente, nell'invito a comparire, adeguate informazioni circa la possibilità di avvalersi del ravvedimento operoso;
d) indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art.11 del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di quanto eventualmente posto in essere dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria, sia nelle ipotesi in cui il contribuente non abbia prodotto documentazione sia nei casi in cui il contribuente abbia fornito chiarimenti;
e) migliorare i tempi utilizzati dagli Uffici per l'inoltro dell'invito al contraddittorio ovvero entro 15 giorni dalla ricezione delle istanze di adesione prodotte dai contribuenti.

[45] Nella precedente rilevazione, effettuata nel 2017, l'indice sintetico di conformità si era attestato al 72,03%.

RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO

Nel corso del 2022, al fine di superare le criticità emerse nell'ambito del Programma di vigilanza 2021 – avente ad oggetto il procedimento *"Rimborsi IVA"* – formalmente comunicate dal Dipartimento delle Finanze (di seguito per brevità anche Dipartimento) con nota n. 91878 del 22 marzo 2022, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato le opportune azioni correttive.

La Direzione Centrale competente ha esaminato i dati forniti dal Dipartimento ed effettuato ulteriori approfondimenti finalizzati ad individuare sia le aree ritenute maggiormente critiche, sia gli Uffici che avevano riportato bassi valori di conformità.

Di seguito si espongono le criticità rilevate dal Dipartimento e le conseguenti azioni correttive realizzate dall'Agenzia, con riferimento al procedimento oggetto dell'attività di vigilanza nel 2021.

Rimborsi IVA

L'indagine effettuata ha riguardato le richieste di *"Rimborsi IVA"* relative all'anno d'imposta 2018, presentate nel 2019 e ha interessato 111 Uffici Territoriali.

Il Dipartimento ha selezionato un campione di 2.345 atti, pari al 9,5% della platea di 24.523 atti che l'Agenzia delle Entrate ha fornito sulla base dei criteri individuati dal Dipartimento stesso.

Il campione è stato selezionato attraverso un'estrazione casuale delle istanze di rimborso presentate dai contribuenti e definito sulla base della numerosità degli atti lavorati nel periodo di interesse, distinguendo tra:

- rimborsi con liquidazione totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con sospensione totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con diniego totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con liquidazione e sospensione parziale dell'importo richiesto;
- rimborsi con liquidazione e diniego parziale dell'importo richiesto.

La rilevazione non ha invece riguardato i rimborsi richiesti da soggetti grandi contribuenti, i rimborsi di competenza del Centro Operativo di Pescara, i rimborsi relativi alle liquidazioni IVA di gruppo ed i rimborsi archiviati.

A causa della crisi epidemiologica dovuta al Covid-19, sia le attività propedeutiche che l'attività di rilevazione vera e propria sono state svolte ricorrendo al lavoro agile, in ossequio alla normativa nonché alle disposizioni interne vigenti.

I risultati ottenuti appaiono soddisfacenti per l'Agenzia delle Entrate; l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli Uffici campionati si è attestato all'84%[46], mentre i valori di conformità di ogni singolo principio risultano essere il 91,93% per la trasparenza, seguito da quello di imparzialità, con il 75,54% e da quello di correttezza che ha raggiunto il 74,44%.

Solo per un numero limitato di Uffici e di pratiche i valori di conformità sono risultati più bassi e, al riguardo, il Dipartimento ha evidenziato alcune criticità a fronte delle quali ha suggerito le seguenti azioni:

- migliorare i tempi per richiedere al contribuente la garanzia al fine di consentire l'erogazione del rimborso entro 90 giorni;
- indicare nell'incarico d'accesso i limiti affidati all'incaricato nonché le motivazioni alla base dell'accesso, qualora debba essere effettuata una verifica di esistenza mediante accesso presso il luogo di esercizio dell'attività del contribuente;
- effettuare la segnalazione all'Ufficio Controlli qualora dalla verifica di esistenza sia emersa l'effettiva assenza di esercizio dell'attività sottoposta a controllo in ordine alla quale il contribuente ha chiesto il rimborso;
- invitare sempre il contribuente a definire le pendenze per le somme iscritte a ruolo;
- migliorare la comunicazione al garante dell'avvenuto pagamento del rimborso;
- chiedere al contribuente di esibire una garanzia a tempo indeterminato in caso di mancata definizione delle pendenze;

[46]Nella precedente rilevazione effettuata nel 2013 con riferimento ai Rimborsi IVA, l'indice sintetico di conformità si era attestato al 72,63%.

- migliorare i tempi per richiedere la documentazione al contribuente nel caso di procedura ordinaria;
- comunicare al contribuente il provvedimento di diniego;
- indicare nel provvedimento di diniego le motivazioni e l'ammontare del credito eventualmente spettante;
- migliorare la tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio all'Agente della Riscossione della comunicazione di sospensione del rimborso entro il prescritto termine di 40 giorni, onde consentirgli di non erogare il rimborso.

Azioni correttive

In relazione a quanto raccomandato dal Dipartimento, si rappresenta che nel mese di dicembre 2022 è stata ulteriormente aggiornata la "Guida alla lavorazione dei rimborsi IVA" che, sulla base delle norme, degli orientamenti giurisprudenziali e della prassi in materia, descrive in maniera esaustiva tutte le fasi della lavorazione dei rimborsi. Nella Guida, peraltro, erano già ricomprese le raccomandazioni formulate dal Dipartimento delle Finanze, come dettagliato nella Relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza 2021.

Si conferma inoltre la continua e costante attenzione della competente Direzione a garantire uniformità di trattamento dei rimborsi su tutto il territorio nazionale nonché a monitorare, in relazione agli Uffici che si sono collocati al di sotto della media nazionale, le fasi di lavorazione dei rimborsi IVA risultati non pienamente conformi, utilizzando i dati disponibili negli applicativi dell'Agenzia.

In merito ai tempi di esecuzione dei rimborsi, si fa presente che la recente semplificazione dei processi di pagamento automatizzato messa a punto dall'Agenzia, ha permesso di erogare la generalità dei rimborsi fiscali a famiglie e imprese in tempi più rapidi, ciò grazie alla possibilità di effettuare bonifici direttamente sui conti correnti dei beneficiari. Inoltre, i contribuenti che, nell'area riservata del sito, avevano fornito il proprio numero di cellulare per ricevere le comunicazioni dall'Agenzia, sono stati avvisati dell'avvenuto pagamento tramite sms o tramite l'App AgenziaEntrate. Questo conferma il costante impegno dell'Agenzia nell'utilizzo di strumenti, procedure e meccanismi che consentano di adattarsi sempre di più alle esigenze dei cittadini.

Gli esiti dell'attività di vigilanza sono stati comunicati alle Direzioni Regionali segnalando gli Uffici con valori di conformità più bassi, le criticità riscontrate e le eventuali azioni da intraprendere.

Con la ripresa degli interventi di audit interno, sono stati effettuati anche interventi di Analisi di contesto locale sul processo "Rimborsi IVA" presso alcune Direzioni Provinciali che avevano riportato un basso valore di conformità, con l'obiettivo di supportare i responsabili degli Uffici nel miglioramento delle aree critiche individuate dallo stesso Dipartimento.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Con riferimento alle attività d'investimento, lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta all'66,9% come evidenziato nella seguente tabella:

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Assessment AdER – AdE – Sogei	100,0%	0,2%
		ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	67,6%	1,9%
		ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	57,7%	0,8%
		ENTSO111 - Infrastrutture	42,6%	19,5%
		ENTSO112 - Servizi all'utenza	61,5%	4,7%
		ENTSO114 - Controlli fiscali	73,5%	2,5%
		ENTSO115 - Contenzioso	70,0%	2,3%
		ENTSO116 - Basi Dati	74,8%	5,7%
		ENTSO117 - Governance dei Progetti ICT	75,0%	5,6%
		ENTSO118 - Audit	77,8%	0,2%
		ENTSO119 - Gestione risorse umane	60,6%	2,9%
		ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	81,8%	2,8%
		ENTSO121 - Riscossione	81,4%	1,1%
		ENTSO122 - Contabilità	85,7%	0,6%
		ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	82,2%	4,2%
		ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	52,6%	1,3%
		ENTSO127 - Pianificazione e controllo	83,3%	0,5%
		ENTSO128 - Normative fiscali	72,7%	1,1%
		ENTSO129 - Rimborsi	90,0%	0,7%
		ENTSO130 - Sicurezza	73,7%	2,6%
		ENTSO131 - Analisi	92,9%	1,6%
		ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	73,9%	1,4%
		ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	80,8%	5,1%
		ENTSO139 - Internazionale	87,7%	3,0%
		ENTSO157 - Anagrafe dei titolari	66,7%	0,2%
		ENTSO172 - Servizi on line	61,0%	3,0%
		ENTSO354 - Cartografia	55,3%	2,7%
		ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	75,0%	2,0%
		ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	58,3%	0,5%
		ENTSO383 - Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	53,6%	1,6%
		ENTSO400 - Sistemi trasversali	57,1%	1,0%
		ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	96,0%	1,7%
		ENTSO402 - Imprese	77,3%	1,2%
		ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	62,5%	1,3%
		ENTSO444 - Anagrafica	79,2%	1,9%
		ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	82,6%	2,7%
		ENTSO448 - Approvigionamenti e Logistica	25,0%	0,6%
		ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	50,0%	0,2%
		ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	62,5%	0,7%
		ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	100,0%	1,7%
		ENTSO485 - Gestione Atti	81,8%	2,2%
		ENTSO486 - Servizi Catastali	63,3%	0,9%
		ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	56,3%	0,6%
	Acquisti ICT	Acquisti diretti (hw/sw)	5,8%	0,8%
		Totale	**66,9%**	**100,0%**

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2022, confrontato con le previsioni di *budget*, è pari al 63,6%:

		Descrizione Progetto	Pianificato	Consuntivo	
				€	SAC %
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Assessment AdER – AdE – Sogei	- €	180.614,00 €	100,0%
		ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.614.166,37 €	1.453.128,53 €	90,0%
		ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.363.791,10 €	586.947,44 €	43,0%
		ENTSO111 - Infrastrutture	17.930.236,30 €	3.473.387,60 €	19,4%
		ENTSO112 - Servizi all'utenza	2.160.036,07 €	1.744.909,67 €	80,8%
		ENTSO114 - Controlli fiscali	2.185.473,76 €	1.978.495,73 €	90,5%
		ENTSO115 - Contenzioso	2.210.955,59 €	1.820.011,76 €	82,3%
		ENTSO116 - Basi Dati	4.817.417,94 €	4.441.390,51 €	92,2%
		ENTSO117 - Governance dei Progetti ICT	6.955.650,34 €	1.070.304,90 €	15,4%
		ENTSO118 - Audit	226.853,30 €	176.360,78 €	77,7%
		ENTSO119 - Gestione risorse umane	3.168.980,61 €	2.077.493,78 €	65,6%
		ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.703.169,95 €	2.203.631,08 €	81,5%
		ENTSO121 - Riscossione	995.623,14 €	900.313,69 €	90,4%
		ENTSO122 - Contabilità	546.829,25 €	449.248,08 €	82,2%
		ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	3.751.551,48 €	3.324.466,74 €	88,6%
		ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	1.882.357,58 €	1.020.890,06 €	54,2%
		ENTSO127 - Pianificazione e controllo	376.818,05 €	376.818,05 €	100,0%
		ENTSO128 - Normative fiscali	819.246,48 €	875.440,58 €	106,9%
		ENTSO129 - Rimborsi	660.722,72 €	573.806,67 €	86,8%
		ENTSO130 - Sicurezza	2.398.935,99 €	1.979.035,19 €	82,5%
		ENTSO131 - Analisi	1.270.978,08 €	1.235.047,44 €	97,2%
		ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.077.150,75 €	1.125.876,79 €	104,5%
		ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	4.008.604,46 €	4.008.604,46 €	100,0%
		ENTSO139 - Internazionale	2.654.461,26 €	2.362.837,93 €	89,0%
		ENTSO157 - Anagrafe dei titolari	176.495,05 €	118.780,70 €	67,3%
		ENTSO172 - Servizi on line	3.342.514,69 €	2.331.334,33 €	69,7%
		ENTSO354 - Cartografia	2.848.912,60 €	2.066.666,94 €	72,5%
		ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	1.567.496,75 €	1.579.935,61 €	100,8%
		ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	585.514,30 €	408.410,00 €	69,8%
		ENTSO383 - Attuazione D.Lgs. 127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.534.734,34 €	1.018.352,55 €	66,4%
		ENTSO400 - Sistemi trasversali	1.616.900,66 €	816.319,07 €	50,5%
		ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.308.153,28 €	1.338.426,30 €	102,7%
		ENTSO402 - Imprese	1.057.193,58 €	971.334,63 €	91,9%
		ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	1.151.609,78 €	833.286,45 €	72,4%
		ENTSO444 - Anagrafica	1.812.231,14 €	1.492.173,29 €	82,3%
		ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	2.147.955,30 €	2.150.128,04 €	100,1%
		ENTSO448 - Approvvigionamenti e Logistica	1.418.856,73 €	502.322,28 €	35,4%
		ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	804.573,60 €	179.903,55 €	22,4%
		ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	1.177.780,75 €	530.593,20 €	45,1%
		ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.359.872,85 €	1.359.872,85 €	100,0%
		ENTSO485 - Gestione Atti	2.204.177,50 €	1.688.006,96 €	76,6%
		ENTSO486 - Servizi Catastali	1.078.835,50 €	699.135,38 €	64,8%
		ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	776.308,10 €	471.444,30 €	60,7%
	Acquisti ICT	Acquisti diretti (hw/sw)	614.754,00 €	35.444,00 €	5,8%
		Totale	94.359.281,07 €	60.030.981,39 €	63,6%

Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2022 suddivise per Area Strategica.

Area strategica "Servizi"

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e alla trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come all'erogazione dell'assistenza da remoto e di servizi *online*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che nel 2022 è stata arricchita con maggiori elementi informativi (ad es., gli oneri versati per la c.d. "Pace contributiva", nonché i rimborsi erogati dalla Commissione per le Adozioni Internazionali (CAI) per le spese sostenute per le adozioni internazionali).

Inoltre, all'interno dell'area autenticata della precompilata è disponibile una funzionalità che consente ai cittadini di conoscere voce per voce la destinazione delle imposte sui redditi che hanno versato).

Sul versante IVA, al fine di proseguire nella predisposizione di informazioni utili al contribuente per agevolarlo negli adempimenti, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° luglio 2021 l'Agenzia ha messo a disposizione degli operatori IVA, in un'area *web* dedicata all'interno di una sezione del portale "Fatture e Corrispettivi", le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche. A partire dalle operazioni realizzate dal 1° gennaio 2022, è stata messa a disposizione anche la bozza precompilata della dichiarazione IVA annuale; il soggetto IVA può accedere alle bozze per visualizzare ed eventualmente modificare o integrare i dati e può, infine, validare i registri per usufruire dell'esonero dalla tenuta degli stessi, con una sostanziale facilitazione negli adempimenti amministrativo-contabili.

L'area riservata del sito internet dell'Agenzia delle entrate, accessibile mediante credenziali SPID, CIE o CNS, è stata completamente rinnovata, nell'ottica di una sempre migliore fruibilità e maggiore personalizzazione. Sono stati resi disponibili due ulteriori servizi *web*:

- consegna documenti e istanze, grazie al quale i contribuenti possono inviare un documento o un'istanza ad un ufficio dell'Agenzia via web.
- richiesta e rilascio dei certificati che permette di ottenere i certificati anagrafici, quali ad esempio il certificato di attribuzione di Codice fiscale e Partita IVA.

Uno dei servizi più utilizzati dell'area riservata continua ad essere il "Cassetto fiscale", all'interno della quale il contribuente può verificare la propria posizione fiscale con informazioni costantemente aggiornate e presentate in modo da essere strumentali alla *compliance*, quali, ad esempio, le comunicazioni di irregolarità sulle liquidazioni periodiche IVA e "la dichiarazione integrativa assistita", che consente di integrare la propria dichiarazione importando i dati contenuti nelle lettere per la promozione della *compliance*.

Per quanto riguarda l'assistenza fornita ai contribuenti, l'Agenzia ha adottato un sistema di *Customer Relationship Management* che consente di gestire in modo integrato e unitario le singole interazioni avvenute tramite i diversi canali di contatto disponibili, garantendo agli operatori delle SAM una vista unitaria dei contatti di ciascun utente. Inoltre, rende possibile conoscere quali sono i servizi, i processi e le novità che generano maggiore domanda di assistenza, categorizzare le domande più frequenti, gestire la banca dati delle risposte e dei documenti più utilizzati. Consente, conseguentemente, di gestire al meglio l'informazione istituzionale fornita e la pianificazione delle attività.

Anche nel 2022 particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione dalle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività per l'implementazione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro caratteristiche). In particolare, si è implementata una soluzione per la pseudonimizzazione dell'archivio dei dati dei rapporti (ADR), la gestione dei metadati e la caratterizzazione semantica dei dati. Ulteriori interventi hanno riguardato il *text mining* degli atti del registro, l'implementazione della piattaforma TaxNetVA, il miglioramento nella fruizione di Qlik e di SPSS *modeler*; tutto ciò anche al fine di sostituire progressivamente le applicazioni realizzate negli anni nell'ambito degli *analytics* di contrasto all'evasione con nuove soluzioni che possano essere maggiormente efficaci nell'identificazione di fenomeni evasivi ed elusivi.

Ricadono nell'Area Servizi, gli interventi legati alla realizzazione del Sistema Integrato del Territorio (SIT) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni

identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica.

Il SIT è uno strumento di organizzazione dei dati territoriali, che consente di associare alle basi geografiche di riferimento (cartografie, ortofoto aeree, immagini satellitari, etc.) dati di varia natura (socio-economici, statistici, catastali, ambientali, reti tecnologiche, etc.). È a supporto del governo del territorio, in quanto consente di disporre di elementi conoscitivi necessari alla definizione delle scelte di programmazione generale e settoriale e di pianificazione del territorio e all'attività progettuale.

L'implementazione del SIT sull'intero territorio nazionale, ad eccezione dei territori nei quali il catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, è iniziata in maniera progressiva nel 2021 ed è stata completata nel mese di marzo 2022 con l'attivazione del nuovo sistema presso gli Uffici Provinciali-territorio di 56 province.

Per quanto riguarda il portale internet dell'Agenzia (di libero accesso o in modalità autenticata per accedere ai servizi profilati sull'utente), sempre maggiore attenzione è rivolta all'adeguamento dei contenuti ai principi di accessibilità e usabilità, alla luce delle linee guida AgID e di quanto sancito dal D. Lgs. 106/2018 (riforma dell'attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti *web*). Il portale evidenzia gli argomenti di maggiore impatto per gli utenti meno esperti attraverso informazioni, semplificate e fruibili, organizzate per aree d'interesse e non solo per "adempimenti fiscali" o "profili contributivi". È stato inoltre integrato il motore di ricerca interno per la Normativa e Prassi fiscale.

Area strategica "Prevenzione" e "Contrasto"

Gli interventi realizzati consistono in attività di adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, di attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché all'attuazione di interventi che si propongono di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla legge. Tutto ciò al fine di intercettare fenomeni evasivi e di frode fiscale da sottoporre a controllo, così da difendere l'integrità della base imponibile nazionale e diminuire il *tax gap*.

Gli interventi più rilevanti hanno riguardato il miglioramento e l'adeguamento delle procedure informatiche per consentire la gestione degli avvisi di accertamento, degli inviti (lettere

di *compliance*), degli atti di adesione e definizione relativi a tutte le tipologie di dichiarazione dei redditi per i diversi periodi d'imposta.

Per quanto riguarda le dichiarazioni IVA, sono state gestite le comunicazioni di anomalie nei dati degli Indici Sintetici di Affidabilità fiscale (ISA) per i soggetti che presentano discordanze tra i dati delle fatture emesse e ricevute e le operazioni imponibili. Sono state effettuate le attività di analisi finalizzate ad individuare appositi correttivi per cogliere le ricadute economiche del Covid-19 al fine di consentire la corretta applicazione di tutti i 175 ISA.

Da segnalare sono le attività di potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi del rischio, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli (predisposizione di liste selettive, implementazione di tecniche e modelli di analisi di natura probabilistica, basate sull'utilizzo di soluzioni di *machine learning* e metodologie di statistica inferenziale).

Relativamente alle attività in ambito internazionale, l'Agenzia assicura una partecipazione costante alle iniziative in tema di standard internazionali portate avanti da organismi quali OCSE e Unione Europea, come il piano d'azione *Base Erosion and Profit Shifting* (BEPS), oltre al contrasto delle frodi fiscali, allo scambio dati, ai controlli multilaterali e dell'evasione transnazionale.
Sono proseguite inoltre le attività in ambito gestione dei regimi IVA speciali - OSS, iOSS (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi).

Nell'ambito del contenzioso tributario e della riscossione, si segnala lo sviluppo dell'applicativo informatico per le diverse tipologie di certificazione della situazione debitoria del contribuente, in particolare, per la regolarità fiscale negli appalti e subappalti, oltre all'emanazione di istruzioni operative agli uffici, nonché lo sviluppo degli applicativi informatici, per la gestione delle procedure di gestione della crisi d'impresa e dell'insolvenza.

Area strategica "Risorse"

Le attività dell'Area sono finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi delle aree di *business* precedentemente citate.

Il progetto di rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura VoIP dell'Agenzia è proseguito con l'aggiornamento della *release* dei sistemi VoIP e l'accentramento delle linee telefoniche.

Si è proseguito con la diffusione di *Microsoft Teams* come unica piattaforma per i servizi di videoconferenza: sono stati sperimentati con un primo pilota di utenti i servizi di collaborazione offerti da Microsoft365. Il progetto di rifacimento delle sale VDC degli uffici è stato completato: infine è stata realizzata la nuova infrastruttura centrale di VDC.

Il progetto di adozione del *digital workplace* è in corso; in occasione dell'ingresso in Agenzia dei tirocinanti a seguito dei concorsi indetti per il reclutamento di nuovo personale è stato realizzato un sistema operativo leggero (basato su Linux) che può essere utilizzato anche su macchine obsolete per accedere al desktop virtuale.

Infine nel corso dell'anno sono continuate le attività di rinnovo *dell'hardware* obsoleto (Sistemi Eliminacode per gli uffici territoriali, stampanti e *switch*) e di fornitura di nuovo *hardware/software* a seguito delle esigenze manifestate dalle Direzioni Centrali/Regionali dell'Agenzia (in particolare kit multimediali per l'accesso ai servizi di videoconferenza), escludendo l'approvvigionamento di PC desktop nell'ottica di fornire esclusivamente PC laptop da utilizzare anche in modalità di lavoro agile, rafforzando la gestione degli *asset* sia dal punto di vista amministrativo, sia di conduzione dei client tramite sistemi *agent-based*.

In riferimento all'obiettivo di incrementare la copertura delle misure minime di sicurezza per le Pubbliche Amministrazioni indicate dall'AgID, l'Agenzia ha provveduto a comunicare al proprio *partner* tecnologico alcune aree prioritarie sulle quali intervenire. Le misure di sicurezza oggetto di intervento hanno riguardato gli ambiti seguenti:

- manutenzione di un inventario dei *software* presenti in tutta l'organizzazione;
- ricerca di vulnerabilità presenti sui sistemi;
- correlazione dei log di sistema con le informazioni ottenute dalle scansioni delle vulnerabilità;
- memorizzazione centralizzata degli eventi di sicurezza;
- installazione di strumenti di filtraggio del traffico di rete atti a prevenire che il codice malevolo raggiunga gli *host*;
- installazione di strumenti *antimalware* avanzati in grado di effettuare analisi comportamentale del software;
- monitoraggio dell'uso di dispositivi esterni, ove sia impostata una *policy* di blocco.

Le misure sono state implementate attraverso l'installazione di *agent* (antivirus EDR avanzati, *vulnerability* scanner) sulle postazioni.

Sempre nell'ambito della videocomunicazione e *collaboration*, nel corso del 2022 è stata condotta una PoC (*Proof of Concept*) della piattaforma Infocert/Vivocha, già in uso presso gli sportelli Agenzia delle entrate-Riscossione, per la realizzazione di uno "Sportello Digitale" quale ulteriore canale di assistenza ai contribuenti, in grado di garantire l'interazione a distanza tra il funzionario Agenzia e il contribuente. Valore aggiunto di tale piattaforma è la possibilità di rilascio di una Firma Qualificata con certificati di firma "*one-shot*" della durata di 60 minuti per la sottoscrizione documentale da parte dei contribuenti durante l'interazione con il contribuente, identificato mediante credenziali SPID. Valutati i riscontri positivi misurati attraverso un questionario di gradimento, sia in ambito tecnologico-funzionale sia di gradimento da parte degli sperimentatori e dei contribuenti, verso la fine del 2022 sono state avviate le attività per l'acquisizione e l'adozione di questo nuovo canale di assistenza da integrare nei sistemi Agenzia, con un piano di graduale integrazione e diffusione dello sportello sia in termini di uffici che di servizi erogabili, previsto nel 2023.

Rientrano nell'Area gli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e di attuare le prescrizioni del CAD in tema di digitalizzazione. In questo contesto, nel corso del 2022 è stato esteso il servizio Spedizioniere che rappresenta l'interfaccia unica tra le applicazioni *consumer* e i servizi di stampa e recapito della corrispondenza. Lo Spedizioniere consente l'invio automatico, tramite i servizi postali, di tutta la corrispondenza protocollata in uscita dagli uffici dell'Agenzia indirizzata a destinatari che non siano in possesso di una casella PEC o di un altro domicilio digitale.

È stato reso operativo, il cosiddetto Notificatore, servizio generalizzato che permette agli Uffici di procedere con la notifica automatica via PEC in base alle norme vigenti.

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (*compliance*) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi di attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (*GDPR*) e la realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento europeo in Agenzia (evoluzioni sul sistema DIANA e sincronizzazione con Archer).

Nel 2022 si è consolidata la Mappa dei processi varata dall'Agenzia nel 2021 con l'obiettivo di fornire un punto di riferimento unico, chiaro ed esaustivo per l'esecuzione delle attività lavorative a livello centrale e periferico e agevolare, così, l'adozione di comportamenti uniformi nello svolgimento dei processi; proprio da questo punto di vista, un'importante applicazione della Mappa riguarderà il collegamento con il mondo dei servizi ICT e con il parco delle applicazioni e dei servizi ICT realizzati a beneficio dell'Agenzia.

Per quanto concerne la sicurezza informatica, le attività hanno riguardato la messa in opera dei sistemi e dei servizi modificati al fine di ottemperare ai provvedimenti del Garante della *privacy*; il consolidamento ed evoluzione dell'applicativo SIGA3 al fine di renderlo il sistema unico di gestione delle abilitazioni, ampliandone le funzioni ed aumentandone il grado di integrazione con altre applicazioni; l'evoluzione del sistema di tracciamento degli accessi al sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria, delle funzioni di analisi e allarme e di reportistica per un controllo efficace sulle modalità di interrogazione in AT effettuate dagli utenti interni ed esterni; estensione del sistema di *Identity Access Management* (IAM) ad ulteriori applicazioni e del portale di accesso unico ai servizi applicativi ("scrivania dei servizi"); il supporto alla messa in sicurezza delle postazioni portatili e dei servizi applicativi in *cloud* nell'ambito del progetto del *digital workplace*; la conformità alle misure di sicurezza AgID previste per la P.A. di livello standard ed avanzato.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di Gestione Risorse Umane (GRU) al fine di razionalizzare le informazioni giuridico-amministrative, di implementare le famiglie professionali e di gestire il telelavoro e lo *smart-working*. L'adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego e rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell'Agenzia. Per quanto riguarda i processi di sviluppo e valutazione del personale, sono state adeguate le applicazioni SIRIO 2.0 per la valutazione dei dirigenti e per la valutazione delle POER/POIR/funzionari (questi ultimi tramite Va.L.E., sviluppata internamente dalla sezione applicativi in-*house*).

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio (SdI) al quadro normativo europeo per consentire l'interoperabilità con le fatture nei formati europei, consentendo alle P.A. italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche

trasmesse nei vari formati e canali stabiliti, al contempo minimizzando gli impatti derivanti dal recepimento della Direttiva europea, salvaguardando gli investimenti sui processi e sui sistemi informatici a supporto.

È inoltre continuamente aggiornata la piattaforma di sviluppo interna (P.A.S.SO) in sinergia con gli applicativi Sogei, ad uso dei nuclei informatici centrali e periferici, tramite la quale vengono realizzati prodotti *software* utilizzabili su tutto il territorio nazionale con tempi di sviluppo ridotti rispetto al partner tecnologico.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel D.L. n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del D.L. n. 78/2010, si evidenzia che nel 2022 sono state prodotte complessivamente circa 19,5 milioni di Tessere Sanitarie, di cui 14,3 milioni nel formato TS-CNS.

INVESTIMENTI IMMOBILIARI

Gli investimenti di natura immobiliare riguardano interventi finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili; interventi di acquisizione di attrezzature, arredi e impianti e altre spese in materia di sicurezza ex decreto legislativo 81/2008.

Il valore contabilizzato nell'esercizio 2022 degli investimenti immobiliari è di euro 3.562.351,86.

Sono in rilievo le seguenti attività:

- remunerazione dell'attività di progettazione riguardante la ristrutturazione integrale di compendi immobiliari demaniali che verranno resi fruibili per l'Agenzia delle Entrate in un arco temporale medio-lungo, coniugando alla razionalizzazione delle sedi operative il conseguimento di economie gestionali (ex *plurimis*, Cagliari, Belluno, Treviso, Este, Verona, Ferrara);
- lavori di manutenzione straordinaria e adeguamento antincendio che hanno interessato immobili appartenenti al Fondo Immobili Pubblici e al Fondo Patrimonio 1 (ad es. sedi di Alessandria, Napoli, Salerno).

Trattasi di interventi acquisiti mediante la stipula di Convenzioni con i Provveditorati Interregionali alle Opere Pubbliche oppure approvvigionati dall'Agenzia del Demanio nella esplicazione della funzione di manutentore unico.

Nel 2022, al fine di ridurre la tempistica di esecuzione degli interventi, è stata adottata una nuova strategia acquisitiva orientata all'efficientamento, all'aggregazione e alla generale riduzione del numero di procedure tecnico-amministrative prodromiche all'acquisizione di appalti di lavori.

Tale orientamento è stato avallato dall'Agenzia del Demanio che ha ribadito l'opportunità di addivenire ad un'aggregazione e razionalizzazione degli interventi di competenza del cd. Manutentore Unico, anche alla luce delle novità normative introdotte dall'art. 9 del D.L. 68/2022 commi 7a) e 7b) - convertito con L.108/2022. Al fine di realizzare un'adeguata strategia acquisitiva, pertanto, si è resa necessaria un'attività di analisi e di verifica dei vari interventi inseriti negli strumenti di programmazione a partire dall'annualità 2007 ad oggi, per verificare lo stato di avanzamento degli stessi.

Con riferimento agli interventi del PTL (Piano Triennale dei Lavori) di competenza dell'Agenzia delle Entrate, è stato verificato l'avanzamento effettivo dei lavori inseriti negli strumenti di programmazione, registrando l'eventuale concreta attivazione delle Convenzioni con i locali Provveditorati alle OO.PP.

Parimenti, con riguardo agli interventi del Manutentore Unico, si è verificato se le competenti filiali regionali dell'Agenzia del Demanio abbiano o meno dato seguito alle attività tecnico-amministrative volte all'effettiva esecuzione di quanto richiesto. Con nota n. 342514 del 05.09.2022 l'Agenzia ha chiesto alla citata Agenzia di conoscere lo stato di avanzamento degli stessi relativamente alle annualità dal 2013 al 2019 al fine di procedere, in caso di mancato avvio delle attività, con la richiesta di annullamento. A valle di tale istruttoria, gli interventi da eliminare sono stati confermati dall'Agenzia del Demanio con i riscontri n. 396673 del 24.10.2022 e n. 427260 del 22.11.2022.

A seguito di ciò, si è provveduto a censire tutti gli interventi non avviati, aggregandoli per immobile in modo da delineare più efficaci strategie future di acquisizione.

In fase di analisi sono stati esclusi:

- gli interventi non più necessari (ad es. immobili da rilasciare o rilasciati, diverse strategie da parte delle Direzioni Regionali, ecc.);
- le attività per le quali sia stata già intrapresa una qualsiasi procedura di affidamento di prestazione professionale (ad opera di Agenzia delle Entrate, dei Provveditorati alle Opere Pubbliche o di altri soggetti a ciò incaricati);

- gli interventi che riguardino immobili FIP/FP1 oggetto di possibile rilascio nell'anno in corso.

È stato quindi possibile quantificare, per ciascuna Direzione Regionale, gli importi aggregati dei lavori da avviare a cura dell'Agenzia delle Entrate, che corrispondono ad un quadro economico complessivo di 60.294.261,53. Tale valore trova già copertura nell'ambito del Piano Pluriennale Investimenti vigente in quanto è da intendersi come mera ridefinizione di PAL (Piano Annuale dei Lavori) già approvati nelle precedenti annualità. In tal senso, si è provveduto alla ridefinizione e approvazione del piano annuale e dei piani triennali dei lavori. Secondo quanto riferito dall'Agenzia delle Entrate, la pubblicazione e l'aggiudicazione delle procedure di affidamento bandite condurrà, nei prossimi esercizi, a un significativo incremento delle attività espletate con conseguente riverberi in termini di impiego degli importi appostati in bilancio.

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Le attività formative per il 2022, definite con le strutture centrali *owner* di processo nell'ambito della definizione delle *linee guida per la rilevazione del fabbisogno*, sono confluite nel catalogo dell'offerta specifica per l'anno.

Tipologie di corsi svolti

Le macro-tipologie rappresentative dei corsi possono essere così riassunte:

- formazione obbligatoria, sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- formazione manageriale e comportamentale;
- formazione per l'aggiornamento professionale, in ambito tributario e non;
- formazione sui temi di orientamento generale.

a) Corsi interni

I corsi interni sono stati erogati, a partire dal mese di febbraio 2022, in modalità sincrona a distanza (*webinar* su piattaforma *Lifesize* o *MS Teams*) o in e-*learning* (attraverso la piattaforma LMS gestita da Sogei).

L'intero catalogo è stato modulato secondo queste due modalità. I costi per lo sviluppo del catalogo sono da riferirsi ai costi di sviluppo e tutoraggio on line (nel caso dell'e-learning), e di

docenza per la modalità webinar. Questa ultima voce racchiude i costi delle docenze dei corsi organizzati dalla struttura centrale competente e dalle Direzioni Regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione dell'attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione:

- per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00.
- è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità e-learning: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00.

La Direzione Centrale competente e le Direzioni Regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative. Per il 2022 sono stati spesi, per docenze interne, € 437.920.

b) Corsi esterni

Tra le voci di costo riferibili alle attività formative vi sono le spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e iniziative formative erogate da enti esterni): questa voce è rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziative formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne"). Per il 2022 sono stati spesi, per aggiornamento professionale € 340.431.

La partecipazione del personale a corsi esterni è riferibile in larga parte:

- alle iniziative per la sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare per supportare l'aggiornamento delle figure previste dalla normativa vigente (13.381 dipendenti);
- alla prosecuzione dell'iniziativa sulla sicurezza informatica - *cyber security awareness (*22.027 funzionari);
- alle iniziative erogate dalla Scuola nazionale di Amministrazione, per le quali la partecipazione è gratuita (circa 200 funzionari per lo più distribuiti nell'area tributaria, comportamentale e linguistica/internazionale).

c) Corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2022 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione"; i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative sono somministrati con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2022 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era l'applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nell'anno di riferimento il catalogo prevedeva 38 iniziative di area tributaria, con un *target* di 4 iniziative (3,8).

I corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono stati 6:

- Convenzioni fiscali internazionali: guida all'analisi applicativa;
- Convenzione fiscale Uk/Italia;
- Convenzione fiscale Svizzera/Italia;
- immatricolazioni auto Ue. indizi di frode;
- credito d'imposta;
- effetti fiscali contabilizzazione bonus edilizi.

A questi si aggiunge un corso di area Tecnica professionale (Servizi Catastali e Cartografici)

- qualità dei dati e procedura inca

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative. Per la misurazione dell'obiettivo si è comunque tenuto conto solo dei corsi di area tributaria.

VALUTAZIONE EFFICACIA 2022	
Numero corsi di tipo tributario a catalogo	38
Target (10%)	3,8
Numero corsi messi a rilevazione (di area tributaria)	6
Risultato conseguito (6/38)	15,8%

ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI

Area Strategica	Ore/Migliaia	%	Processo	Ore/Migliaia	%
Servizi	16.278	39,86	Identificazione del contribuente	1204848	2,95
			Assistenza a contribuenti e intermediari	2322380	5,69
			Liquidazione delle imposte	4119509	10,09
			Rilascio attestazioni, certificazioni e autorizzazioni	1597160	3,91
			Servizi di riscossione spontanea	41937	0,1
			Rimborso del credito	2061654	5,05
			Contributi e compensi a terzi	197866	0,48
			Aggiornamento catasto e cartografia	3091468	7,57
			aggiornamento registri di Pubblicità Immobiliare	970371	2,38
			Servizi estimativi e di valutazione	391462	0,96
			Produzione informazioni statistiche sul mercato immobiliare	278869	0,68
Prevenzione	844	2,07	Adempimento spontaneo	306260	0,75
			Applicazione della normativa fiscale	106869	0,26
			Interpelli e consulenza giuridica	430973	1,06
Contrasto	16.893	41,37	Analisi del rischio e contrato agli illeciti	826103	2,02
			Verifica dati delle dichiarazioni	2817036	6,9
			Accertamento imposta non dichiarata	8747974	21,42
			Fiscalità internazionale	58599	0,14
			Difesa atti impugnati	2981700	7,3
			Rapporti con l'agente della riscossione	67237	0,16
			Recupero del credito	1393920	3,41
Risorse	6.818	16,70	Governo e gestione dei dati	345790	0,85
			Strategia, Governo e Gestione	961888	2,36
			Tutela legale e trasparenza	267712	0,66
			Sistemi di controllo interno	370671	0,91
			Processi di supporto	4872377	11,93
	40.833	**100%**	**Totale ore Agenzia**	**40832633**	**100%**

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2022													
Qualifica	Personale al 31.12.2021	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	**Personale disponibile al 31.12.2021** (A+B-C)	Entrate 2022	Uscite 2022	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	**Personale disponibile al 31.12.2022** (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2022	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2022 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**
Dirigenti di ruolo	349	8	9	**348**	0	16	0	7	325	337	0	0	337
Dirigenti a tempo determinato	38	0	0	**38**	5	3	0	0	40	37	0	0	37
Totale dirigenti	**387**	**8**	**9**	**386**	**5**	**19**	**0**	**7**	**365**	**373**	**0**	**0**	**373**
Area funzionari	19.452	38	140	**19.350**	814	920	9	20	19.234	19.286	157	0	19.129
Area assistenti	9.667	50	32	**9.685**	181	1.747	9	4	8.124	8.907	107	0	8.800
Are operatori	178	0	2	**176**	13	3	0	0	186	181	2	0	179
Totale personale delle aree	**29.297**	**88**	**174**	**29.211**	**1.008**	**2.670**	**18**	**24**	**27.544**	**28.374**	**266**	**0**	**28.108**
TOTALE COMPLESSIVO	**29.684**	**96**	**183**	**29.597**	**1.013**	**2.689**	**18**	**31**	**27.909**	**28.747**	**266**	**0**	**28.481**
Tirocinanti	**0**	0	0	**0**	**2.501**	**2.387**	**0**	**0**	**114**	**1.251**	**0**	**0**	**1.251**
PO legge 205/2017 (compresi nella III area)	*1.419*	*0*	*0*	***1.419***	*133*	*64*	*0*	*0*	*1.488*	*1.454*	*0*	*0*	*1.454*

RICAVI COMMERCIALI

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D. Lgs. n. 300/1999, ammontano a circa 52.400 €/migliaia, in lieve aumento rispetto ai ricavi del 2020 (44,487 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2012 è rappresentato nella tabella seguente:

(valori in €/migliaia)

Anni	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale proventi servizi resi	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724	64.146	44.487	47.632	52.400

COSTI DI FUNZIONAMENTO

(valori in €/migliaia)

Oneri di gestione	2022	Consuntivo 2022
PRODUZIONE	**752.723**	**601.336**
Costi di funzionamento	90.881	45.121
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	281.215	256.846
Spese postali e notifica atti	76.027	56.952
Oneri per la gestione dei tributi	304.600	242.417
PERSONALE	**1.861.895**	**1.943.304**
Stipendi	1.203.568	1.098.148
Imposte dell'esercizio	102.950	91.679
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	349.603	340.691
Straordinari	12.799	9.857
Premi e incentivi	6.850	20.304
Accantonamenti premi e incentivi	147.113	354.853
Missioni	4.634	1.310
Indennità di missione	758	133
Mensa e buoni pasto	26.857	21.791
Servizi per il personale	5.129	3.455
Altri costi per il personale	1.633	1.082
IMMOBILI	**280.484**	**239.127**
Gestione immobili	280.484	239.127
TOTALE COSTI	**2.895.102**	**2.783.767**

PARTE TERZA

ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

....omissis....