



Piano degli indicatori -

*(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011
e in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)*

Premessa

La realizzazione di un nuovo sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita, previsto dalla Legge n. 23/2014 e dai successivi decreti delegati, demanda al Governo e all'amministrazione finanziaria il conseguimento di un importante obiettivo: la creazione di un nuovo rapporto tra il fisco e il cittadino, considerato nella duplice veste di soggetto che contribuyente e di utente dei servizi offerti dalle agenzie fiscali.

L'attuazione di questo ambizioso progetto sta avvenendo, per forza di cose, in maniera progressiva; le basi su cui si fonda sono la certezza del diritto e la riduzione dei costi connessi agli adempimenti fiscali, elementi imprescindibili per il recupero della trasparenza e della collaborazione reciproca tra amministrazione finanziaria e contribuyente.

Gli strumenti messi in campo per l'attuazione di questa vera e propria rivoluzione culturale sono stati forniti con l'emanazione di numerosi decreti legislativi che hanno introdotto nuove misure in materia tributaria; ulteriori disposizioni che mirano a favorire nuove e più avanzate forme di comunicazione tra il contribuyente e l'amministrazione fiscale, anche in termini preventivi rispetto alle scadenze fiscali, e che sono volte a stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari nonché a favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili sono contenute anche nella legge di stabilità 2015 (comma 634 e seguenti dell'art. 1).

A queste misure, che abbracciano il complesso delle problematiche fiscali, deve essere affiancato il nuovo atteggiamento che l'Agenzia dovrà mostrare nei confronti dei contribuyente, agendo in funzione preventiva prima ancora che repressiva, mettendo in campo nuove forme di interlocuzione che consentano all'amministrazione di essere finalmente percepita da cittadini e imprese quale *partner* facilitatore dell'adempimento tributario.

Piano degli indicatori

Dall'entrata in vigore del DM 27/03/2013 del Ministero dell'Economia e delle Finanze si è ritenuto opportuno rappresentare schematicamente i principali obiettivi dell'Agenzia:

- n. 1: promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari e incrementare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale;
- n. 2: semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso;



per il conseguimento di ciascuno dei quali – ai fini dell'attribuzione dei costi – si è utilizzato il parametro delle risorse complessive previste nel *Budget* 2016 (al netto di quelle riferite al progetto "tessera sanitaria").

Nella prima fase sono state attribuite ai suddetti obiettivi le risorse consuntivate sui processi che vi fanno direttamente capo; nella fase successiva sono state invece attribuite agli obiettivi stessi le risorse allocate sui processi indiretti, ripartendole in maniera proporzionale rispetto all'incidenza delle attività dirette.

Dal rapporto tra le risorse riconducibili a ciascun obiettivo e quelle complessive, si è ottenuto il coefficiente di riparto, utilizzato per distribuire gli oneri di gestione stimati per il triennio 2016-2018. Da tale operazione sono stati esclusi i costi di intermediazione, riconducibili a disposizioni normative inerenti la riscossione tramite modello F24 e non imputabili esclusivamente agli obiettivi propri dell'Agenzia.



Il budget economico 2016 presenta oneri di gestione al netto dei costi per "tessera sanitaria" (€/mln 55) e di intermediazione (€/mln 381) per €/mln 2.687; tali costi sono ripartiti in €/mln 1.356 sull'obiettivo n. 1 e in €/mln 1.331 sull'obiettivo n. 2.

Area Controlli

L'azione dell'Agenzia in quest'area, in linea con le indicazioni del legislatore, dell'OCSE e della compagine governativa, sarà finalizzata in primo luogo a promuovere l'adempimento spontaneo e a favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia reciproca con il contribuente, anche in virtù dell'utilizzo delle nuove forme di interlocuzione previste quali: il regime di adempimento collaborativo, l'evoluzione dell'istituto del tutoraggio e il rinnovato istituto del ravvedimento operoso.

Il 2016 vedrà l'Agenzia particolarmente impegnata anche nella lavorazione delle richieste di accesso alla procedura di collaborazione volontaria per garantire entro la fine dell'anno il perfezionamento di tutte le posizioni fiscali per ciascuna annualità interessata.

Nella medesima prospettiva di collaborazione reciproca e di maggiore correttezza e trasparenza, l'Agenzia, già a partire dal 2015, ha cominciato ad inviare ai contribuenti una serie di comunicazioni finalizzate a consentire ai contribuenti stessi di verificare la correttezza dei loro comportamenti dichiarativi e sono stati pubblicati, sul sito internet, informazioni ed elementi di interesse, utilizzando le possibilità offerte dalle funzionalità del "Cassetto Fiscale". Tali comunicazioni hanno il duplice fine di stimolare i contribuenti a correggere le anomalie evidenziate e di favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili attraverso nuovi e più virtuosi comportamenti, anche negli anni d'imposta successivi. I contribuenti che non risponderanno alle comunicazioni saranno selezionati per l'attività di controllo e accertamento al fine di contrastare i comportamenti scorretti e di impedire che vengano reiterati.

La promozione dell'adempimento spontaneo consentirà in prospettiva di liberare e rendere disponibili risorse che potranno essere concentrate verso il contrasto delle forme di evasione più organizzate, significative e insidiose come ad esempio le frodi.

Nella specifica attività di controllo, in coerenza con il principio della proficuità comparata e avvalendosi di apposite analisi di rischio, saranno individuati i comportamenti caratterizzati da maggiore insidiosità e pregiudizio per l'erario. Estrema attenzione sarà rivolta alla

fase di selezione dei soggetti, nel corso della quale la valutazione del rischio è differenziata per macro-tipologia di contribuente (cui corrispondono altrettanti strumenti di contrasto all'evasione) e per contesto socio-economico di riferimento, allo scopo di indirizzare con più efficacia e concretezza gli interventi da realizzare.

Il miglioramento della qualità degli atti notificati e la capacità di adeguare gli stessi ai principi di legittimità e di efficacia sono un ulteriore strumento dell'Agenzia per perseguire la diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e la sensibile riduzione delle impugnazioni; a tal fine risulta indispensabile la completa collaborazione fra le diverse articolazioni interne all'Agenzia e tra questa e gli Agenti della riscossione per rafforzare la sostenibilità degli atti emessi e l'efficacia dell'azione.

La conoscenza delle informazioni in merito al patrimonio immobiliare rappresenta un valido ausilio per il contrasto dell'evasione fiscale; a tal fine continueranno ad essere presidiate le attività volte a censire i beni immobili e a migliorare sempre più la qualità delle banche dati.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

PROGRAMMA DI SPESA¹: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ

OBIETTIVO² N. 1 <i>(Cosa facciamo)</i>	Promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari e incrementare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale	TARGET³ 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	FONTE DATI
Stakeholder: Cittadini					
<i>Quanto costa⁴</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	1.356 €/mIn	1.370 €/mIn	1.369 €/mIn	Sigma e Business intelligence
<i>Come viene fatto⁵</i>	Riscossioni complessive derivanti dal contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti	13,5 €/mld	costante	costante	Business Intelligence
	Numero di contribuenti destinatari di comunicazioni di promozione della <i>tax compliance</i>	300.000	incremento	incremento	Business Intelligence
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	350.000	costante	costante	Business Intelligence
	Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio – IVAN	63%	costante	costante	Business Intelligence

¹D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 1;

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

³D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera b);

⁴D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h);

⁵D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e).

Descrizione indicatori: -

- **Riscossioni complessive:** comprende le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni).
- **Numero di contribuenti destinatari di comunicazioni:** l'indicatore riguarda il numero di contribuenti destinatari di comunicazioni da parte dell'Agenzia delle Entrate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e 635, legge n. 190 del 2014 (legge stabilità 2015).
- **Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa):** numero di verifiche svolte sulle unità immobiliari urbane contenute negli atti di aggiornamento del catasto fabbricati. Trattasi di accertamenti ai sensi del decreto 19 aprile 1994, n. 701 necessari a garantire la conformità delle dichiarazioni di parte e, di conseguenza, la qualità delle banche dati.
- **Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio – IVAN:** percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.

Area Servizi

Al centro dell'attenzione dell'Agenzia è posto, già da diversi anni, il cittadino quale utente dei servizi forniti, sia nell'ottica di agevolare l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari, sia per offrirgli una gamma di servizi che siano di sempre maggiore qualità, tempestività e comodità nelle modalità di fruizione.

In tale prospettiva si adotteranno soluzioni idonee ad incrementare l'utilizzo del canale telematico da parte di professionisti, intermediari e cittadini; l'attenzione sarà focalizzata in particolare sulle linee relative all'impiego del canale CIVIS, del quale, oltre all'incremento della percentuale di utilizzo, si curerà anche l'estensione della gamma di servizi disponibili telematicamente e la tempestività delle lavorazioni delle istanze pervenute tramite detto canale.

Per quanto attiene al momento dichiarativo, continueranno ad essere implementate le possibilità connesse alla presentazione della "dichiarazione precompilata"; oltre alle spese sanitarie e ai relativi rimborsi, è prevista la possibilità di raccogliere anche i dati relativi ai contributi versati per diversi oneri detraibili (es. le forme di previdenza complementare, le spese sostenute per la frequenza di corsi di istruzione universitaria, ecc.).

Continuerà ad essere curata la soddisfazione dell'utente, a tale proposito verranno effettuate, come di consueto, specifiche indagini di *customer satisfaction* e saranno consolidati i risultati del *Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare*.

La generazione di valore attraverso il miglioramento della qualità dei servizi non può prescindere da un'accelerazione dell'erogazione dei rimborsi; tale attività, infatti, delinea un'Agenzia più attenta alle esigenze e ai bisogni del contribuente e delle imprese, contribuendo al perseguimento più generale dell'incremento della *compliance*.

Al fine di favorire l'attrattività degli investimenti in Italia e contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane, si prevede di incrementare la funzione di interpretazione delle norme e di supporto normativo attraverso nuove forme di consulenza per gli investimenti nonché per dare supporto agli investitori esteri. In vista dell'entrata in vigore, a partire dal 1 gennaio 2016, della riforma dell'istituto dell'interpello tributario, l'Agenzia si impegnerà anche per incrementare la tempestività nelle risposte migliorando la qualità del servizio reso ai contribuenti.

OBIETTIVO N. 2 <i>(Cosa facciamo)</i>	Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	FONTE DATI
Stakeholder: Utenti					
<i>Quanto costa</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	1.331 €/mln	1.346 €/mln	1.344 €/mln	Sigma e Business intelligence
<i>Come viene fatto</i>	Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	40%	costante	costante	Business intelligence
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	costante	costante	Business intelligence
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	decremento	decremento	Business Intelligence
	Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi	80%	costante	costante	Sigma e Business intelligence
	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%	costante	costante	Business intelligence

Descrizione indicatori: -

- **Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI:** l'obiettivo per il 2016 prevede l'utilizzo di Civis e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione attraverso il canale telematico nella misura del 40%.
- **Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare:** esprime la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali - Territorio dell'Agenzia; esso è composto da alcuni sottoindicatori che rilevano i tempi di evasione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali del Catasto e della Pubblicità immobiliare. L'indice è composto dai seguenti indicatori:
 - ✓ % atti PREGEO approvati in *front office* (inclusi i telematici);
 - ✓ Tempi di registrazione del DOCFA telematico;
 - ✓ Tempi di registrazione vulture
 - ✓ % istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 gg.
 - ✓ Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma")
 - ✓ Tempi di rilascio dei certificati ipotecari.

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

- **Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72:** Attività di controllo preventivo di qualità delle comunicazioni di irregolarità svolto al fine di assicurare il mantenimento degli standard raggiunti nella qualità del processo di gestione delle dichiarazioni.
- **Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi:** misura la capacità dell'Agenzia di restituire alla collettività le risorse finanziarie rese disponibili nel Bilancio dello Stato sugli appositi capitoli dei rimborsi. Concorrono al raggiungimento di tale risultato le lavorazioni effettuate sia in materia di rimborsi II.DD. che rimborsi IVA.
- **Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini:** si riferisce alle attività svolte dalle competenti strutture dell'Agenzia connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario, CFC, antielusivo e disapplicativo; le novità introdotte nel sistema degli interpelli con il decreto legislativo 156 - che ha modificato l'articolo 11 dello Statuto dei contribuenti - comporteranno una contrazione nella tempistica delle risposte.