

BILANCIO SOCIALE

20

19

PUBBLICAZIONE A CURA DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Divisione Risorse

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Stazione Grafica

INDICE

INTRODUZIONE

5

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO 7

1.1	Agenzia delle Entrate	8
1.2	La missione e i valori	11
1.3	La struttura organizzativa	12
1.4	Organi di governo e controllo	17
1.5	Istituzioni di controllo	21
1.6	I portatori di interesse	27

1

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

29

2.1	L'Agenzia e i contribuenti	32
	2.1.1 Carta dei servizi e sistema di ascolto del cittadino	32
	2.1.2 I diritti del contribuente	35
	2.1.3 L'erogazione dei servizi	36
	<i>Schede servizi</i>	50
	2.1.4 Compliance	56
2.2	L'Agenzia e la collettività	62
	2.2.1 Il ruolo sociale dell'Agenzia	62
	2.2.2 Canali di comunicazione	69
	2.2.3 Iniziative per la comunità	76
	2.2.4 Anticorruzione e trasparenza	77
	2.2.5 Trattamento dei dati personali	80
2.3	L'Agenzia e gli Enti e le Istituzioni	81
	2.3.1 L'Agenzia e la Guardia di Finanza	81
	2.3.2 L'Agenzia e le Regioni e gli Enti locali	81
	2.3.3 L'Agenzia e l'Istat	83
	2.3.4 L'Agenzia e gli altri Stati	83
2.4	L'Agenzia e il personale	85
	2.4.1. La consistenza	85
	2.4.2. Il genere	88
	2.4.3. L'età	89
	2.4.4. Reclutamento e turn over	92
	2.4.5. Conciliazione vita lavoro e congedi	93
	2.4.6. Formazione	94
	2.4.7. Pari opportunità e benessere organizzativo	96
	2.4.8. Salute e sicurezza	99
2.5	L'Agenzia e i fornitori	100

2

INDICE

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE 104

- 3.1** Green Public Procurement 106
- 3.2** Consumi e emissioni 111
- 3.3** Smaltimento rifiuti e macero 114
- 3.4** Mobilità sostenibile 117

3

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA 119

- 4.1** Determinazione del valore aggiunto dell'Agenzia delle Entrate 121
- 4.2** Distribuzione del valore aggiunto dell'Agenzia delle Entrate 124

4

NOTA METODOLOGICA 127

TABELLA DI RACCORDO GRI 129

INTRODUZIONE

La redazione del Bilancio sociale rappresenta una scelta importante per un ente come l'Agenzia delle Entrate, le cui attività hanno un forte impatto sulla collettività.

Impegnata da sempre nel facilitare l'adempimento degli obblighi tributari, nel fornire servizi di qualità ai contribuenti, nel prevenire e contrastare l'evasione fiscale e i comportamenti fiscalmente scorretti, l'Agenzia ha il compito di recuperare le risorse necessarie a produrre beni e servizi indispensabili alla società e a sostenere lo sviluppo del paese.

Con il Bilancio sociale 2019 inizia un percorso di rendicontazione che mira a dare conto delle attività intraprese, misurando e rendendo comprensibili alla collettività il loro impatto economico, ambientale e sociale, in modo, anche, da permettere un giudizio complessivo sulla qualità dell'azione amministrativa svolta e comprendere, attraverso i dati, come essa si esprime e si evolve.

Il documento vuole trasmettere ai vari interlocutori le principali caratteristiche dell'organizzazione, delle attività e dei risultati dell'Agenzia da un punto di vista 'sociale' e indica la rotta di sostenibilità intrapresa. Nasce durante la fase di emergenza conseguente alla pandemia da Covid-2019, situazione che ha riportato all'attenzione del dibattito pubblico l'importanza di uno Stato sociale capace di garantire beni e servizi essenziali alla collettività, a partire dalla tutela della salute pubblica.

Il Bilancio sociale dell'Agenzia delle Entrate 2019 si basa sull'analisi degli standard di riferimento per la rendicontazione sociale, sia nazionali che internazionali, con la volontà di realizzare una chiave di lettura personalizzata per rappresentarne le specificità e i risultati raggiunti. In particolare, per la sua redazione sono stati tenuti presenti lo standard italiano del Gruppo di Studio per il Bilancio sociale e le linee guida *Global Reporting Iniziative* nella versione *GRI Sustainability Reporting Standards*. Prendendo ispirazione da tali principi di riferimento, il Bilancio sociale descrive gli elementi che connotano l'Agenzia attraverso una struttura di rendicontazione *ad hoc*, in grado di rappresentare efficacemente la complessità dell'ente.

INTRODUZIONE

Il documento è suddiviso in quattro parti.

La **prima parte** su “Identità, organizzazione e governo” è dedicata alla descrizione dell'assetto istituzionale dell'Agenzia e consente di conoscere l'organizzazione, le strategie e i portatori di interesse.

La **seconda parte** su “Responsabilità sociale” tratta alcuni elementi di responsabilità sociale verso i principali portatori di interesse (contribuenti, collettività, istituzioni, personale e fornitori).

La **terza parte** su “Responsabilità ambientale” è dedicata alle tematiche di sostenibilità ambientale.

La **quarta parte** su “Responsabilità economica” determina il valore aggiunto e la sua distribuzione ai portatori di interesse.

Questo è il primo Bilancio sociale dell'Agenzia: l'intenzione è quella di sviluppare ulteriormente i contenuti del documento sin dalla nuova edizione 2020, anche grazie ai suggerimenti che perverranno dai cittadini e dagli altri portatori di interesse connessi al processo di rendicontazione sociale. L'anno prossimo sarà anche trattato l'impatto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sull'attività dell'Agenzia.

**IDENTITÀ,
ORGANIZZAZIONE
E GOVERNO**

1

IDENTITÀ,
ORGANIZZAZIONE
E GOVERNO

1.1 AGENZIA DELLE ENTRATE

Operativa dal 1° gennaio 2001, l'Agenzia delle Entrate nasce dalla riorganizzazione dell'Amministrazione finanziaria a seguito del D.Lgs. n. 300 del 1999. Nel 2012 ha incorporato l'Agenzia del Territorio.

L'Agenzia svolge tutte le funzioni e i compiti ad essa attribuiti dalla legge in materia di entrate tributarie e diritti erariali, nonché in materia di catasto, servizi geotopografici, conservazione dei registri immobiliari, osservatorio del mercato immobiliare e servizi estimativi.

È un ente pubblico non economico dotato di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria. Agisce in regime di convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il compito di reperire le risorse finanziarie che consentono il funzionamento dello Stato.

SEDE LEGALE	Via Giorgione, 106 - 00147 Roma
SEDE AMMINISTRATIVA	Via Giorgione, 159 - 00147 Roma
CF e PI	06363391001

[Le caselle di Posta Elettronica Certificata](#)

L'Agenzia, quale titolare della riscossione nazionale, si avvale di un ente a lei strumentale, l'[Agenzia delle Entrate Riscossione](#), l'ente pubblico ed economico istituito nel 2016 che ha sostituito Equitalia spa.

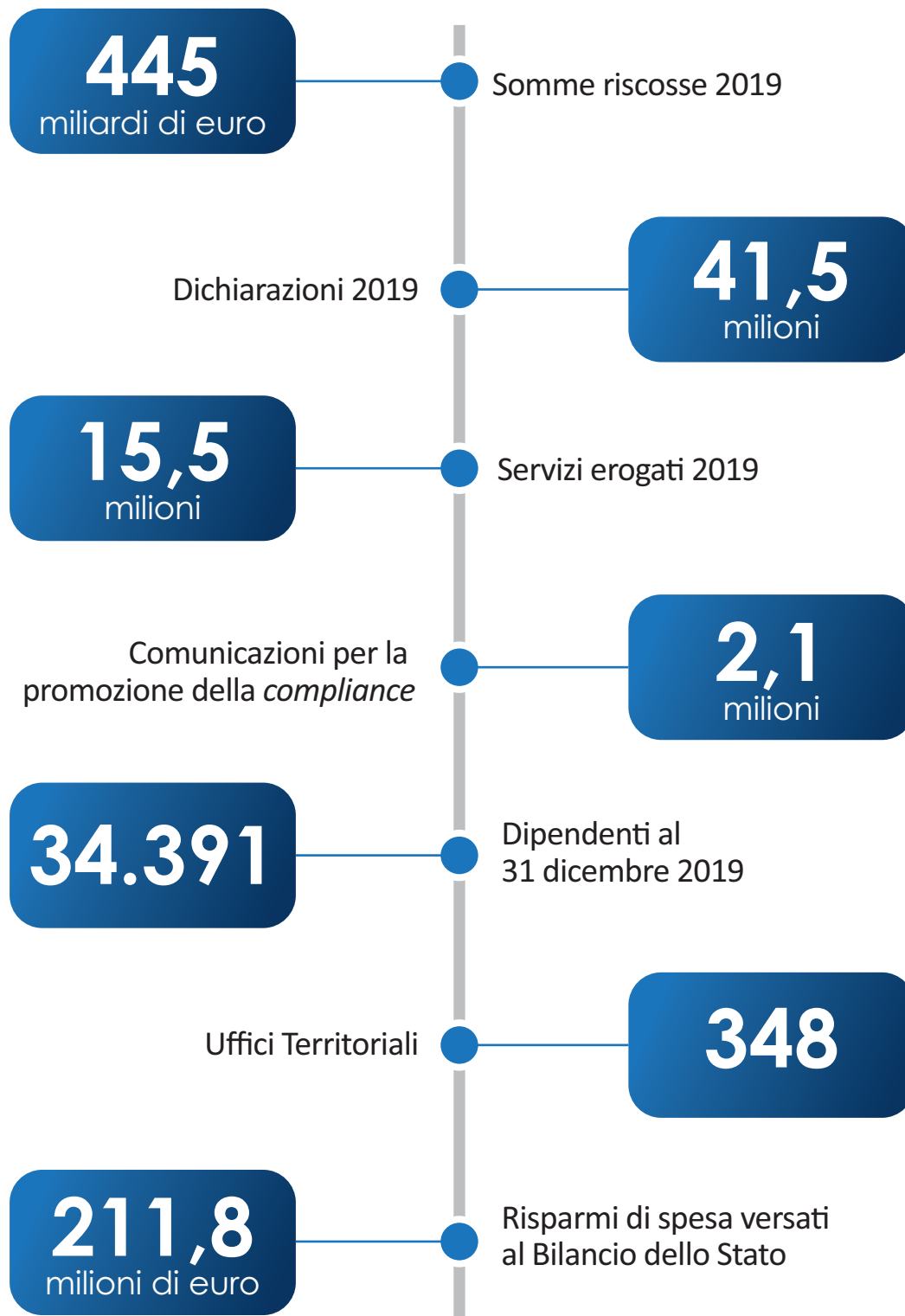
L'Agenzia delle Entrate ha un proprio statuto e appositi regolamenti che ne regolano l'amministrazione e la contabilità.

NORMATIVA

- [DECRETO LEGISLATIVO N. 300 DEL 30 LUGLIO 1999](#)
- [STATUTO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE](#)
- [REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE](#)
- [REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ](#)
- [REGOLAMENTO DEL COMITATO DI GESTIONE](#)

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

AGENZIA DELLE ENTRATE IN CIFRE

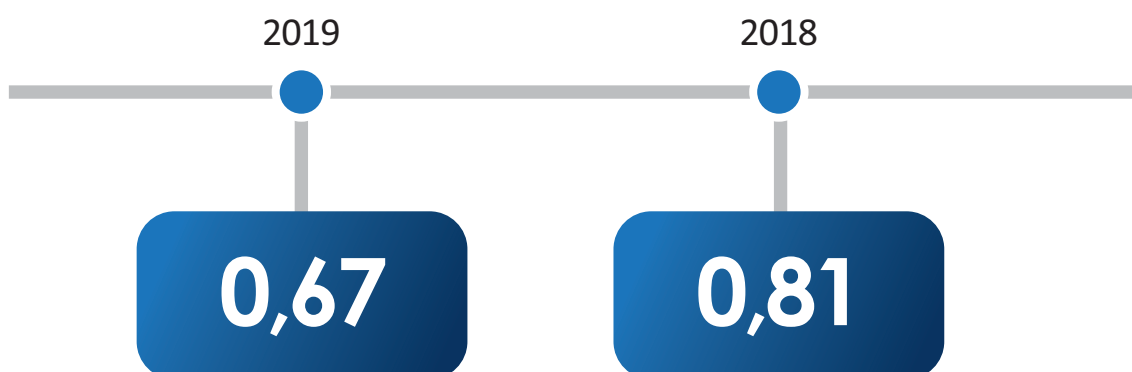


1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

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). Il valore registrato nel 2019 evidenzia un significativo miglioramento dell'indice, dovuto alla riduzione dei costi di bilancio dell'Agenzia e a un incremento delle riscossioni.

EFFICIENZA COMPLESSIVA

(costi sostenuti per € 100 di imposte riscosse) in €



1.2 LA MISSIONE E I VALORI

L'Agenzia delle Entrate assicura l'assistenza ai contribuenti, il miglioramento delle relazioni con i cittadini e i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale, per perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali. Garantisce inoltre l'interscambio e la disponibilità di dati catastali aggiornati in collegamento con le anagrafi territoriali costituite presso gli enti locali, promuove il miglioramento del sistema di pubblicità immobiliare, costituisce l'anagrafe dei beni immobiliari esistenti sul territorio nazionale, cura l'adeguamento delle metodologie e dei criteri estimativi e sviluppa le statistiche sul patrimonio e il mercato immobiliare.

È competente, in particolare, a svolgere i servizi relativi alla amministrazione, alla riscossione e al contenzioso dei tributi diretti e dell'imposta sul valore aggiunto e di tutte le imposte, diritti o entrate erariali come disciplinato dal decreto istitutivo.

Essa assicura il supporto alle attività del Ministero dell'Economia e delle Finanze e collabora con le altre agenzie fiscali e con gli altri enti o organi che comunque esercitano funzioni in settori della fiscalità di competenza statale.

Collabora, altresì, con le istituzioni dell'Unione Europea e svolge, nelle materie di competenza, i compiti necessari per l'adempimento degli obblighi internazionali assunti dallo Stato.

L'Agenzia opera sulla base dei principi di correttezza, equità, coerenza e rispetto nei confronti del cittadino, presupposti fondanti dell'attività di una pubblica amministrazione. La sua azione è diretta a favorire l'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti degli obblighi tributari e a stabilire una relazione con il cittadino-contribuente basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione.

In questa prospettiva diventa effettivo l'impegno a semplificare adempimenti, procedure e modulistica e a promuovere forme di comunicazione chiare ed efficaci, favorendo la diffusione della cultura digitale.

I valori di riferimento sono:

- impegno costante nell'assistenza al cittadino;
- affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni assunti;
- orientamento all'utente nell'ottica di una relazione di fiducia e reciproca cooperazione;
- comunicazione chiara e diretta;
- facilità di accesso ai servizi anche grazie all'utilizzo crescente delle più moderne tecnologie informatiche;
- competenza, cortesia e disponibilità del personale.

Essere orientati verso l'utente significa in primo luogo rilevarne e ascoltarne esigenze e aspettative, che rappresentano per l'Agenzia informazioni preziose su cui basarsi per creare apprendimento organizzativo.

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Nel corso del 2019 è diventato operativo il nuovo assetto delle strutture centrali, regionali e periferiche dell'Agenzia delle Entrate, che si inquadra nel più generale progetto di radicale riorganizzazione dell'ente avviato a novembre 2017. Un progetto, questo, che ha come principale obiettivo quello di instaurare un rapporto fiduciario tra fisco e contribuenti, nel quale l'Agenzia possa assumere un ruolo di guida per il corretto assolvimento degli obblighi fiscali, attraverso un dialogo collaborativo, preventivo o contestuale al momento dichiarativo.

Le misure organizzative adottate tengono conto delle risultanze dei rapporti redatti nel 2016 dall'OCSE e dal Fondo Monetario Internazionale (FMI) sullo stato dell'amministrazione finanziaria italiana, e nascono dall'esigenza di riorientare l'attività di controllo e accertamento al fine di potenziare la *compliance*, di prevenire *ex ante* i rischi di evasione ed elusione, piuttosto che tentare di reprimerli *ex post*, e di ridurre il contenzioso. La realizzazione di tale strategia (spesso indicata come "cambia verso") richiede misure che valorizzino il confronto preventivo tra fisco e contribuente, garantiscano certezza normativa e procedurale, realizzino una reale semplificazione dei regimi fiscali e degli adempimenti, riducano l'impatto dell'attività di accertamento sullo svolgimento dell'attività economica dei contribuenti.

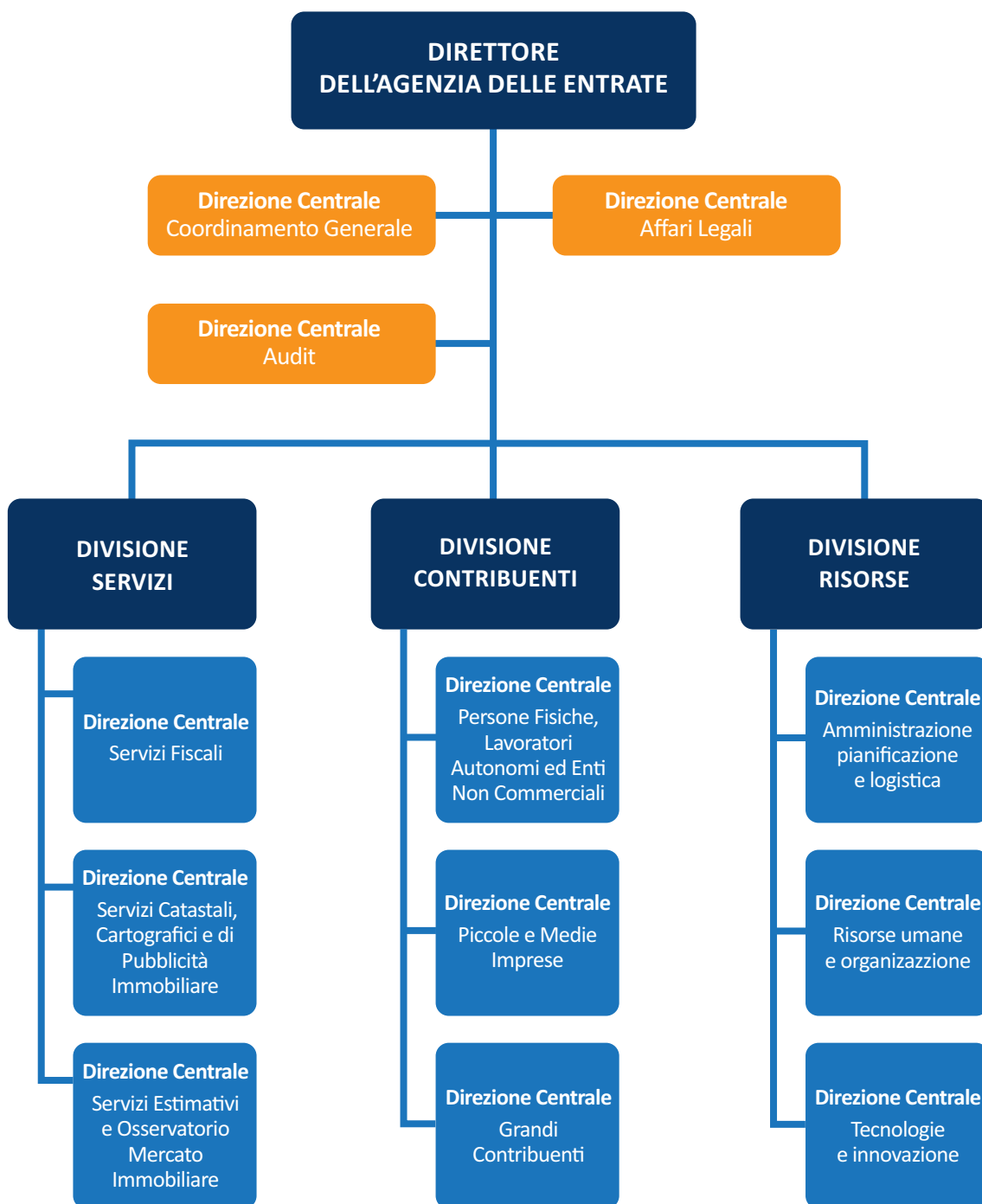
In quest'ottica è stata dunque ridisegnata l'organizzazione interna dell'Agenzia delle Entrate, che si articola in **strutture centrali** e **regionali**, con compiti prevalentemente di coordinamento e indirizzo, e in **uffici periferici**, con funzioni operative e di contatto con l'utenza.

In particolare, a livello centrale, sono presenti tre Divisioni:

- la **Divisione Servizi** realizza, a livello centrale, la definitiva e compiuta integrazione di tutti i servizi fiscali nei confronti della generalità dei contribuenti e degli utenti;
- la **Divisione Contribuenti** supera il tradizionale approccio funzionale a vantaggio di un approccio per tipo di soggetto, soluzione che favorisce una migliore conoscenza della platea di riferimento e dunque un'azione più mirata di controllo;
- la **Divisione Risorse** garantisce il coordinamento unitario delle funzioni di supporto alla missione istituzionale.

Le Divisioni sono articolate in Direzioni centrali. Sono inoltre presenti tre Direzioni centrali di diretta collaborazione con il Direttore dell'Agenzia.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO



1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

A livello periferico vi sono strutture di vertice, le Direzioni Regionali e le Direzioni Provinciali delle province autonome di Trento e di Bolzano, e, dislocate sul territorio, le Direzioni Provinciali.

DIREZIONI REGIONALI

Abruzzo	Via Zara, 10	67100	L'Aquila
Basilicata	Via dei Mille	85100	Potenza
Bolzano	Piazza Tribunale, 2	39100	Bolzano
Calabria	Via Lombardi	88100	Catanzaro
Campania	Via Armando Diaz, 11	80134	Napoli
Emilia Romagna	Viale Marco Polo, 60	40131	Bologna
Friuli Venezia Giulia	Via Giulia, 75	34126	Trieste
Lazio	Via G. Capranesi, 54	00155	Roma
Liguria	Via Fiume, 2	16121	Genova
Lombardia	Via Manin, 25	20121	Milano
Marche	Via Palestro, 15	60122	Ancona
Molise	Via Scatolone, 4	86100	Campobasso
Piemonte	Corso Vinzaglio, 8	10121	Torino
Puglia	Via Amendola, 201/7	70126	Bari
Sardegna	Via Bacaredda, 27	09127	Cagliari
Sicilia	Via Konrad Roentgen, 3	90146	Palermo
Toscana	Via della Fortezza, 8	50129	Firenze
Trento	Via Brennero, 133	38121	Trento
Umbria	Via Canali, 12	06124	Perugia
Valle d'Aosta	Piazza Manzetti, 2	11100	Aosta
Veneto	Via G. De Marchi, 16	30175	Marghera (VE)

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

Le **Direzioni Provinciali** curano l'attività di informazione e assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione, le questioni ipotecarie e catastali e la trattazione del contenzioso. Sono strutturate in un ufficio controlli, un ufficio provinciale-territorio, un ufficio legale e uno o più uffici territoriali. Nelle province di Roma, Milano, Torino e Napoli gli Uffici provinciali territorio operano autonomamente.

L'**Ufficio Controlli** è dedicato a tutte le funzioni di controllo e accertamento, fatta eccezione per quelle affidate agli uffici territoriali e agli uffici provinciali-territorio; può articolarsi in più aree, individuate con atto del Direttore dell'Agenzia in base alla numerosità e alle caratteristiche delle diverse tipologie di contribuenti e ai differenti tipi di attività da svolgere.

L'**Ufficio Provinciale-Territorio** cura l'erogazione dei servizi di natura ipotecaria e catastale e i relativi controlli, nonché i rapporti con i comuni e gli altri enti locali anche per la stipula e la gestione degli accordi convenzionali.

L'**Ufficio Legale** tratta il contenzioso di tutta la direzione provinciale.

Gli **Uffici Territoriali**, individuati con atto del Direttore dell'Agenzia in base alle dimensioni della direzione provinciale, sono dedicati alle attività di informazione e assistenza, alla gestione delle imposte dichiarate e ai controlli formali, nonché ad altre tipologie di controlli individuate con atto del Direttore dell'Agenzia.

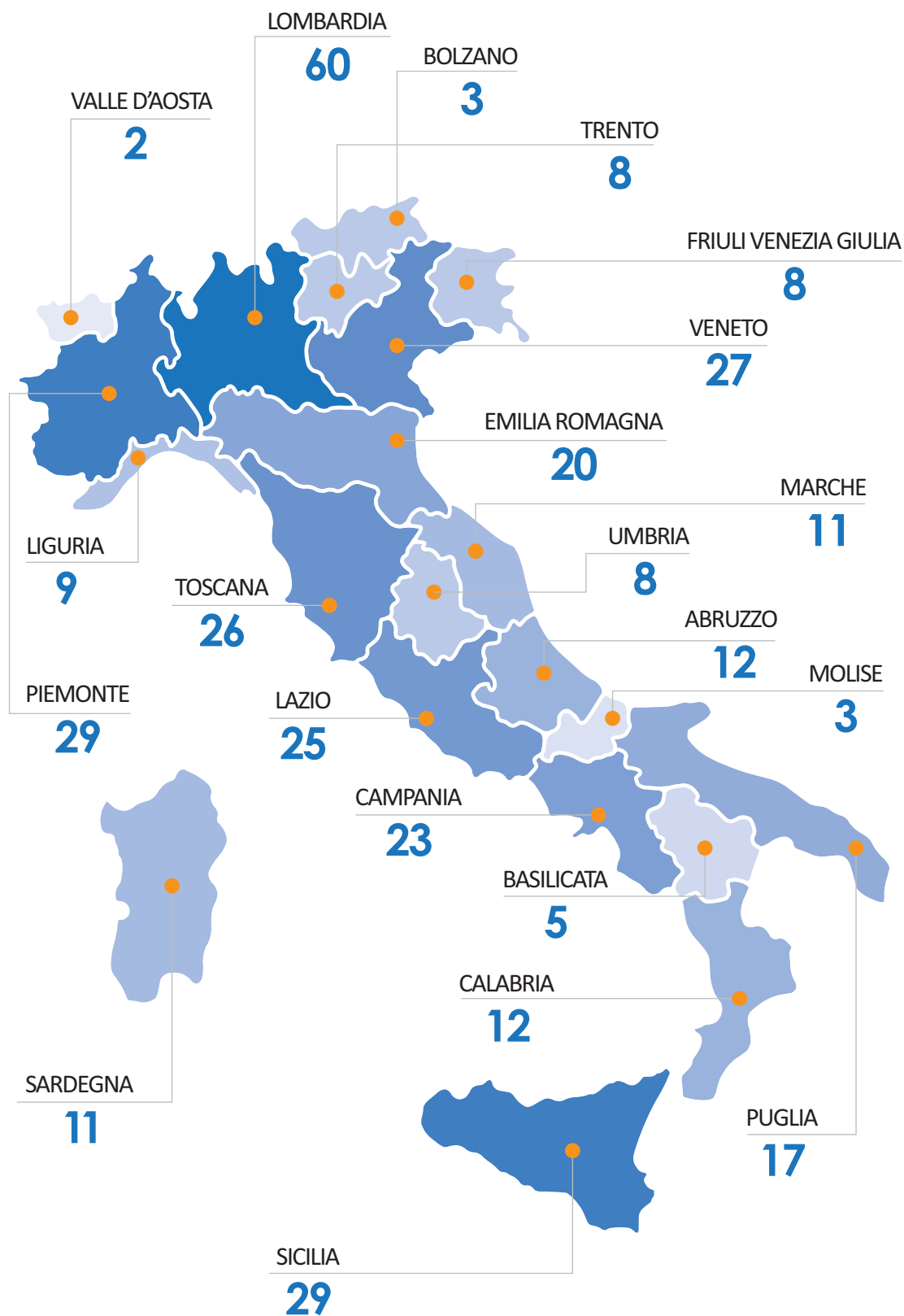
L'elenco dei 348 Uffici Territoriali ricomprende 37 Uffici Atti pubblici, successioni e rimborsi IVA nelle Direzioni Provinciali più grandi e 3 Uffici Rimborsi IVA, nelle tre Direzioni Provinciali di Roma.

L'attività di **assistenza telefonica** è invece garantita da sette Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM) – coordinate a livello centrale – e da dodici mini *call center*, che forniscono informazioni e assistenza ai contribuenti che chiamano il **numero verde 800.909696**.

I **Centri operativi** (Cagliari, Pescara, Venezia) svolgono infine in via esclusiva attività specialistiche come controlli e accertamenti di massa automatizzati su tutto il territorio nazionale o gestione di rimborsi e controlli dei contribuenti non residenti, o quando ragioni di economia di scala ed esigenze di maggiore efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse disponibili rendono conveniente modalità di lavorazione accentrate.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

UFFICI TERRITORIALI



1.4 ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO

Gli organi dell'Agenzia sono il Direttore, il Comitato di gestione e il Collegio dei revisori dei conti.

Direttore dell'Agenzia

Nel 2019 il Direttore dell'Agenzia delle Entrate è il Dott. Antonino Maggiore, nominato, con il DPR del 12 settembre 2018; l'incarico si conclude il 9 dicembre 2019 (ai sensi dell'art. 19, comma 8, del D.Lgs. n. 165/2001).

Il 10 dicembre 2019 opera quale vicario del Direttore dell'Agenzia delle Entrate (delibera del Comitato di gestione 16/2017) il dott. Aldo Polito, che rimane in carica fino al 30 gennaio 2020.

Con il DPR del 31 gennaio 2020 l'Avv. Ernesto Maria Ruffini è nominato Direttore dell'Agenzia delle Entrate per la durata di tre anni.

Il Direttore è il legale rappresentante dell'Agenzia, la dirige e ne è responsabile.

Comitato di gestione

Il Comitato di gestione che opera a inizio anno 2019 è quello nominato con il DPCM del 6 aprile 2016 e il DPCM del 12 luglio 2016:

PRESIDENTE	Dott. Antonino Maggiore
Componente interno	Dott. Eduardo Ursilli
Componente interno	Dott. Gianni De Luca
Componente esterno	Avv. Francesca Quadri
Componente esterno	Prof. Alessandro Santoro
Conferenza Stato-città e autonomie locali	Dott. Pasquale Mirto
Conferenza Stato-città e autonomie locali	Ing. Gianmarco Montanari

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

Nel 2019 il Comitato di gestione giunge a scadenza e l'Agenzia rimane senza organo di governo sino a che non interviene la nuova nomina con il DPCM del 24 luglio 2020.

Da allora, la composizione del Comitato di gestione dell'Agenzia delle Entrate è la seguente:

PRESIDENTE	Avv. Ernesto Maria Ruffini
Componente interno	Dott.ssa Cinzia Romagnolo
Componente interno	Dott. Franco Maggio
Componente esterno	Avv. Francesca Quadri
Componente esterno	Prof. Alessandro Santoro

Il Comitato di gestione:

- delibera, su proposta del Direttore, sullo statuto, i regolamenti, gli atti generali che regolano il funzionamento dell'Agenzia, i bilanci preventivi e consuntivi, i piani aziendali, le spese superiori all'ammontare di 2.600.000 euro, la costituzione o la partecipazione a consorzi e società;
- valuta le scelte strategiche aziendali ed esprime parere in tutti i casi previsti dalle disposizioni del decreto istitutivo e dello statuto e negli altri casi previsti dai regolamenti di contabilità e di amministrazione;
- valuta ogni questione che il Direttore ponga all'ordine del giorno.

Il Comitato di gestione è presieduto dal Direttore dell'Agenzia ed è nominato per la durata di tre anni con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro dell'Economia e delle Finanze. Metà dei componenti sono scelti tra i dipendenti di Pubbliche Amministrazioni ferma restando, ai fini della scelta, la legittimazione già riconosciuta a quelli rientranti nei settori di cui all'articolo 19, comma 6, terzo periodo, del D.Lgs. n. 165 del 30/03/2001, ovvero tra soggetti a esse esterni dotati di specifica competenza professionale attinente ai settori nei quali opera l'Agenzia.

I restanti componenti sono scelti tra i dirigenti dell'Agenzia. Il Comitato è integrato da due membri nominati su designazione della Conferenza Stato-città e autonomie locali.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

Le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione relative a statuto, regolamenti, budget economico annuale ed eventuali revisioni in corso d'anno, bilancio di esercizio, piano degli investimenti e ogni altro atto di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenda devono essere approvate dal Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Collegio dei revisori dei conti

Il Collegio dei revisori dei conti dell'Agenda delle Entrate che opera a inizio anno 2019 è stato costituito con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze il 12 febbraio 2016:

PRESIDENTE	Dott. Pier Paolo Italia
Componente effettivo	Dott. Alberto Trabucchi
Componente effettivo	Dott.ssa Maria Martoccia
Componente supplente	Dott. Angelo Passaro
Componente supplente	Dott.ssa Silvia Barneschi

Il 3 aprile 2019 con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze è costituito il nuovo Collegio dei revisori dei conti:

PRESIDENTE	Dott. Pier Paolo Italia
Componente effettivo	Dott. Giuseppe Molinaro
Componente effettivo	Dott. Giovanni Battista Lo Prejato
Componente supplente	Dott. Angelo Passaro
Componente supplente	Dott.ssa Silvia Barneschi

Il Collegio dei revisori dei conti:

- accerta la regolare tenuta dei libri e delle scritture contabili;
- vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei regolamenti dell'Agenzia;
- esamina il budget e controlla il bilancio;
- accerta periodicamente la consistenza di cassa;
- redige le relazioni di propria competenza;
- può chiedere al Direttore notizie sull'andamento e la gestione dell'Agenzia, nonché su singole questioni, riferendo al Ministro dell'Economia e delle Finanze le eventuali irregolarità riscontrate;
- svolge il controllo di regolarità;
- esercita ogni altro compito relativo alle funzioni di revisore dei conti.

Il Collegio dei revisori dei conti è composto dal presidente, da due membri effettivi e due supplenti iscritti al registro dei revisori contabili, nominati con decreto del Ministro delle Finanze di concerto con il Ministro del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica. I revisori durano in carica tre anni e possono essere confermati una sola volta.

1.5 ISTITUZIONI DI CONTROLLO

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

L'Agenzia, pur agendo in piena responsabilità gestionale, è sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico. Il Ministro dell'Economia e delle Finanze emana annualmente 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 alle indicazioni fornite nell'atto di indirizzo, il Ministro stipula con l'Agenzia una Convenzione triennale, a scorrimento annuale.

Nella Convenzione sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le relative risorse.

La centralità del cittadino rappresenta un valore assoluto per l'Agenzia che è impegnata ad agevolare gli adempimenti fiscali, fornendo informazioni, assistenza e consulenza a milioni di contribuenti e agli intermediari fiscali. In questo percorso, i canali di dialogo telematico giocano un ruolo determinante per modernizzare il processo amministrativo e migliorarne la qualità complessiva.

Con la [Convenzione triennale per gli esercizi 2019-2021](#), l'Agenzia si impegna ad adottare le soluzioni tecniche e organizzative finalizzate alla promozione di alcuni obiettivi strategici:

a) facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari da parte dei contribuenti ed erogare servizi di qualità, anche nell'ottica di favorire la tax compliance.

Ciò mediante:

- servizi di assistenza più innovativi e il potenziamento dei servizi telematici;
- la diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche
- l'accelerazione dei rimborsi fiscali;
- il rafforzamento del rapporto fiduciario con i contribuenti prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini
- la proficua collaborazione con i Garanti del contribuente;
- il rispetto degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi, anche verificando il grado di soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati;

b) contribuire ad assicurare la certezza del diritto per gli operatori, favorire il dialogo con i contribuenti, prevenire gli inadempimenti tributari e ridurre la conflittualità con i contribuenti secondo una prospettiva di rafforzamento della fiducia nell'Amministrazione finanziaria.

A tal fine l'Agenzia provvede a:

- promuovere la *cooperative compliance* per i grandi contribuenti e intensificare l'esame delle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale e per l'accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*), assicurando che le attività di controllo tengano conto, laddove possibile, del *risk rating* dei vari contribuenti interessati;
- ottimizzare i tempi di risposta agli interpelli per i nuovi investimenti e alle altre tipologie di interpelli proposti dai contribuenti;
- realizzare nuove e avanzate forme di comunicazione per favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili effettive già nel momento dell'adempimento tributario, anche mettendo a disposizione del contribuente elementi e informazioni che gli consentano di porre rimedio ai propri eventuali errori od omissioni mediante l'istituto del ravvedimento operoso;
- applicare e aggiornare gli indici sintetici di affidabilità per i contribuenti medio-piccoli;
- gestire l'utilizzo della fatturazione elettronica e la trasmissione telematica dei corrispettivi nel settore IVA;
- ridurre il tasso di conflittualità con i contribuenti e curare le procedure amichevoli di composizione delle controversie internazionali e l'eventuale arbitrato;

c) migliorare la qualità dei controlli per contrastare efficacemente l'evasione e l'elusione fiscale in una prospettiva di riduzione graduale e strutturale del tax gap.

A tal fine l'Agenzia assicura:

- la revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di ridurre l'invasività e di migliorare l'analisi e la valutazione del rischio di *non compliance* da parte dei contribuenti per la scelta delle tipologie di controllo da effettuare;
- il potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto delle frodi in ambito IVA, anche attraverso lo sviluppo di specifiche analisi di rischio basate sulla valorizzazione dei dati della fatturazione elettronica;
- l'intensificazione delle azioni dirette a contrastare le frodi per l'indebita fruizione dei rimborsi fiscali e delle compensazioni mediante l'utilizzo di crediti inesistenti;
- il presidio del territorio ai fini dell'aggiornamento delle informazioni catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare ed il miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali, con particolare riferimento

alla cartografia catastale, all'Anagrafe dei Titolari e alla prosecuzione dell'azione di emersione degli immobili non registrati in catasto, nonché delle statistiche e quotazioni dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare, specie in relazione al mercato immobiliare residenziale;

- il monitoraggio costante dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione secondo principi di trasparenza e pubblicità ai sensi dell'art. 1, comma 3, del D.L. 193/2016;
- il rafforzamento dello scambio di informazioni potenziando le sinergie con le altre amministrazioni e Autorità pubbliche nazionali, europee e internazionali;
- il miglioramento della sostenibilità in giudizio della pretesa erariale, consolidando e gradualmente incrementando la percentuale di esiti favorevoli per l'Agenzia.

Si impegna inoltre ad adottare con l'Agenzia delle Entrate-Riscossione, strategie comuni e sinergie operative, organizzative e logistiche – tra le quali l'individuazione delle più efficienti soluzioni immobiliari per i propri uffici – al fine di garantire efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle Agenzie stesse.

La tabella che segue illustra gli obiettivi fissati nella Convenzione 2019-2021, suddivisi per area servizi, area prevenzione ed area contrasto, con le azioni che ne esplicitano le modalità di attuazione.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

		OBIETTIVI	AZIONI
AREA SERVIZI	OBIETTIVO 1	Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata Adozione tempestiva dei documenti di prassi
	OBIETTIVO 2	Favorire la <i>tax compliance</i> attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi
			Miglioramento dell'erogazione dei servizi
			Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti
	OBIETTIVO 3	Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche
OBIETTIVO 4	Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia	Efficace presidio del territorio	
AREA PREVENZIONE	OBIETTIVO 5	<i>Favorire la tax compliance</i>	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori
			Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali
			Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti
			Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti
AREA CONTRASTO	OBIETTIVO 6	Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo
	OBIETTIVO 7	Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria
	OBIETTIVO 8	Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Iniziative congiunte tra l'Agenzia e la Guardia di finanza 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
	OBIETTIVO 9	Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

L'Agenzia predispone le relazioni di monitoraggio al fine di evidenziare all'organo di controllo l'andamento della gestione in corso d'anno e, successivamente alla chiusura dell'esercizio, predispone il [Rapporto di verifica](#), che evidenzia in modo analitico i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmati: questo 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 di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento delle Finanze, rappresenta, quindi, lo strumento mediante il quale vengono illustrati i risultati ottenuti.

IL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il D.Lgs. 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 col resoconto 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.

Le funzioni relative alla valutazione della *performance* sono svolte dall'[Organismo indipendente di valutazione](#), sulla base dei risultati dell'attività di monitoraggio e verifica della gestione rispetto agli obiettivi negoziati in Convenzione.

L'OIV dell'Agenzia è lo stesso nominato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze per l'intera Amministrazione economico finanziaria.

La [Relazione sulla performance](#), prevista dal D.Lgs. n. 150/2009, comprende il Rapporto di verifica dei risultati della gestione.

Il Parlamento

Nel 2019 sono quattro le occasioni in cui, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, le competenti Commissioni parlamentari hanno convocato in [audizione](#) i vertici dell'Agenzia:

- Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate presso la VI Commissione Finanze e Tesoro della Camera dei Deputati - Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili (6 novembre 2019);

- Audizione del Direttore dell' Agenzia delle Entrate e Presidente dell' Agenzia delle Entrate- Riscossione, Dott. Antonino Maggiore, presso la VI Commissione Finanze: Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell' Economia e delle Finanze e il Direttore dell' Agenzia delle Entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull' ente Agenzia delle Entrate- Riscossione, per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019 (10 ottobre 2019);
- Audizione del Direttore dell' Agenzia delle Entrate presso la VI Commissione Finanze e Tesoro del Senato della Repubblica - Indagine conoscitiva sul processo di semplificazione del sistema tributario e del rapporto tra contribuenti e fisco (11 giugno 2019);
- Audizione del Direttore dell' Agenzia delle Entrate presso la commissione di vigilanza sull' anagrafe tributaria - Indagine conoscitiva - "Per una riforma della fiscalità immobiliare: equità, semplificazione e rilancio del settore" (20 marzo 2019).

La Corte dei conti

La Corte dei conti è l'organo di rilevanza costituzionale che svolge funzioni di controllo e giurisdizionali nelle materie di contabilità pubblica nonché amministrative e consultive. L'attività di controllo garantisce la corretta gestione della spesa pubblica.

In base all'art. 100 della Costituzione della Repubblica Italiana, la Corte dei conti svolge anche un controllo preventivo di legittimità sugli atti del Governo, quello successivo sulla gestione delle amministrazioni pubbliche e il controllo economico finanziario. Inoltre, la Corte è competente a giudicare agenti contabili, amministratori e funzionari pubblici sulle materie che riguardano la gestione del pubblico denaro.

Nel corso del 2019 l' Agenzia è chiamata a collaborare con la Corte dei conti in relazione alle indagini riguardanti:

- il fondo per gli interventi a favore dell' autotrasporto;
- i resti da riscuotere di cui all' allegato 24 al conto consuntivo delle entrate;
- lo scambio automatico di informazioni nel settore fiscale tra l' Italia e paesi dell' Unione Europea

Fornisce anche il proprio contributo ai fini della Relazione sul rendiconto generale dello Stato per l' esercizio finanziario 2018, una delle attività più tradizionali della Corte dei conti, che è diretta a verificare e validare con correttezza e trasparenza la gestione del bilancio statale, a garanzia dell' equilibrio economico-finanziario del settore pubblico, della affidabilità, della veridicità e della regolarità dei conti.

1.6 I PORTATORI DI INTERESSE

L'Agenzia delle Entrate riconosce come propri interlocutori tutti i soggetti che presentano un interesse nei suoi confronti e il cui coinvolgimento è necessario per il perseguimento della sua missione.

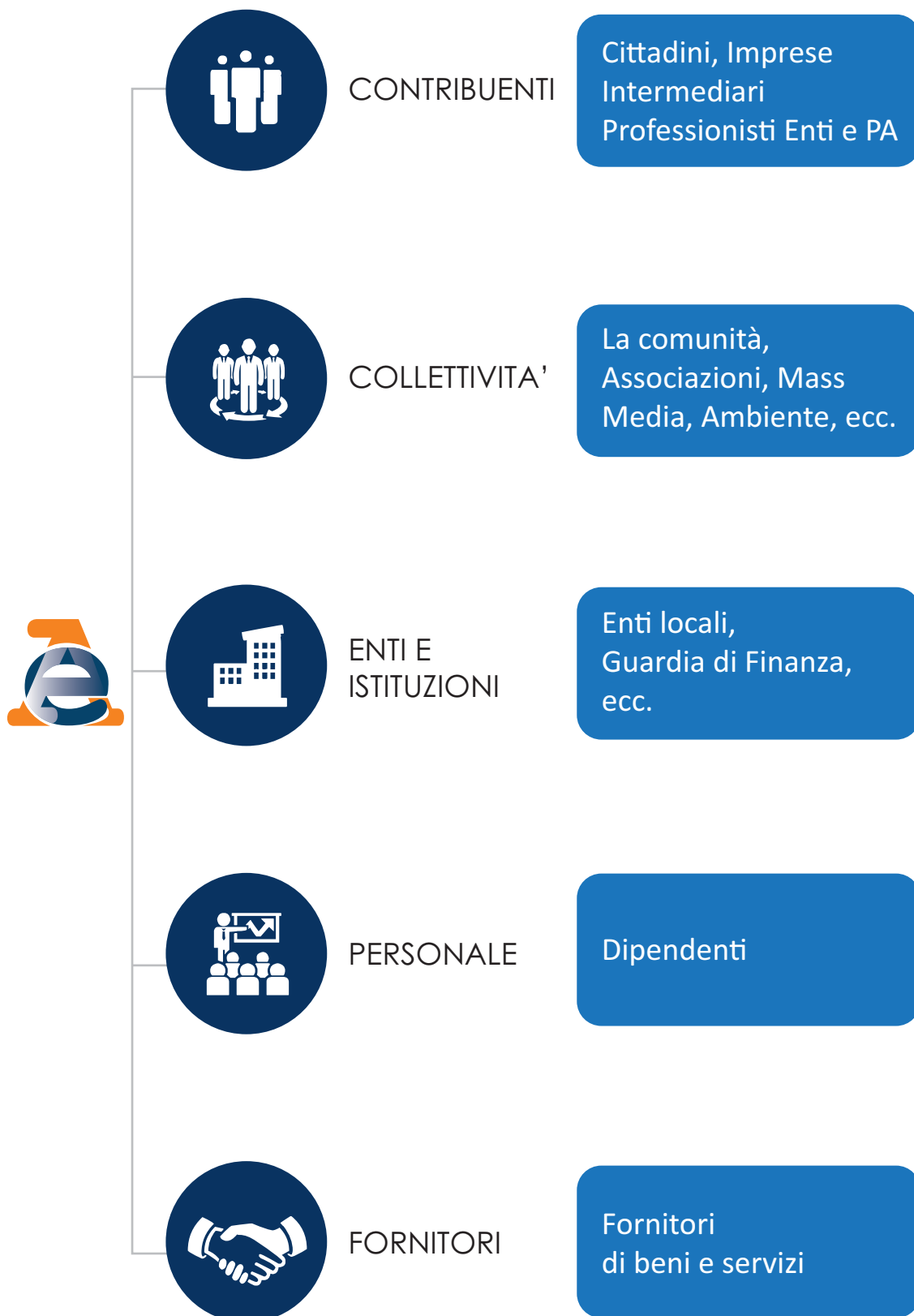
Negli anni si è impegnata a identificare opportunità e criticità delle relazioni con i vari portatori di interessi, ad aumentare la trasparenza e orientare l'organizzazione a una maggiore efficacia, efficienza e sostenibilità. Le iniziative intraprese mirano a rafforzare il processo di informazione, consultazione e dialogo e, in generale, il coinvolgimento dei diversi interlocutori.

Le relazioni con alcuni di questi portatori d'interesse sono approfondite in sezioni specifiche del secondo capitolo; per altri interlocutori la trattazione è più generale all'interno del documento o si rimanda a successive edizioni del Bilancio sociale.

Ai fini Bilancio sociale 2019, la mappatura dei portatori di interesse è avvenuta avviando un'analisi mirata a evidenziare i principali interlocutori in rapporto alle relazioni intraprese e alle attività svolte.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

PORTATORI DI INTERESSE



**RESPONSABILITÀ
SOCIALE**

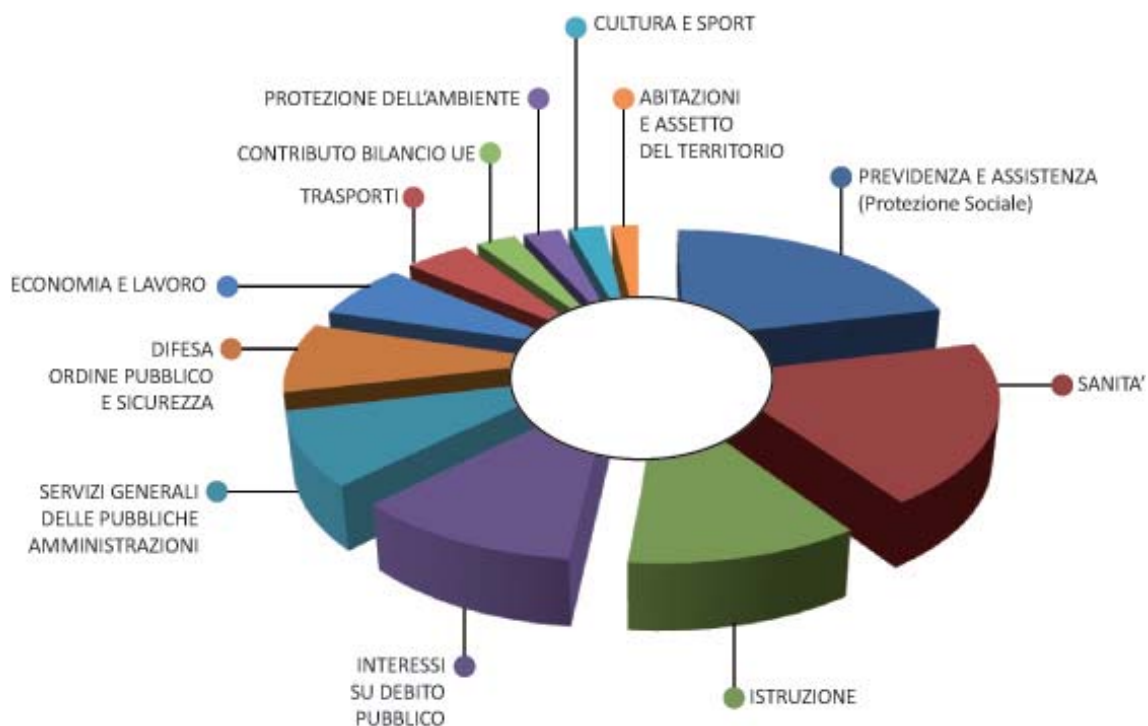
2

**RESPONSABILITÀ
SOCIALE**

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'Agenzia, impegnata nel facilitare l'adempimento degli obblighi tributari, nel fornire servizi di qualità ai contribuenti, nella prevenzione e nella lotta all'evasione fiscale ed ai comportamenti fiscalmente scorretti, permette il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi e a sostenere lo sviluppo del paese.

In un'ottica di massima trasparenza e per aumentare il grado di consapevolezza da parte dei contribuenti in relazione al proprio contributo alla collettività, a partire dal 2018 è stato reso disponibile a tutti i contribuenti persone fisiche che hanno presentato la dichiarazione dei redditi, un prospetto che illustra in modo semplice e intuitivo come vengono impiegati dallo Stato i soldi dei tributi da essi versati.



Distribuzione Imposte: la destinazione delle imposte è stata predisposta sulla base dei dati analitici della spesa pubblica elaborati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nell'anno 2019 la popolazione residente in Italia è circa 60 milioni di cittadine e cittadini. Le dichiarazioni gestite dall'Agenzia, relative all'anno d'imposta 2018, sono 41,5 milioni.

Gli effetti delle attività dell'Agenzia possono essere ricondotti, in modo diretto o indiretto, a una o più categorie di portatori di interesse.

In questo capitolo sono descritte le relazioni che Agenzia delle Entrate instaura con i diversi portatori di interesse. Per ogni interlocutore sono evidenziati i principali risultati conseguiti, da un punto di vista qualitativo e quantitativo, correlati agli impegni assunti e ai programmi realizzati.

2.1 L'AGENZIA E I CONTRIBUENTI

Stabilire una relazione con il cittadino-contribuente basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione è una priorità per l'Agenzia, che da anni si sta impegnando nel semplificare adempimenti, procedure e modulistica e nel promuovere forme di comunicazione chiare e sempre più efficaci, favorendo tra l'altro la diffusione della cultura digitale. Questa infatti è la strada maestra per essere vicini ai cittadini.

I passi intrapresi comprendono una comunicazione chiara e diretta, la facilità di accesso ai servizi che l'Agenzia fornisce, anche grazie all'utilizzo crescente delle più moderne tecnologie informatiche e, non ultimo, l'impegno in maggiore competenza, cortesia e disponibilità del personale.

2.1.1 Carta dei servizi e sistema di ascolto del cittadino

La [Carta dei servizi](#) dell'Agenzia delle Entrate è innanzitutto lo strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini che contiene la descrizione dei principali servizi offerti e le informazioni utili per richiedere assistenza. Nella Carta il cittadino non solo può trovare i servizi cui può accedere e di cui può valutare la qualità, ma soprattutto può conoscere gli impegni assunti dall'Agenzia e verificarne il rispetto.

La Carta, innovata nel 2017, riguarda 56 servizi per i quali sono state previste forme di monitoraggio automatico, i cui risultati sono pubblicati sul sito dell'Agenzia con cadenza quadrimestrale.

Essere orientati verso l'utente significa anche rilevarne e ascoltarne esigenze e aspettative, fonte di informazioni preziose per migliorare costantemente l'organizzazione.

È per questo che l'Agenzia delle Entrate dispone di un sistema strutturato di ascolto del cittadino, che consente innanzitutto di rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza riguardo al proprio operato.

I canali di ascolto dell'Utenza sono:

- le indagini di *customer satisfaction*;
- la procedura Reclami, elogi e suggerimenti.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Customer satisfaction

L'Agenzia svolge con regolarità le rilevazioni di soddisfazione dell'utenza, in particolare quelle sui servizi telematici, e pubblica i risultati sul proprio sito nell'area [Carta dei servizi e sistema di ascolto](#).

Nel 2019, il campo di indagine ha riguardato la percezione che i contribuenti hanno della dichiarazione precompilata. La rilevazione è avvenuta attraverso interviste, sia telefoniche che on line, colloqui in profondità e *focus group*.

Ne è emerso che la dichiarazione precompilata è apprezzata e ritenuta utile anche solo al fine di conoscere i propri dati, i redditi e le detrazioni pur se non si procede all'invio; che è più utilizzata nel nord ovest del Paese e fra i pensionati; che se ne riconosce il valore in termini di risparmio di tempo e di soldi. Al tempo stesso, però, alcuni contribuenti, pur usando frequentemente gli strumenti informatici, hanno remore a usare i canali telematici nel rapporto con la Pubblica Amministrazione. Controllare i dati presenti, modificarli o integrarli appare a molti un processo tanto complesso da far desistere, mentre il timore di incorrere in errori e sanzioni porta a non andare avanti.

Dunque, per incentivare l'utilizzo della dichiarazione precompilata, è necessario soddisfare quel bisogno di "rassicurazioni" del contribuente che è normalmente assicurato dal rapporto "personale" con l'intermediario (Caf o commercialista), il quale funge da garante della corretta compilazione, eliminando il rischio di future sanzioni.

La semplificazione del linguaggio e la diffusione delle informazioni nei vari canali (programmi televisivi, siti internet specifici, forum sul web e sul territorio), nonché sui servizi di assistenza on line, sul sito della precompilata e soprattutto sull'assistenza telefonica, sarà pertanto costante oggetto di attenzione dell'Agenzia, affinché il contribuente si senta sostenuto e seguito durante tutte le fasi del processo dichiarativo.

Gestione delle segnalazioni: la procedura "Reclami, elogi e suggerimenti"

La gestione delle segnalazioni rappresenta un canale diretto di comunicazione con i cittadini, che possono presentare reclami e proposte, ma anche elogi, compilando il modulo reclami disponibile presso lo sportello della prima informazione di tutti gli uffici operativi o scaricabile dal sito internet dell'Agenzia, o tramite la procedura on line descritta nel box.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



VUOI SEGNALARE UN DISSERVIZIO? VUOI ESPRIMERE UN RINGRAZIAMENTO? ECCO COSA FARE

Hai riscontrato un disservizio presso uno dei nostri uffici o telefonando al nostro call center al numero verde 800.90.96.96 (0696668907 da cellulare)?

Vuoi esprimere il tuo gradimento o un elogio per i nostri servizi o inviarci un suggerimento per migliorarli?

Puoi farlo tramite la procedura online [Reclami, elogi e suggerimenti](#).

È sufficiente:

- inserire il tuo codice fiscale e il tuo indirizzo di posta elettronica;
- indicare il giorno in cui si è verificato l'evento e, in caso di disservizio, specificarne il motivo.

Entro 20 giorni lavorativi l'ufficio ti invierà una risposta; nel frattempo potrai essere contattato per ulteriori dettagli.

Potrai monitorare lo stato di lavorazione della segnalazione in qualsiasi momento grazie al numero identificativo ricevuto via mail.

Se la segnalazione riguarda i servizi resi allo sportello, è disponibile un modello da compilare e consegnare direttamente nell'ufficio in cui hai riscontrato il disservizio o a cui intendi dare il suggerimento.

Nel corso del 2019 la procedura Gestione segnalazioni è stata estesa a tutto il territorio nazionale ed è stata ampliata la platea delle strutture dell'Agenzia nei confronti delle quali è possibile sporgere reclamo, coinvolgendo gli Uffici Provinciali-Territorio.

La nuova procedura consente di sporgere reclamo sia sui servizi resi in ufficio, che sui servizi telematici, fiscali e ipo-catastali.

**Nel 2019 oltre il 93% dei reclami
sono stati gestiti entro 15 giorni dall'invio**

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nell'ambito della Convenzione, l'Agenzia si era impegnata a lavorare entro quindici giorni, anziché i 20 giorni previsti nella carta dei servizi, il 50% dei reclami. L'impegno è stato pertanto mantenuto e superato.

2.1.2 I diritti del contribuente

Lo [Statuto dei diritti del Contribuente](#), previsto dalla legge del 27 luglio 2000, n. 212, stabilisce i diritti che il contribuente può far valere nei confronti del Fisco e i doveri che l'amministrazione finanziaria deve rispettare.

Tra i principali diritti, si riportano qui:

- il diritto all'informazione circa le leggi e le disposizioni amministrative in materia fiscale e gli atti di prassi;
- il diritto alla conoscenza degli atti a lui destinati;
- il diritto alla chiarezza e alla motivazione degli atti di accertamento o di liquidazione dei tributi;
- il diritto alla compensazione di propri debiti con eventuali crediti verso il fisco.

In alcuni casi, e nei modi previsti dallo Statuto, il contribuente, prima di porre in essere un determinato comportamento, può chiedere il parere dell'Amministrazione finanziaria, esercitando il diritto d'interpello. Degli interpelli si parlerà più diffusamente nel paragrafo 2.1.4.

Lo Statuto disciplina anche gli istituti di tutela del contribuente nei confronti degli uffici tributari e istituisce altresì il Garante del contribuente.

Il [Garante del contribuente](#) è un organo monocratico che svolge una funzione di tutela dei contribuenti e di mediazione tra i cittadini e l'Amministrazione finanziaria, istituito presso ogni regione e Provincia autonoma.

Sulla base delle segnalazioni scritte dei contribuenti riguardanti disfunzioni o irregolarità il Garante può:

- richiedere documenti e chiarimenti agli uffici;
- sollecitare gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigilare sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verificare che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni.

Il Garante, alla luce delle segnalazioni ricevute e delle attività svolte, presenta una relazione semestrale al Ministro dell'Economia e delle Finanze.

2.1.3 L'erogazione dei servizi

Le azioni dell'Agenzia sono orientate a garantire il miglioramento dei rapporti con l'utenza, anche attraverso la semplificazione degli adempimenti, al fine di facilitare l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali.

L'Area Strategica Servizi comprende quattro obiettivi:

- facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari;
- favorire la *tax compliance* attraverso il miglioramento dei servizi erogati;
- migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare;
- presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia delle Entrate.

Per conseguire gli obiettivi pianificati, l'Agenzia ha assicurato una diversificata gamma di servizi digitali e ha implementato l'attività di assistenza al fine di agevolare e instaurare con i contribuenti un rapporto basato sulla trasparenza e sulla fiducia.

Le schede inserite alla fine di questo paragrafo sintetizzano, per tipologia di contribuente, i principali servizi che l'Agenzia rende nei confronti dei cittadini, imprese e altri soggetti, tra cui pubbliche amministrazioni.

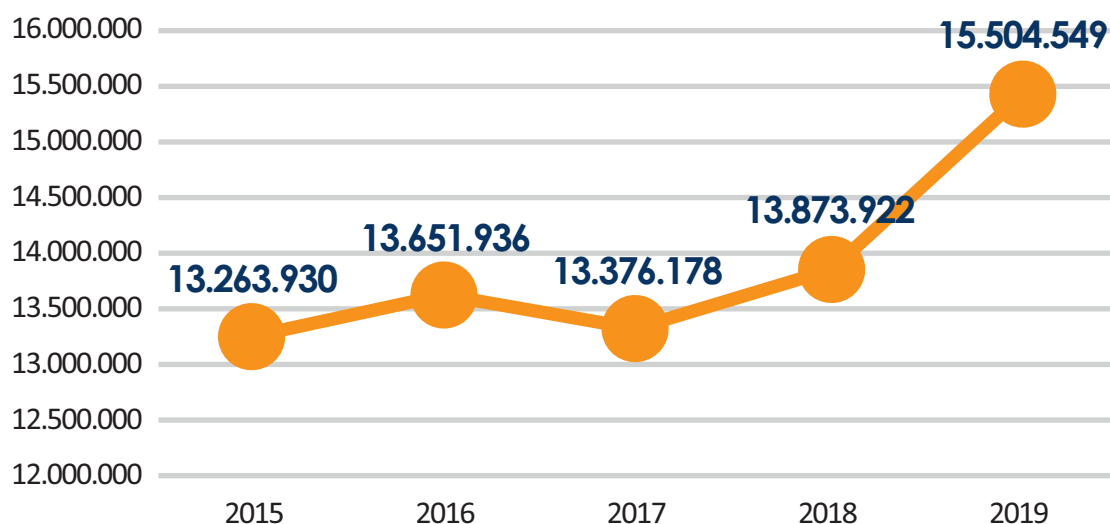
Per fornire una rappresentazione complessiva dell'enorme mole di attività gestite, basti pensare che nel 2019 sono ben

15,5 milioni i servizi erogati

grazie all'attività di tutte le strutture territoriali dell'Agenzia, delle Sezioni di Assistenza Multicanale e dei mini call center, nonché dei servizi telematici di assistenza specifica. Di questi, circa 11,9 milioni, erogati ai cittadini direttamente presso gli uffici, sono riconducibili alle seguenti aree: Identificazione del contribuente, Dichiarazioni, Registro, Servizi Catastali Cartografici e di Pubblicità immobiliare. Circa 2,4 milioni di servizi sono stati forniti tramite assistenza telefonica, 1,1 milioni attraverso il canale telematico CIVIS e quasi 100 mila SMS e web mail.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

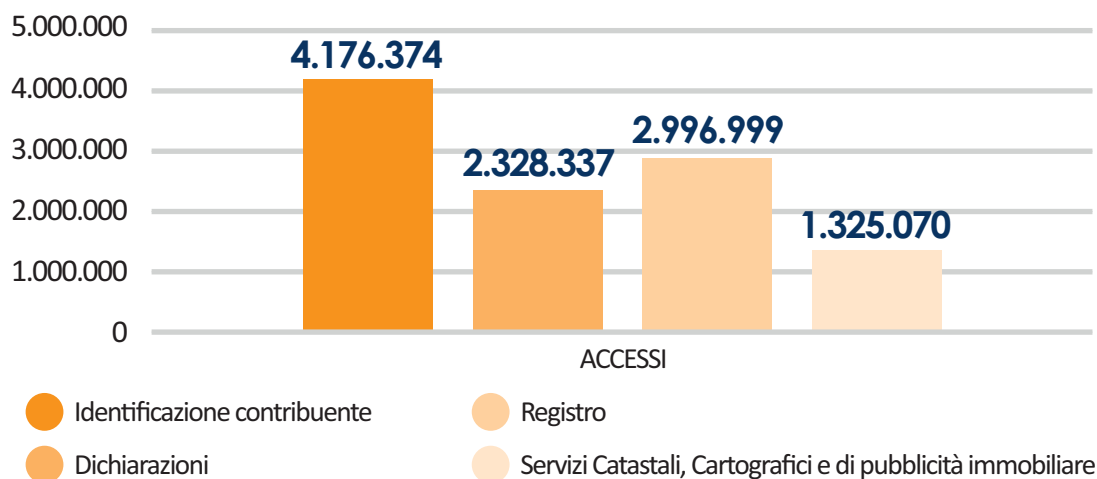
SERVIZI EROGATI



Quanto ai servizi erogati in presenza negli uffici, nel 2019 il tempo medio di attesa agli sportelli a livello nazionale è di 19 minuti (18 minuti nel 2018) a fronte di un risultato atteso di 21', con un aumento dei servizi erogati. Ciò dovuto anche al fatto che è continuato il processo di realizzazione di *front office* integrati (UT e UPT), nei quali vengono erogati sia servizi di tipo fiscale che servizi di tipo ipo-catastale.

Nel 2019 gli accessi presso gli uffici (Uffici Territoriali e Uffici Provinciali-Territorio) sono stati complessivamente 10.826.780, suddivisi per tipologia nel grafico sottostante:

FRONT OFFICE



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Dal mese di giugno 2019 è divenuto poi operativo il nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia. In particolare, nelle 38 Direzioni Provinciali di maggiori dimensioni, sono stati attivati gli Uffici Territoriali Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA (UT-APSR) ai quali sono affidate, per l'intera provincia, le attività concernenti i rimborsi IVA e la liquidazione, il controllo e i rimborsi relativi agli atti pubblici e alle dichiarazioni di successione.

Al contenimento dei tempi di attesa ha sicuramente contribuito l'[App mobile Agenzia entrate](#), che consente di prenotare un appuntamento presso un ufficio dell'Agenzia, di prelevare un *web ticket* virtuale e tanto altro.



APP AGENZIA ENTRATE

ECCO COSA PUOI FARE

- prenotare un appuntamento presso un ufficio dell'Agenzia e visualizzare le prenotazioni già effettuate e, tramite il tasto *check in*, recarti direttamente allo sportello senza doverti "autenticare" al banco accoglienza dell'ufficio
- prelevare il *web ticket* per andare in ufficio lo stesso giorno evitando inutili attese
- controllare quando è il proprio turno allo sportello, controllando sul tuo dispositivo il *display* di sala dell'ufficio dove hai prelevato il biglietto dal *totem* eliminacode
- contattare telefonicamente il call center dell'Agenzia tramite il numero dedicato mobile
- verificare i codici fiscali e le partite Iva
- verificare il calendario delle scadenze fiscali e i termini entro cui provvedere ai futuri adempimenti
- visualizzare l'elenco degli avvisi relativi ai Servizi Telematici
- richiedere il codice Pin per Fisconline (il canale rivolto alle persone fisiche) e la Preiscrizione per Entratel (il canale riservato a intermediari, pubbliche amministrazioni e persone giuridiche)
- consultare le guide fiscali su agevolazioni e altri argomenti utili
- accedere al sito di assistenza della "Dichiarazione precompilata" e al servizio web "Fatture e corrispettivi"
- accedere direttamente al Geoportale Cartografico Catastale

E se sei registrato ai servizi telematici dell'Agenzia, puoi inviare una e-mail all'Agenzia per ricevere informazioni su determinati argomenti; accedere al Cassetto fiscale, per consultare le dichiarazioni fiscali ed i pagamenti effettuati; visualizzare le ricevute degli invii telematici effettuati e tanto altro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Grazie al servizio *web ticket*, accessibile via internet e anche con l'App, nel 2019 esteso anche all'area catastale, professionisti e cittadini possono presentarsi direttamente allo sportello dell'ufficio dove hanno prenotato l'appuntamento, evitando, così, di doversi autenticare fisicamente.

Lo strumento si affianca al sistema di prenotazione telematica degli appuntamenti (CUP) garantendo servizi più veloci ed efficaci per i contribuenti.

Quanto all'utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti, nel 2019 la percentuale è stata del 65,15% a fronte di un obiettivo del 60%, con un incremento di 2,53 punti percentuali rispetto al 2018.

È infatti proseguito anche nel 2019 il trend crescente da parte dell'utenza dell'utilizzo del canale telematico, sia per la registrazione dei contratti di locazione (modello RLI), sia per le richieste di assistenza (comunicazioni di irregolarità, cartelle, rettifiche modello F24) tramite il canale CIVIS, con contestuale decremento degli analoghi servizi resi dagli Uffici Territoriali.

ASSISTENZA TELEFONICA



Quando l'utente chiama, il sistema, prima di smistare la telefonata, calcola il tempo di attesa stimato in base al numero di telefonate già in coda e al numero di consulenti attivi.

Qualora questo tempo dovesse essere superiore a venti minuti, il sistema propone al contribuente di essere richiamato dall'Agenzia la mattina o il pomeriggio della giornata in corso o della seguente.

Prenotando la richiamata, cosa possibile anche tramite il sito internet dell'Agenzia, gli utenti possono ricevere assistenza senza la necessità di chiamare nuovamente e senza l'obbligo di rimanere al telefono, sprecando tempo ed energie in lunghe attese.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Per quanto riguarda l'attività svolta specificamente dalle sette Sezioni di Assistenza Multicanale SAM e dai mini call center, sono nel complesso

2,4 milioni le telefonate gestite

e oltre 99 mila i quesiti cui è stata data risposta in forma scritta (SMS, web-mail o via social).

Nel 2019 è proseguita la sperimentazione del nuovo servizio di assistenza telefonica in materia catastale grazie al Polo Catastale Telefonico di Bari e ad alcune unità di personale che operano nelle SAM di Torino e Cagliari: tali consulenti telefonici forniscono assistenza telefonica ai contribuenti che chiamano dai distretti telefonici di quasi tutto il territorio nazionale.

Oltre all'assistenza fornita da SAM e mini call center, si segnala anche l'attività svolta dal Centro Operativo Servizi Fiscali di Venezia che fornisce assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e le indebite compensazioni IVA, che nel 2019 ha evaso quasi 33 mila richieste di assistenza.

Alla tradizionale assistenza presso i propri uffici e a quella telefonica, l'Agenzia affianca l'assistenza on line, utilizzabile non solo attraverso i professionisti ma anche direttamente dai contribuenti, grazie allo sviluppo di procedure semplici e in grado di guidare i cittadini; ne sono un esempio il canale di assistenza on line per le problematiche più ricorrenti (CIVIS), la registrazione telematica dei contratti di locazione (RLI) e il modello 730 precompilato.

CIVIS

Nel 2019 oltre un milione di contribuenti hanno chiesto e ricevuto assistenza tramite il canale CIVIS, che fornisce assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento e consente la presentazione dei documenti per il controllo formale (art. 36 ter del DPR n. 600/73).

Per accedere al canale di assistenza Civis è necessario essere [registrati ai servizi telematici](#).

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

RICHIESTE DI ASSISTENZA EFFETTUATE TRAMITE IL CANALE CIVIS

	2019	2018	2017	2016	2015
Istanze pervenute	1.102.001	1.083.350	911.109	994.296	820.334
Istanze chiuse*	1.101.195	1.084.740	911.879	991.960	819.238

* Comprese quelle riferite ad anni precedenti.

Registrazione telematica dei contratti di locazione

RLI web consente di registrare direttamente on line, senza installare alcun software, i contratti di locazione, comunicare proroghe, cessioni e risoluzioni, esercitare o revocare l'opzione per la cedolare secca.

Nel 2019, circa 1,4 milioni di contratti di locazione sono stati registrati dai contribuenti senza l'onere di recarsi presso gli uffici (in aumento del 9% circa rispetto all'anno precedente).

Rispetto al totale dei contratti di locazione registrati, si è passati dal 33% di registrazioni telematiche del 2013 a quasi il 72% del 2019.

730 precompilato

Con l'introduzione della dichiarazione precompilata si è invertito in modo sostanziale il rapporto tra fisco e contribuente. Se prima era il cittadino a dichiarare i propri redditi e i propri oneri detraibili/deducibili e l'Agenzia, a distanza di tempo, li controllava sulla base di elementi informativi inviati da una pluralità di soggetti terzi, oggi i dati che prima venivano utilizzati per l'attività di controllo sono utilizzati per precompilare la dichiarazione e proporla al contribuente, affinché la accetti o la modifichi, direttamente o tramite un CAF o un professionista. In caso di accettazione diretta della dichiarazione proposta, o anche con modifiche attraverso gli intermediari fiscali che appongono il visto di conformità, i contribuenti non possono più essere sottoposti al controllo documentale da parte dell'Agenzia.

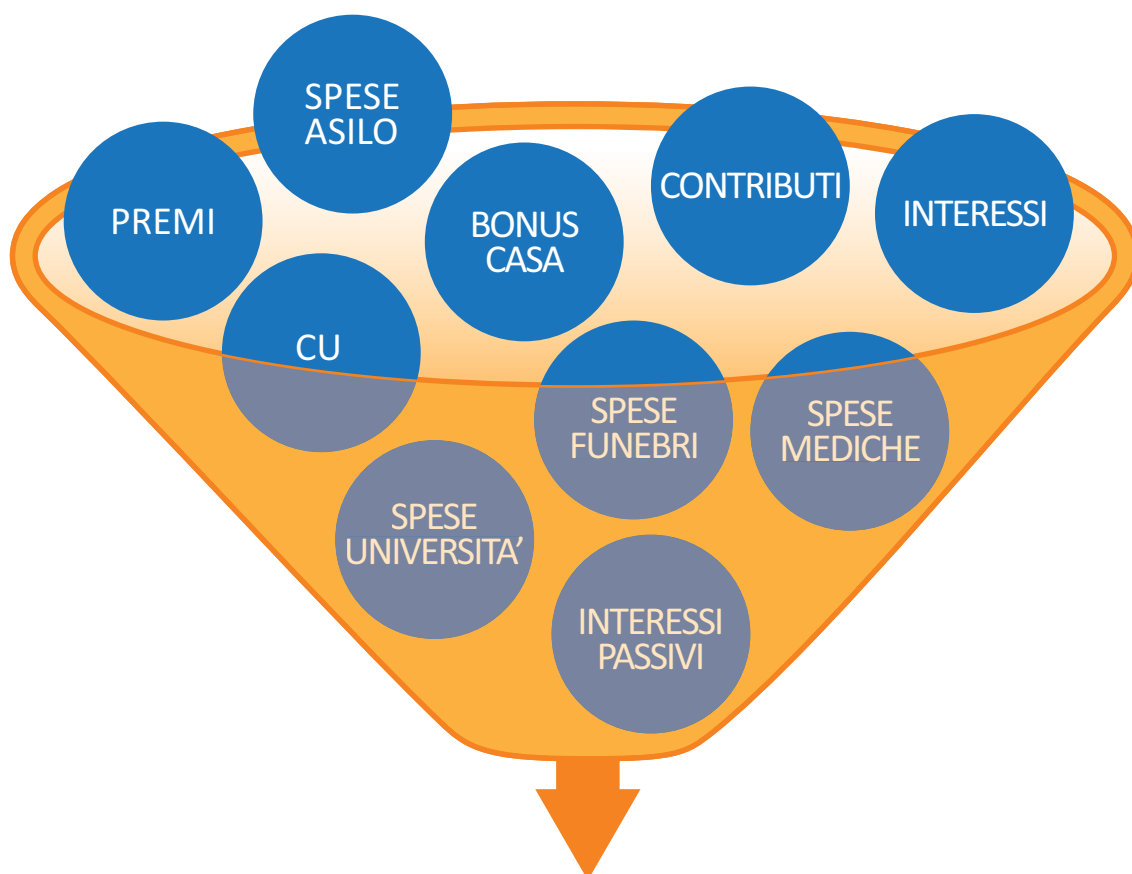
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2019 sono stati presentati all'Agenzia **circa 21,4 milioni di modelli 730**.

I contribuenti che hanno inviato direttamente la dichiarazione, trasmettendo il modello tramite il servizio web disponibile sul sito internet dell'Agenzia, sono stati oltre 3,2 milioni nell'esercizio 2019, contro i 2,9 milioni nel 2018. La percentuale di coloro che hanno potuto accettare la dichiarazione così come proposta e precompilata dall'Agenzia ha registrato un lieve aumento, passando dal 19% del 2018 al 19,8% nel 2019.

La dichiarazione precompilata continua ad essere più completa con l'inserimento di un numero crescente di oneri detraibili e deducibili proposti dall'Agenzia. Nel 2019 sono stati precaricati circa **960 milioni di dati**.

730 PRECOMPILATO



960 MILIONI DI DATI

Confluiti nelle dichiarazioni precompilate

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Di tali dati, il 78,5%, circa 754 milioni, è relativo alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (il 4,7% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2018).

Tra i dati precaricati compaiono le somme dei bonifici relativi a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico; contributi versati alle forme di previdenza complementare; spese universitarie; spese funebri; interessi passivi; contributi previdenziali ed assistenziali; premi assicurativi; rimborsi delle spese sanitarie; rimborsi delle spese universitarie; spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini; rette per la frequenza degli asili nido; erogazioni liberali a Enti no-profit; Certificazioni Uniche 2019 (anno d'imposta 2018).

Dichiarazioni di successione

A decorrere dal 2019 la modalità di presentazione ordinaria della dichiarazione di successione è telematica. Il contribuente può inviare la dichiarazione direttamente, tramite intermediario o può avvalersi del supporto dell'ufficio. Gli uffici dell'Agenzia, infatti, continuano ad assicurare l'assistenza nella trasmissione della dichiarazione di successione ai singoli contribuenti che hanno difficoltà a utilizzare direttamente il software di compilazione.

DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE

	2019	2018	Δ %
Modello cartaceo	80	443	- 82%
Modello telematico	414	110	276%

Valori in migliaia

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Rimborsi

L'attività di servizio ai cittadini e alle imprese si concretizza anche nel pagamento dei rimborsi, il cui processo di lavorazione negli anni ha guadagnato efficienza e velocità. L'anno 2019 ha fatto registrare rimborsi complessivi per **oltre 18,9 miliardi di euro** a circa 2 milioni e 900 mila soggetti tra famiglie e aziende.

Fatturazione elettronica

Nel 2019 l'Agenzia ha proseguito il suo impegno di implementare processi di innovazione, come la fatturazione elettronica e la memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi, contribuendo alla digitalizzazione del Paese.

Dal 1° gennaio 2019 è diventato infatti obbligatorio il processo di fatturazione elettronica e dal 1° luglio 2019 è iniziata la graduale sostituzione degli scontrini e delle ricevute fiscali con i corrispettivi elettronici.

LA FATTURA ELETTRONICA

La fattura elettronica si differenzia da una fattura cartacea, in generale, solo per due aspetti:

1. va necessariamente redatta utilizzando un pc, un tablet o uno smartphone;
2. deve essere trasmessa elettronicamente al cliente tramite il c.d. Sistema di Interscambio (SdI).

Il SdI è una sorta di “postino” che:

- verifica se la fattura contiene almeno i dati obbligatori ai fini fiscali e l'indirizzo telematico (c.d. “codice destinatario” ovvero indirizzo PEC) al quale il cliente desidera che venga recapitata la fattura
- controlla che la partita Iva del fornitore e la partita Iva o il Codice Fiscale del cliente siano esistenti.

Per rendere il processo di fatturazione elettronica più semplice, l'Agenzia ha predisposto una serie di servizi – totalmente gratuiti per gli utenti – per predisporre, trasmettere, consultare e conservare le fatture elettroniche:

- una procedura web (utilizzabile accedendo al portale "Fatture e Corrispettivi");
- un software per PC fisso;
- un'App denominata "[FatturAE](#)";

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- ulteriori servizi on line gratuiti per gestire il processo di fatturazione elettronica e, in particolare, il servizio di conservazione e quello di consultazione delle fatture, accessibili sempre dal portale "Fatture e Corrispettivi".

APP "FATTURAE"

ECCO COSA PUOI FARE



- predisporre una fattura ordinaria, semplificata tra privati ovvero una fattura verso la PA;
- scegliere il modello di fattura per decidere quale *layout* avrà la fattura una volta prodotta;
- inserire e salvare in rubrica i dati anagrafici del cliente, anche attraverso la lettura del suo QR Code;
- visualizzare sullo schermo del dispositivo l'anteprima della fattura prodotta ed eventualmente condividerla attraverso altre applicazioni;
- controllare preventivamente la presenza di eventuali errori nei dati inseriti in fattura;
- scegliere dove memorizzare i dati delle fatture generate con l'App;
- inviare la fattura elettronica al Sistema di Interscambio;
- importare, visualizzare e inviare una fattura predisposta con un software diverso dall'App;
- visualizzare lo stato di adesione/revoca all'accordo di servizio per l'invio delle fatture elettroniche in conservazione;
- accedere al portale "Fatture e Corrispettivi" per consultare le fatture emesse e ricevute ovvero le ricevute di consegna, scarto o impossibilità di recapito delle fatture emesse;
- consultare l'area info e assistenza.

Nel 2019, in particolare, sono state gestite dal Sistema di Interscambio (SdI) **2.066 milioni di fatture elettroniche**, valore al di sopra delle aspettative, per un imponibile registrato di circa 3 mila miliardi di euro e con un'imposta registrata di circa 376 miliardi di euro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il sistema di fatturazione elettronica ha permesso, nel 2019, di individuare **circa 945 milioni di euro di falsi crediti IVA** e un incremento della percentuale dei versamenti IVA, rispetto al 2018, di circa il 3,6%.

Bonus tv

La Legge di bilancio 2018 ha previsto, per gli anni 2019-2022, un contributo a favore dei cittadini per l'acquisto di apparecchi televisivi di nuova generazione (TV o decoder).

Il contributo è erogato tramite sconto riconosciuto direttamente dal venditore sul prezzo di vendita, sulla base di una dichiarazione sostitutiva resa dal cliente che attesta il possesso dei requisiti previsti dalla norma. Il venditore, successivamente, recupera gli sconti effettuati mediante un credito d'imposta da utilizzare in compensazione mediante il modello F24.

All'Agenzia è stato affidato il compito di istituire uno specifico servizio telematico per la gestione del bonus TV.

Il servizio è stato realizzato in tempi brevissimi ed è stato messo a disposizione degli interessati nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia dal 3 dicembre 2019.

Servizi Catastali e di Pubblicità immobiliare

Per quanto riguarda le attività Catastali e di Pubblicità immobiliare, l'Agenzia ha avviato una serie di iniziative progettuali per rendere disponibile al Paese un sistema informativo che permetta, per ogni immobile presente sul territorio nazionale, di conoscerne la posizione geografica, la rappresentazione e le caratteristiche geometriche e censuarie, nonché le quotazioni di riferimento della zona OMI e i soggetti titolari di diritti e quote.

L'obiettivo è quello di garantire una maggiore fruibilità delle banche dati immobiliari, sia per scopi tributari sia per attività di supporto ad altre Pubbliche Amministrazioni, cittadini, imprese e professionisti, nei molteplici processi di ge-

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

stione del territorio e degli immobili, per aumentare la trasparenza del mercato immobiliare, gestire emergenze, tutelare l'ambiente e i beni culturali, progettare, operare, supportare le politiche di sviluppo, gestire i beni pubblici.

A tal fine si possono individuare tre direttrici di intervento finalizzate:

- al miglioramento e alla tempestività nell'erogazione dei servizi;
- al miglioramento della qualità delle informazioni catastali e ipotecarie e all'aggiornamento ed evoluzione del sistema cartografico del Catasto;
- al presidio del territorio, al fine di assicurare il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia.

Per quanto riguarda il miglioramento e alla tempestività nell'erogazione dei servizi, oltre a garantire la trattazione tendenziale nell'anno di tutti gli atti di aggiornamento, sono stati incrementati i livelli di telematizzazione dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.

Rilevante è stato l'incremento nel numero di accessi operati dalle Pubbliche Amministrazioni, professionisti e cittadini nell'ambito dei servizi on line di visualizzazione dinamica delle mappe catastali tramite il servizio [Web Map Service \(WMS\)](#) e il [Geoportale Cartografico Catastale](#).

Il Geoportale Cartografico Catastale permette a tutti i cittadini l'accesso libero alla consultazione della cartografia catastale, attraverso la ricerca e la visualizzazione dinamica delle particelle presenti nella cartografia catastale, tenute costantemente aggiornate, in modalità automatica, tramite gli atti tecnici predisposti e trasmessi telematicamente dai professionisti abilitati.

Il servizio copre l'intero territorio nazionale, ad eccezione dei territori di Trento e di Bolzano, nei quali il Catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province Autonome.

Il **sistema dei servizi di pubblicità immobiliare** mira a rendere sicure le transazioni immobiliari garantendo la conoscibilità ai terzi degli atti aventi a oggetto beni immobili.

La tabella che segue illustra i dati delle trascrizioni e iscrizioni e delle altre formalità eseguite nell'anno, in rapporto a quelle del 2018.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

	2019	2018	Δ %
Trascrizioni	2.445.658	2.358.608	4%
Iscrizioni	504.467	497.197	1%
Annotazioni	426.153	430.005	- 1%
Cancellazioni ipotecarie semplificate	339.025	334.469	1%

L'Agenzia gestisce inoltre l'**Osservatorio dei valori immobiliari** ed è competente a svolgere le valutazioni immobiliari e le attività tecnico-estimative richieste dalle amministrazioni pubbliche.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati sottoscritti 748 accordi di collaborazione e 28 protocolli di intesa in particolare con Comuni (59%) e con Amministrazioni dello Stato (13%). Oltre 17.000 le stime e le consulenze fornite.

APP "OMI MOBILE "

ECCO COSA PUOI FARE



- consultare le quotazioni rilevate dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare dell'Agenzia delle Entrate;
- interrogare la banca dati dei valori OMI navigando su mappa, inserendo un indirizzo di riferimento o utilizzando la posizione dell'utente.

Per ogni zona OMI il sistema espone gli intervalli delle quotazioni medie di compravendite e locazioni per le principali tipologie di immobili (residenziale, commerciale, produttivo e terziario), a partire dal primo semestre 2016.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il **Barometro della qualità dei servizi ipotecari e catastali** è un indicatore che fornisce elementi indicativi della qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico, che monitora la puntuale trattazione di alcune attività, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi.

In particolare, l'indicatore considera i tempi di esecuzione di alcuni processi, al fine di verificare il rispetto dei connessi tempi procedurali e degli standard di qualità previsti:

- Catasto - Tempi di registrazione del DOCFA telematico
- Catasto - Tempi di evasione delle Istanze
- Cartografia - Tempi di rilascio estratti di mappa digitali per tipo di aggiornamento
- Cartografia - Tempi di approvazione degli atti Pregeo (esclusi quelli approvati in automatico)
- Pubblicità Immobiliare - Tempi di rilascio dei certificati ipotecari
- Pubblicità Immobiliare - Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma").

Il valore consuntivo di riferimento nell'ambito delle attività inerenti il Barometro della qualità è pari a 98,84% a fronte di un risultato previsto del 95% ed è in linea con il dato 2018 (98,3%).

Nel 2019 il Barometro risulta dalla media dei seguenti indicatori nel periodo:

- annotazioni lavorate (98%);
- certificati ipotecari lavorati (100%);
- Docfa telematici telelavoro (99%);
- estratti di mappa in aggiornamento (99%);
- istanze evase entro 20 gg (100%);
- Pregeo approvati non automatici (97%).

Nelle pagine che seguono, sono riportate le schede che sintetizzano, per tipologia di contribuente, i principali servizi che l'Agenzia rende nei confronti di:

1. **CITTADINI**
2. **IMPRESE**
3. **PROFESSIONISTI**
4. **INTERMEDIARI**
5. **ENTI E PA**

Il collegamento ipertestuale delle schede permette l'accesso alle diverse sezioni del sito istituzionale.



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

SCHEDA CITTADINI



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

Questa sezione è dedicata ai cittadini, in particolare ai lavoratori dipendenti e ai pensionati. Qui possono trovare informazioni e servizi a loro riservati: dalla resentazione della dichiarazione dei redditi precompilata, alla registrazione di un contratto di locazione, dalla richiesta di un'agevolazione o di un rimborso alla consultazione dei dati catastali e ipotecari della propria abitazione.

COSA FARE

DESCRIZIONE

COME FARE



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni che consentono di ottenere un risparmio fiscale (detrazioni e deduzioni).

Accedi a

[AGEVOLAZIONI](#)



DICHIARAZIONI

Tutte le dichiarazioni: dal 730 a Redditi persone fisiche, dalla dichiarazione precompilata alla dichiarazione di successione altro ancora.

Accedi a

[DICHIARAZIONI](#)



PAGAMENTI
E RIMBORSI

Richieste di rimborso e modalità di erogazione. Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.

Accedi a

[PAGAMENTI e RIMBORSI](#)



FABBRICATI
E TERRENI

Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e banche dati dei valori immobiliari.

Accedi a

[FABBRICATI e TERRENI](#)



ACCERTAMENTI E
REGOLARIZZAZIONI

Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.

Accedi a

[ACCERTAMENTI e
REGOLARIZZAZIONI](#)



ISTANZE E
COMUNICAZIONI

Richieste da presentare per avvio attività, codice fiscale e tessera sanitaria, domicilio e PEC per la notifica degli atti, opposizione all'utilizzo di informazioni per la dichiarazione precompilata, interpellati, eventi calamitosi.

Accedi a

[ISTANZE e
COMUNICAZIONI](#)

SCHEDA IMPRESE



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

Questa sezione è dedicata alle ditte individuali, alle imprese e alle società. Qui possono trovare le informazioni necessarie e gli strumenti per poter essere in regola con il fisco: dalle dichiarazioni Iva, alle comunicazioni di dati, dai regimi opzionali al versamento delle principali imposte.

COSA FARE

DESCRIZIONE

COME FARE



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni che consentono di ottenere un risparmio fiscale (detrazioni e deduzioni).

Accedi a

[AGEVOLAZIONI](#)



DICHIARAZIONI

Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, ISA e altro ancora.

Accedi a

[DICHIARAZIONI](#)



PAGAMENTI

Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.

Accedi a

[PAGAMENTI](#)



RIMBORSI

Richieste di rimborso e modalità di erogazione.

Accedi a

[RIMBORSI](#)



FABBRICATI E TERRENI

Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e banche dati dei valori immobiliari.

Accedi a

[FABBRICATI e TERRENI](#)



ACCERTAMENTI E
REGOLARIZZAZIONI

Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.

Accedi a

[ACCERTAMENTI e
REGOLARIZZAZIONI](#)



ISTANZE

Richieste da presentare per accesso documentale, per avvio attività, partita IVA, indicazione di domicilio e PEC per la notifica degli atti, avvio attività, interPELLI, eventi calamitosi.

Accedi a

[ISTANZE](#)



COMUNICAZIONI

Informazioni e dati da comunicare; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)

SCHEDA PROFESSIONISTI



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

Questa sezione è dedicata ai professionisti, in particolare ai contribuenti con reddito di lavoro autonomo. Qui possono trovare informazioni e servizi per adempiere in modo corretto agli obblighi fiscali: dall'apertura e chiusura di una partita Iva alla presentazione della dichiarazione Redditi, dalla richiesta di un credito d'imposta alla compilazione dei modelli di versamento.

COSA FARE

DESCRIZIONE

COME FARE



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni che consentono di ottenere un risparmio fiscale (detrazioni e deduzioni).

Accedi a

[AGEVOLAZIONI](#)



DICHIARAZIONI

Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, ISA e altro ancora.

Accedi a

[DICHIARAZIONI](#)



PAGAMENTI

Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.

Accedi a

[PAGAMENTI](#)



RIMBORSI

Richieste di rimborso e modalità di erogazione.

Accedi a

[RIMBORSI](#)



FABBRICATI E TERRENI

Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e banche dati dei valori immobiliari.

Accedi a

[FABBRICATI e TERRENI](#)



ACCERTAMENTI E
REGOLARIZZAZIONI

Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.

Accedi a

[ACCERTAMENTI e
REGOLARIZZAZIONI](#)



ISTANZE

Richieste da presentare per accesso documentale, per avvio attività, partita IVA, indicazione di domicilio e PEC per la notifica degli atti, avvio attività, interPELLI, eventi calamitosi

Accedi a

[ISTANZE](#)



COMUNICAZIONI

Informazioni e dati da comunicare i; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)

SCHEDA INERMEIARI



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

Questa sezione è dedicata agli intermediari, ossia a coloro che operano su incarico degli interessati e provvedono, per loro conto, alla trasmissione delle dichiarazioni, alla registrazione degli atti, all'esecuzione dei pagamenti, alla consultazione e all'aggiornamento del catasto e dei registri immobiliari, all'invio di comunicazioni e istanze. Gli intermediari, nella maggior parte dei casi, agiscono in quanto appartenenti a una specifica categoria professionale (per esempio, commercialisti, notai, ingegneri, geometri, consulenti del lavoro, ecc.) o a un ruolo riconosciuto dall'Agenzia, come i Centri di Assistenza Fiscale.

COSA FARE

DESCRIZIONE

COME FARE



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni che consentono di ottenere un risparmio fiscale (detrazioni e deduzioni).

Accedi a

[AGEVOLAZIONI](#)



DICHIARAZIONI

Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, dichiarazione dei sostituti d'imposta, dichiarazioni di successione e altro ancora.

Accedi a

[DICHIARAZIONI](#)



PAGAMENTI

Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.

Accedi a

[PAGAMENTI](#)



RIMBORSI

Richieste di rimborso e modalità di erogazione.

Accedi a

[RIMBORSI](#)



FABBRICATI E TERRENI

Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e banche dati dei valori immobiliari.

Accedi a

[FABBRICATI e TERRENI](#)



ACCERTAMENTI E
REGOLARIZZAZIONI

Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.

Accedi a

[ACCERTAMENTI e
REGOLARIZZAZIONI](#)



ISTANZE

Richieste da presentare per costituzione CAF e relativi elenchi, accesso documentale, partita IVA, interPELLI, eventi calamitosi.

Accedi a

[ISTANZE](#)



COMUNICAZIONI

Informazioni e dati da comunicare; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)

SCHEDA ENTI E PA



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI E
ISTRUZIONI



SERVIZI

Questa sezione è dedicata agli Enti e alle pubbliche amministrazioni oltre che a banche e assicurazioni. Qui possono trovare informazioni e servizi di loro interesse: dalla cooperazione informatica, allo scambio dati catastali e cartografici, dalle comunicazioni ai modelli di dichiarazione (Redditi Enc, Consolidato, Irap, ecc.).

COSA FARE

DESCRIZIONE

COME FARE



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni che consentono di ottenere un risparmio fiscale (detrazioni e deduzioni).

Accedi a

[AGEVOLAZIONI](#)



DICHIARAZIONI

Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, dichiarazione dei sostituti d'imposta e altro ancora.

Accedi a

[DICHIARAZIONI](#)



PAGAMENTI

Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.

Accedi a

[PAGAMENTI](#)



RIMBORSI

Richieste di rimborso e modalità di erogazione.

Accedi a

[RIMBORSI](#)



FABBRICATI E TERRENI

Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e banche dati dei valori immobiliari.

Accedi a

[FABBRICATI e TERRENI](#)



ACCERTAMENTI E
REGOLARIZZAZIONI

Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.

Accedi a

[ACCERTAMENTI e
REGOLARIZZAZIONI](#)



ISTANZE

Richieste di accesso documentale, domicilio e PEC per la notifica degli atti, interpello, codice fiscale epartita IVA, interpellì.

Accedi a

[ISTANZE](#)



COMUNICAZIONI

Informazioni e dati da comunicare da; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.1.4 Compliance

L'Agenzia orienta la propria attività a migliorare l'azione di prevenzione dell'evasione fiscale, favorendo la *compliance* volontaria, per assicurare una riduzione strutturale del c.d. 'tax gap'.

IL 'TAX GAP'

Il '*tax gap*' (divario fiscale) è definito come la differenza tra le imposte che i contribuenti dovrebbero pagare se assolvessero completamente agli obblighi fiscali previsti dalla legislazione vigente, denominato gettito potenziale, e le imposte effettivamente incassate tramite adempimento spontaneo.

Tale aggregato comprende:

- a) mancati versamenti di importi dichiarati;
- b) errori nella compilazione dei modelli;
- c) somme intenzionalmente occultate al fisco.

Con il termine "*compliance*" si intende un nuovo modello di cooperazione tra l'Amministrazione Finanziaria e i contribuenti, improntato su innovative, più avanzate e trasparenti forme di colloquio, in modo da stimolare l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

La strategia di azione dell'Agenzia si basa dunque sul consolidamento di un rapporto di fiducia con il cittadino: l'amministrazione finanziaria intende ricoprire un ruolo di facilitazione e di guida per il corretto assolvimento degli obblighi fiscali, instaurando un dialogo collaborativo con i contribuenti, preventivo o contestuale rispetto alla presentazione della dichiarazione dei redditi.

Un approccio, questo, che mette al centro l'assistenza al cittadino nell'assolvimento degli obblighi tributari, superando una logica di contrapposizione in cui i momenti di interazione erano rappresentati, per il contribuente, dal momento della dichiarazione e, per l'amministrazione finanziaria, da quello del controllo e dell'accertamento. L'orientamento al cittadino è oggi l'unica strada percorribile per un recupero stabile del *tax gap*.

Tale approccio, che necessita di adempimenti più semplici e certi nelle modalità e nei contenuti, agevola anche la competitività delle imprese e gli investimenti, creando le condizioni per favorire la crescita economica del paese.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Gli interventi orientati a favorire la *tax compliance* riguardano dunque:

- la valorizzazione dell'istituto del regime premiale, in un percorso di accompagnamento dei contribuenti verso una maggiore affidabilità fiscale;
- la promozione della *cooperative compliance*, l'attrazione di nuovi investimenti in Italia, l'intensificazione degli accordi preventivi per le imprese con attività internazionale e relativi al regime di tassazione agevolata connesso all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*);
- la sostituzione degli studi di settore con gli indici di affidabilità per i contribuenti medio-piccoli e la fornitura di servizi per l'*audit* ed il *benchmarking* economico, per una migliore conoscenza della struttura e delle dinamiche dell'attività esercitata e del settore economico di riferimento;
- l'adozione di procedure innovative, nonché di nuove e più avanzate forme di comunicazione al contribuente, anche al fine di rimediare eventuali errori od omissioni inclusi quelli in materia di IVA connessi all'esame delle liquidazioni periodiche.

Di seguito sono esaminate alcune tra le principali misure destinate a incrementare la collaborazione fra Amministrazione Finanziaria e contribuente.

Interpretazione della norma e interpelli

Nell'ambito delle attività di promozione della *compliance*, l'Agenzia svolge un'attività di consulenza finalizzata a superare eventuali incertezze derivanti dalla concreta applicazione delle norme tributarie. Effettua dunque l'interpretazione delle disposizioni fiscali, per migliorare, da un lato, la certezza e la trasparenza del rapporto tra fisco e contribuenti, e, dall'altro, promuoverne l'uniforme applicazione sull'intero territorio nazionale.

Questa attività di interpretazione delle norme tributarie, in particolare di quelle di carattere agevolativo, permette anche ai contribuenti (imprese e privati cittadini) di orientare con maggiore consapevolezza le proprie scelte di investimento.

L'interpretazione avviene:

- su iniziativa dell'Agenzia (con la predisposizione di circolari e risoluzioni);
- su sollecitazione dei contribuenti stessi, per la soluzione di casi concreti (attraverso l'istituto dell'interpello);
- su sollecitazione degli Enti pubblici, delle associazioni di categoria e degli ordini professionali, per la soluzione di questioni di rilevanza generale (attraverso l'istituto della consulenza giuridica).

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In particolare, nel 2019 l'Agenzia ha emanato 14 circolari e 40 risoluzioni riferite all'applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

In alcuni casi (ad esempio, quando vi sono "obiettive condizioni di incertezza" circa l'applicazione della normativa), il contribuente, prima di porre in essere un determinato comportamento, può chiedere il parere dell'Amministrazione finanziaria, esercitando il diritto d'interpello. Se questa non risponde nei termini previsti, entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza nel caso d'interpello ordinario o entro 120 giorni per le altre tipologie di interpello, il silenzio equivale a condivisione della soluzione proposta dal contribuente e vale come silenzio assenso.

Nell'ambito degli interpelli di cui allo Statuto dei diritti del contribuente, l'art. 24-bis del TUIR ha introdotto un'ulteriore ipotesi di interpello probatorio (c.d. "**interpello nuovi residenti**") per i contribuenti che intendono optare per il regime dell'imposta sostitutiva sui redditi prodotti all'estero. Tale disposizione intende favorire gli investimenti, i consumi e il radicamento in Italia di nuclei familiari e individui ad alto potenziale non residenti, mediante la previsione di un regime fiscale speciale riservato alle persone fisiche che trasferiscono la residenza fiscale nel territorio dello Stato

Per quanto riguarda l'**interpello nuovi investimenti**, con tale strumento gli investitori italiani e stranieri che intendono investire in Italia almeno 20 milioni di euro e generare rilevanti e durature ricadute occupazionali possono presentare istanza sul trattamento fiscale del proprio *business plan*.

In corso d'anno l'Agenzia ha risposto nei termini a tutti gli interpelli in scadenza nel 2019 pari a **12.415**.

Comunicazioni per la promozione della compliance

Con le comunicazioni preventive, introdotte dalla legge n. 190 del 2014, l'Agenzia mette a disposizione del contribuente gli elementi e le informazioni che lo riguardano per consentirgli di prevenire e correggere errori delle sue dichiarazioni, o di adempiere spontaneamente agli obblighi tributari.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

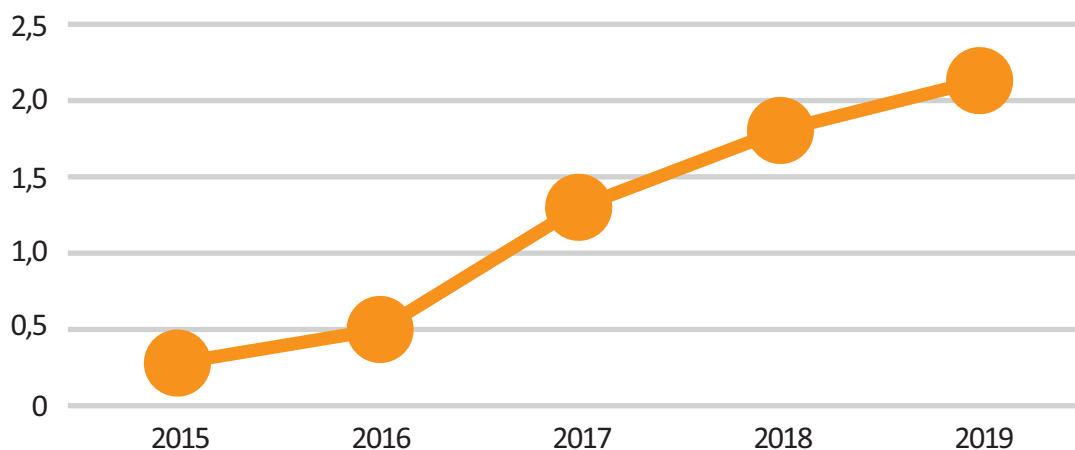
In altri termini, l'Agenzia, prima di attivare i controlli fiscali, invia con congruo anticipo ai contribuenti interessati una serie di comunicazioni volte a favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili. Il vantaggio dell'operazione è reciproco, in quanto chi regolarizza la sua posizione beneficia di una riduzione delle sanzioni e definisce rapidamente la propria posizione, mentre l'Agenzia, oltre a realizzare un pronto recupero di gettito, può concentrare le risorse umane e strumentali verso contribuenti meno collaborativi.

Nel 2019 sono circa 2,1 milioni le comunicazioni per la *compliance* e più di 282 mila i contribuenti che hanno scelto di rimediare autonomamente agli errori

Di queste, circa 1,3 milioni di lettere sono inviti alla *compliance* relative alle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA di cui all'art. 4 D.L. 193/2016. Con le restanti 0,8 milioni circa di lettere per la promozione della *compliance* sono state segnalate eventuali 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 D.Lgs. n. 472 del 1997).

Considerando anche gli effetti indotti sugli altri contribuenti, l'azione dell'Agenzia ha consentito in questo modo di riscuotere complessivamente **circa 2,1 miliardi di euro**.

VERSAMENTI DI ATTIVITA' DI PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE



* Valori in miliardi di euro

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Cooperative compliance e patent box

Dal 2015 è stato introdotto un nuovo modello di relazioni tra l'Agenzia e i contribuenti, denominato "Regime di adempimento collaborativo" utilizzabile, in via di prima applicazione, dalle imprese di maggiori dimensioni.

L'adesione alla predetta disciplina, denominata anche "cooperative compliance", prevede la possibilità per i contribuenti di arrivare ad una comune valutazione con l'Agenzia delle situazioni che possono generare rischi fiscali prima della presentazione della dichiarazione e di accedere ad una procedura abbreviata di interpello preventivo per i contribuenti che ravvisino rischi fiscali in merito all'applicazione delle disposizioni ai casi concreti.

COOPERATIVE COMPLIANCE

Tale istituto è riservato ai contribuenti

- che hanno conseguito un fatturato superiore ai 10 miliardi di euro e, comunque, alle imprese dotate di un sistema di controllo interno di gestione del rischio fiscale, che hanno conseguito un volume di affari non inferiore al miliardo di euro e che abbiano aderito al "progetto pilota" sull'adempimento collaborativo;
- che inoltrano domanda in via telematica all'Agenzia.

L'accesso alla "cooperative compliance" è previsto su base volontaria. L'elemento qualificante è però la presenza in azienda di un sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale (cd. *tax control framework*), tale da consentire una autovalutazione preventiva e un monitoraggio dei rischi.

Al termine del 2019 risultano complessivamente ammesse al programma di cooperative compliance 41 società, di cui 22 nel 2019.

Il *patent box* è invece un regime opzionale di tassazione agevolata per i redditi derivanti da un utilizzo protetto da copyright di software, di brevetti industriali, di marchi d'impresa (poi esclusi per le opzioni esercitate dopo il 31 dicembre 2016), di disegni e modelli, nonché di processi, formule e informazioni relativi a esperienze acquisite nel campo industriale, commerciale o scientifico giuridicamente tutelabili.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Consente a tutti i soggetti titolari di reddito d'impresa, con alcune esclusioni, la parziale detassazione dei proventi derivanti dallo sfruttamento dei citati beni immateriali.

Nel corso del 2019 gli accordi conclusi sono stati 406.

Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale

Gli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA) introdotti con il D.L. n. 50/2017 rappresentano un nuovo strumento attraverso il quale fornire a professionisti e imprese un puntuale riscontro sul loro livello di "affidabilità fiscale", per accrescere la collaborazione tra fisco e contribuenti e promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Dal periodo d'imposta 2018, essi sostituiscono gli studi di settore e i parametri.

Tali indicatori, misurando attraverso un metodo statistico-economico, dati e informazioni relativi a più periodi d'imposta, forniscono una sintesi di valori tramite la quale sarà possibile verificare la normalità e la coerenza della gestione professionale o aziendale dei contribuenti. Il riscontro trasparente della correttezza dei comportamenti fiscali consentirà di individuare i contribuenti che, risultando "affidabili", avranno accesso a significativi benefici premiali.

Dalla finalità di rendere più efficace l'azione accertatrice, scopo per cui vennero istituiti originariamente gli studi di settore, si è dunque passati, con gli ISA, a perseguire l'obiettivo di favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili e di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari.

Nel 2019 l'Agenzia ha concluso la fase di confronto con le organizzazioni di categoria interessate cui sono stati presentati 89 ISA oggetto di evoluzione: con il DM del 24 dicembre 2019 sono dunque stati approvati gli 89 ISA evoluti per il periodo d'imposta 2019.

2.2 L'AGENZIA E LA COLLETTIVITÀ

2.2.1 Il ruolo sociale dell'Agenzia

L'attività dell'Agenzia è finalizzata innanzitutto a garantire, secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia, il recupero delle risorse che consentono allo Stato di finanziare la spesa pubblica e perseguire gli obiettivi di politica economica.

Le risorse recuperate si traducono in beni e servizi per la collettività come ospedali, scuole, strade, infrastrutture, sicurezza.

**445 miliardi di euro
sono le somme riscosse nel 2019**

a seguito delle attività ordinarie di gestione dei tributi e delle attività di accertamento e controllo effettuate dall'Agenzia, con un incremento rispetto al dato 2018 di circa l'1,9%.

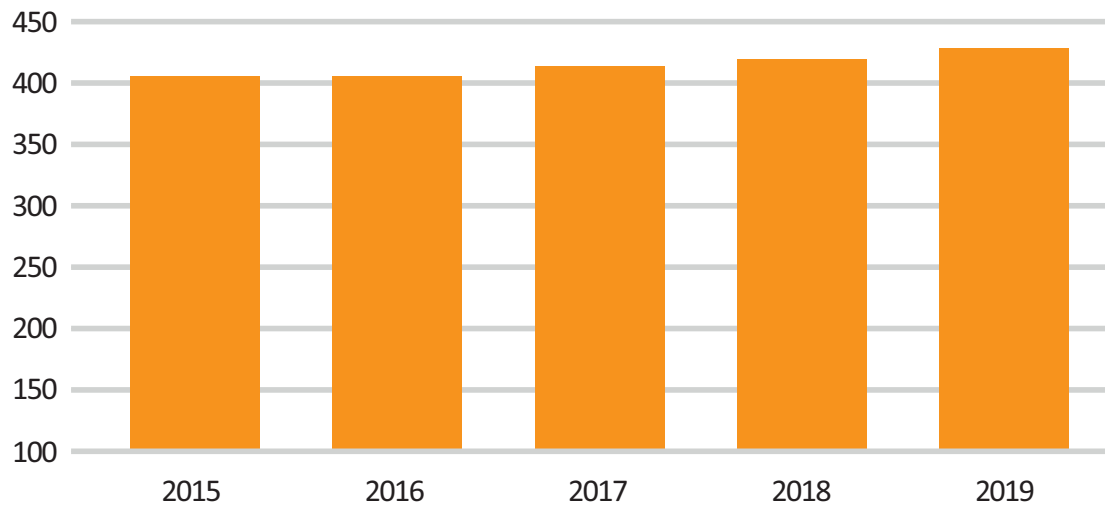
Le azioni intraprese sono state rivolte da una parte a favorire l'assolvimento degli obblighi tributari, anche attraverso la semplificazione degli adempimenti fiscali, e l'emersione spontanea delle basi imponibili, dall'altra a interventi di controllo e accertamento a seguito di specifiche analisi di rischio.

In particolare, **427,3 miliardi di euro** sono le somme spontaneamente versate dai contribuenti grazie al sistema di versamento F24 che consente ai contribuenti, attraverso un unico strumento, di pagare le principali tipologie di tributi, anche utilizzando in compensazione eventuali crediti.

Delle somme spontaneamente versate, **2,13 miliardi di euro** sono stati versati dai contribuenti a seguito dell'invio da parte dell'Agenzia delle lettere per la promozione della compliance, che nel 2019 sono state, come già visto, circa 2,1 milioni.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

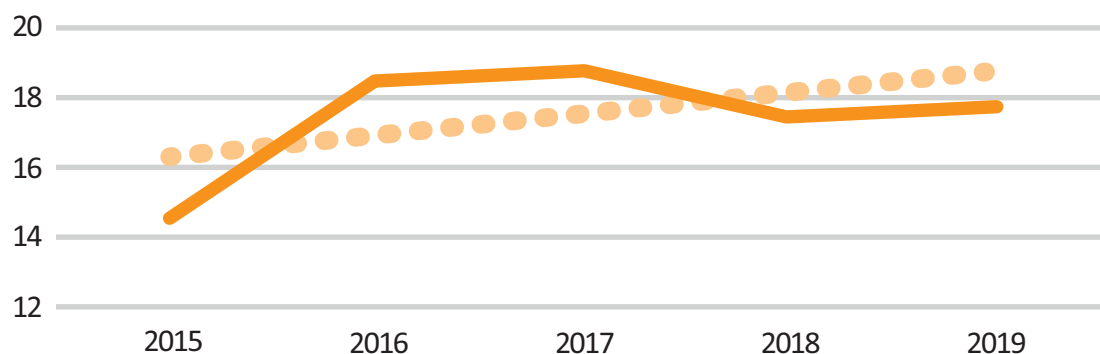
GETTITO SPONTANEO GST



* Valori in miliardi di euro

17,73 miliardi di euro sono le entrate complessive da attività di contrasto, cui hanno contribuito anche misure straordinarie, quali la definizione agevolata di atti emessi dall' Agenzia delle Entrate: rottamazione di cartelle dell' Agenzia delle Entrate, *voluntary disclosure* nonché le misure di definizione agevolata introdotte dal D.L. 119/2018 relative agli atti del procedimento di accertamento, ai processi verbali di constatazione o alle controversie tributarie.

RISCOSSIONI DI ATTIVITA' DI CONTROLLO



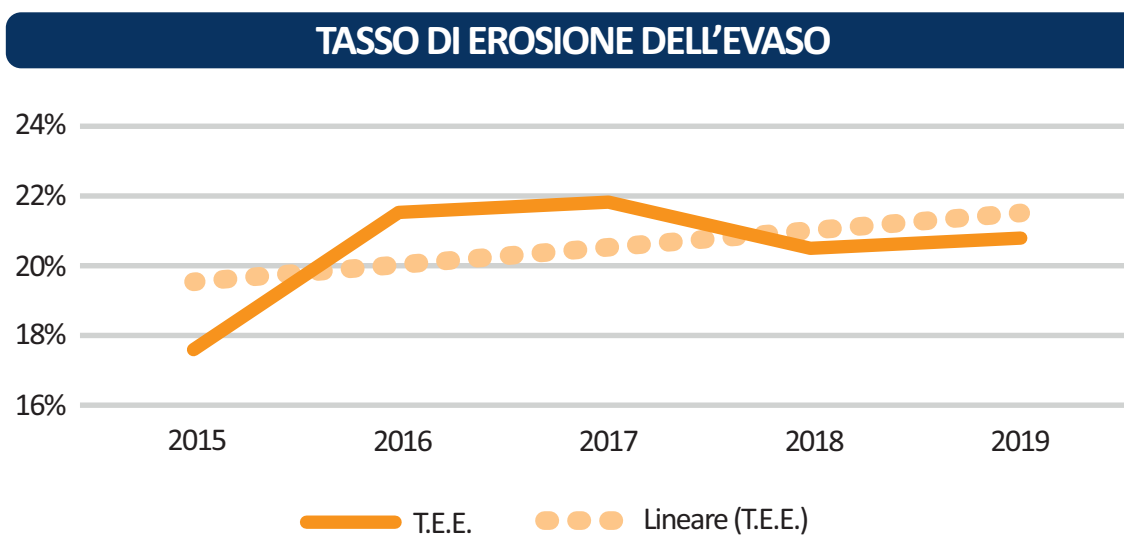
— Riscossioni da attività di controllo ●●●● Lineare (riscossioni da attività di controllo)

* Valori in miliardi di euro

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il **Tasso di erosione dell'evaso (T.E.E.)** misura la capacità delle strutture dell'Agenzia di incidere sulle dinamiche evasive che caratterizzano il Paese, attraverso il recupero dell'imposta non dichiarata dal contribuente e di quella dichiarata e successivamente non versata. È costituito dal rapporto tra l'ammontare complessivo delle somme recuperate (il riscosso conseguito da attività di controllo) e il totale delle somme da recuperare.

Rispetto a un *tax gap* che si attesta mediamente intorno agli 84 miliardi di euro, l'Agenzia ha un tasso di erosione dell'evaso pari a circa il 21%.



La **strategia di contrasto** ha continuato a porre l'attenzione sui contribuenti che si sono dimostrati meno collaborativi e trasparenti, che hanno strutturato complessi sistemi di evasione e di frode o, comunque, ritenuti ad elevata pericolosità fiscale.

Tale strategia ha portato ad una riduzione del numero complessivo degli accertamenti.

L'Agenzia ha inoltre perfezionato in via generale l'efficacia dei propri controlli assicurando una minore invasività degli stessi per i destinatari, anche grazie ad un uso appropriato e incrociato delle banche dati e degli strumenti d'indagine a disposizione.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In Convenzione, in relazione all'attività di contrasto, sono stati dunque definiti i seguenti obiettivi:

- ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di *non compliance* da parte dei contribuenti;
- presidiare l'attività di controllo;
- assicurare il coordinamento con altre amministrazioni ai fini dell'attività di controllo;
- migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Gli obiettivi posti, correlati a determinati indicatori di realizzazione, sono stati integralmente raggiunti, come si evince dalla Relazione sulla performance 2019.

524.387

**è il numero degli accertamenti complessivi
effettuati nell'anno**

Nel 2019 c'è stata una diminuzione del 5% del numero di accertamenti rispetto al 2018.

La Maggiore Imposta Accertata (MIA) di 18 miliardi di euro è invece in aumento di circa il 3,2% rispetto all'esercizio precedente.

I controlli sono dunque più mirati ed efficaci.

In relazione alle **diverse tipologie di contribuenti**, è dunque più alta l'attenzione nei confronti dei grandi contribuenti (soggetti con un giro d'affari superiore ai 100 milioni di euro) e sono aumentati i soggetti sottoposti a tutoraggio. Il 34,2% dei grandi contribuenti è stato oggetto di controlli e tali attività hanno determinato una maggiore imposta accertata di oltre 2,9 miliardi.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

GRANDI CONTRIBUENTI

	2019	2018	Δ %
Soggetti sottoposti a tutoraggio	3.534	3.320	6,4%
N. accertamenti eseguiti	2.125	2.224	- 4,5%
Maggiore Imposta Accertata*	2.982	2.367	26,0%

* Valori espressi in milioni di euro.

Per quanto riguarda le imprese di medie dimensioni, nel corso del 2019 sono state eseguite più di 2.800 attività istruttorie esterne e oltre 10.000 accertamenti, che hanno determinato più di 4,3 miliardi di euro di maggiore imposta accertata.

IMPRESE MEDIE

	2019	2018	Δ %
N. accertamenti eseguiti	10.043	9.986	+0,6%
Maggiore Imposta Accertata*	4.373	3.646	+19,9%

* Valori espressi in milioni di euro.

Con riguardo alle imprese minori (soggetti con volume d'affari o ricavi compreso tra 0 e 5.164.568 euro) e ai lavoratori autonomi, nell'anno 2019 sono state realizzate oltre 4.000 attività istruttorie esterne mediante verifiche, con oltre 135.000 atti di accertamento che hanno consentito di accertare maggiori imposte per oltre 8,5 miliardi di euro.

IMPRESE MINORI

	2019	2018	Δ %
N. accertamenti eseguiti	135.448	140.238	-3,4%
Maggiore Imposta Accertata*	8.598	8.920	-3,6%

* Valori espressi in milioni di euro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

I controlli sulle persone fisiche sono stati oltre 354 mila e hanno dato luogo a più di 1,6 miliardi di euro di maggiore imposta accertata.

PERSONE FISICHE

	2019	2018	Δ %
N. accertamenti eseguiti	354.346	357.595	-0,9%
Maggiore Imposta Accertata*	1.685	1.882	-10,5%

* Valori espressi in milioni di euro.

Nei confronti degli enti non commerciali (soggetti pubblici e privati, diversi dalle società, che non hanno per oggetto esclusivo o principale l'esercizio di attività commerciali, nonché ONLUS), nel corso del 2019 sono state eseguite oltre 1.000 attività istruttorie esterne mediante verifiche più di 5.200 atti di accertamento per una maggiore imposta accertata di oltre 157 milioni di euro.

L'azione di **contrasto alle frodi fiscali** nel 2019 è stata orientata a intercettare le più insidiose condotte illecite e a impedirne il perpetrarsi, sia dal punto di vista della diffusione sul territorio nazionale che in termini di perdita di gettito.

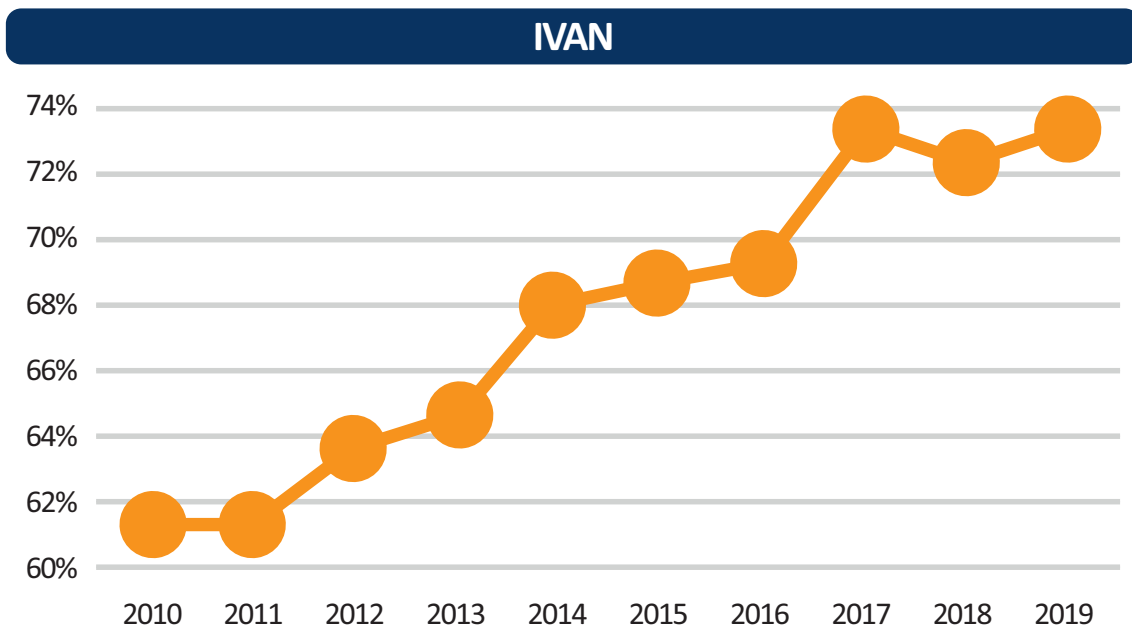
In particolare, sono stati riscontrate le seguenti fattispecie:

- indebite compensazioni di crediti IVA inesistenti;
- frodi realizzate attraverso l'utilizzo di false dichiarazioni d'intento;
- utilizzo fraudolento di crediti ricerca e sviluppo.

Nel triennio 2018-2020, tali attività di contrasto hanno portato a recuperi complessivamente stimati in **2,4 miliardi di euro** sia per incassi sia per "mancato danno erariale", a cui vanno aggiunti gli effetti positivi derivanti dall'incremento di compliance che consegue alle attività di contrasto agli illeciti messe in atto e che sono percepite quale deterrente.

Quanto poi al miglioramento della **sostenibilità in giudizio della pretesa erariale**, la percentuale di pronunce (nei vari gradi di giudizio) in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia (IVAN, Indice di Vittoria), rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno è il 73%.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

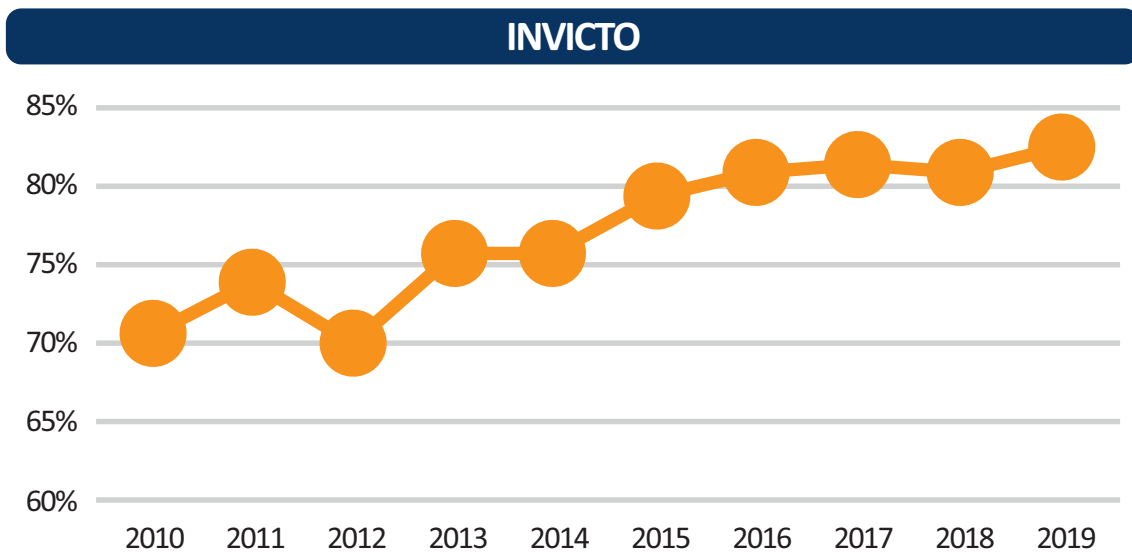


Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019, nel primo grado di giudizio, sono stati presentati 58.868 ricorsi; nel secondo grado di giudizio i ricorsi sono pari a 26.600.

70% è invece la percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

Per quanto riguarda il valore delle controversie, la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia (divenuto definitivo nell'anno) in relazione all'importo complessivo in contestazione oggetto di decisioni divenute definitive (INVICTO, Indice di vittoria del contenzioso per valore) nell'anno 2019 è pari a 82,26%, in incremento del 2,1% rispetto all'anno precedente.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



2.2.2 Canali di comunicazione

La comunicazione dell' Agenzia delle Entrate pone al centro l' attività di assistenza e di supporto offerta ai cittadini, in un' ottica di pubblico servizio, e l' azione di contrasto all' evasione, a tutela dei conti pubblici.

Nel 2019 l' obiettivo della comunicazione istituzionale è stato ancora più ambizioso e sfidante: passare da una comunicazione di servizio a una comunicazione che sia di per se stessa un servizio, un atto utile per la collettività.

Questo obiettivo rappresenta l' evoluzione naturale di una strategia che, da diversi anni, ha visto l' Agenzia pronta a cogliere le opportunità offerte dalle innovazioni intervenute nel campo della comunicazione.

I canali di collegamento con i cittadini sono molteplici.

L' Agenzia ha innanzitutto un proprio sito web: www.agenziaentrate.gov.it.

Oltre ad essere accessibile e usabile, il sito può essere considerato un vero e proprio "sportello virtuale", mediante cui l' utente potrà trovare agilmente l' informazione o i documenti di cui ha bisogno per dichiarare, pagare, registrare un contratto, ricevere le comunicazioni a lui destinate e conoscere le scadenze dei propri adempimenti fiscali.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il portale dà risalto agli argomenti di maggiore attualità e interesse per gli utenti meno esperti attraverso informazioni, semplificate e fruibili, organizzate sia per aree tematiche (per esempio, casa, canone tv, fatturazione elettronica, ecc.) sia per “adempimenti fiscali” o “profili contributivi”.

Il sito web è in continuo aggiornamento, con particolare cura dei contenuti, al fine di renderlo un punto di riferimento per i contribuenti. La redazione web pubblica periodicamente news durante l'anno e svolge attività di verifica dei requisiti di accesso.

Nel 2019:

- è stata condotta un'attività di *restyling* grafico e di riorganizzazione dei contenuti dei mini-siti regionali, in linea con le caratteristiche del portale nazionale e con le linee guida di *desing* dell'AgID;
- nell'ambito delle attività di sviluppo di nuove funzionalità, è stato analizzato, realizzato e messo in linea sul portale di assistenza alla fatturazione elettronica un servizio di *chatbot*, tuttora in fase sperimentale, che fornisce prima informazione e supporto all'utenza;
- sono state create aree tematiche dedicate ai nuovi indici di affidabilità fiscale e allo scontrino elettronico;
- sono state pubblicate circa 1000 news e oltre 233 comunicati stampa.

Nel 2019 è stato messo particolare impegno nel:

1. Parlare al Paese con un linguaggio facilmente comprensibile anche da parte dei non addetti ai lavori, per canalizzare l'attenzione su tutto ciò che è di concreta utilità per i cittadini;
2. Informare media e cittadini sulle novità fiscali recentemente introdotte, come la definizione agevolata, la *flat tax* e le altre misure di competenza dell'Agenzia che potrebbero richiedere delle specifiche azioni di comunicazione;
3. Ridurre le distanze con gli utenti anche attivando nuovi canali di comunicazione in funzione dei diversi pubblici di riferimento, per rendere accessibili le informazioni giuste al momento giusto;
4. Diffondere presso le nuove generazioni il valore della legalità fiscale, attraverso linguaggi e strumenti adatti ai più giovani.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



L'Agenzia è anche presente, sin dal 2012, su **YouTube** con un canale istituzionale "Entrate in video" in cui vengono illustrati ai cittadini, attraverso brevi video, i servizi più utilizzati.

Nel 2019 ci sono state 4,3 milioni di visualizzazioni rispetto alle 3,9 milioni del 2018 e 19.470 iscritti.



Dal 2014 l'Agenzia sceglie **Twitter** per parlare in modo semplice e immediato ai milioni di utenti che usano il popolare *social network*. Novità fiscali, scadenze, curiosità, dati e iniziative dell'Amministrazione finanziaria sul territorio e *live tweeting* per coprire gli eventi, anche in tempo reale.

Il profilo *Twitter* dell'Agenzia dà risonanza a: incontri e concorsi di Fisco e Scuola, firma di protocolli e accordi significativi, comunicati stampa nazionali e regionali, partecipazione a fiere ed eventi, presentazione di guide tematiche o territoriali, appuntamenti dei funzionari con i cittadini per fornire informazioni e assistenza (per esempio le tappe del Camper per fornire assistenza sul territorio).

Nel 2019 il numero di *follower* è aumentato rispetto al 2018: 37.800 contro i 34.300 dell'anno precedente.



Nel 2016 l'Agenda inaugura la sua pagina istituzionale su **Facebook** "Entrate in contatto" e, prima amministrazione nel panorama italiano, offre contemporaneamente un servizio di prima informazione tramite la piattaforma *Messenger*.

Un'innovazione destinata a cambiare definitivamente il rapporto con i contribuenti, che sono oramai abituati a dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio smartphone, attraverso il *social network* più popolare, sugli argomenti di maggiore interesse (come il canone tv, la dichiarazione precompilata e l'e-fattura).

In pratica con *Facebook Messenger* l'utente può aprire una conversazione privata con l'Agenda e formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi di quesiti che necessitano di approfondimenti, entro 5 giorni dalla richiesta. Nel 2019 sono stati rilevati circa 64.000 *follower*, 59.350 *like* e oltre 33.000 messaggi utente.



Nel 2019 l'Agenda approda su **LinkedIn**, il *social network* con informazioni e approfondimenti per imprese, professionisti e non solo. In corso d'anno si registrano oltre 95.000 *follower*.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'Agenzia sta inoltre investendo da tempo in progetti e campagne di informazione e sensibilizzazione, nel solco tracciato dalle nuove strategie di comunicazione per l'accompagnamento del cittadino/contribuente attraverso l'intricato dedalo di norme e adempimenti fiscali e la promozione della legalità e di un nuovo sentire comune.



La Rivista telematica **FiscoOggi** pubblica articoli per informare contribuenti e professionisti in merito alle principali novità fiscali e offrire approfondimenti sulle tematiche tributarie di maggiore attualità.



La collana **L'Agencia informa** contiene Guide temi fiscali di maggiore interesse (casa, bonus, agevolazioni per le persone con disabilità, lettere di *compliance*, controlli, ecc.).



Il progetto **Fisco e Scuola** promuove in tutta Italia l'educazione alla legalità fiscale attraverso incontri con gli studenti degli istituti di primo e secondo grado.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

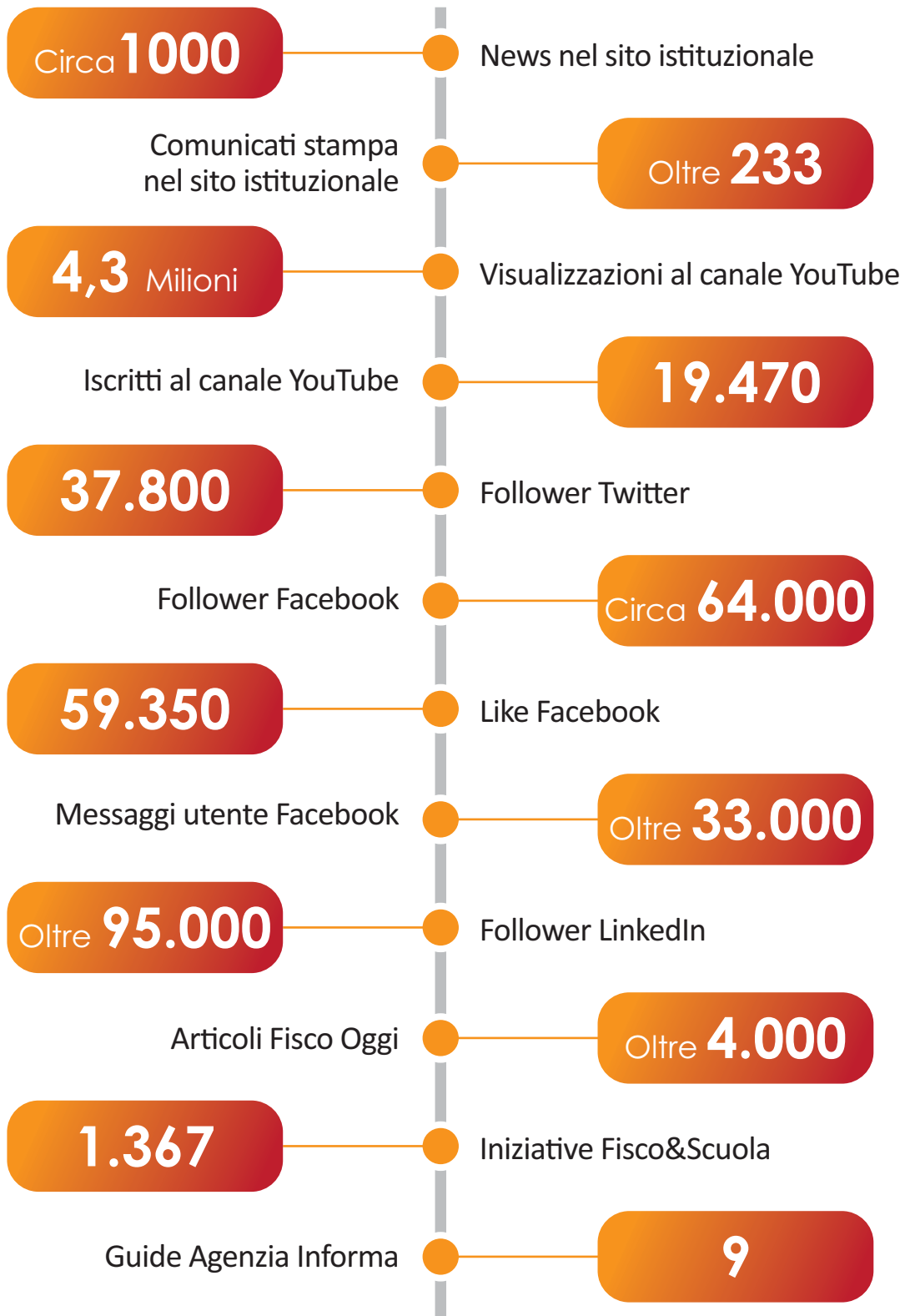
L'attenzione dei media è stata rivolta con interesse alle campagne di comunicazione realizzate nel corso degli anni su temi cruciali per l'opinione pubblica e progetti strutturali per il Paese.

Le **campagne di comunicazione** del 2019:

- **#efatturanientepaura**, lanciata sui canali social, con la produzione di 3 video a tema e post dedicati, con l'obiettivo di valorizzare i vantaggi della e-fattura e di rassicurare i cittadini e durante la stagione dichiarativa;
- **#Sciogliamoidubbi**, sulla dichiarazione precompilata. La campagna è entrata nel vivo i primi di maggio con la pubblicazione di un video tutorial, di grafiche dedicate e di 50 post sul tema, pensati anche per rispondere ai dubbi più diffusi degli utenti dello sportello social #EntrateinContatto su Facebook.
- la campagna di comunicazione per il lancio del nuovo magazine digitale bimestrale, **#Plus**. L'Italia che cresce, promosso da Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero del Lavoro e curato dall'Agenzia in rete con altri enti
- la campagna di comunicazione integrata sugli Isa, in collaborazione con Sose e con Sogei, che ha visto la pubblicazione, sul versante social, di post con grafiche dedicate e di 3 video sul tema: un video di presentazione, un tutorial sul software **#IlTuolsa** e il filmato su un incontro con esperti del settore.
- la campagna sullo **#scontrinoelettronico**, con la pubblicazione di post dedicati, copertine a tema e 4 video e quella per la valorizzazione del servizio di adesione alla consultazione delle fatture elettroniche, con post dedicati e un video-tutorial che in 1 minuto spiega come fare.
- nella **giornata internazionale contro la violenza sulle donne**, la campagna di sensibilizzazione, promossa dal Comitato Unico di Garanzia e diffusa sui canali social dell'Agenzia.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

LA COMUNICAZIONE IN NUMERI



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.2.3 Iniziative per la comunità

**oltre 10 mila computer del Fisco
in regalo a scuole, non profit e PA**

L'Agenzia delle Entrate ha regalato più di 10mila apparecchiature informatiche in disuso agli istituti scolastici, agli enti non profit, agli organismi di volontariato e alle pubbliche amministrazioni. È infatti ormai iniziativa consolidata dell'Agenzia di non rottamare PC fissi, portatili e server dismessi, ma di donarli ad altri enti per i quali possono essere ancora utili. Il nuovo bando 2019, pubblicato sul sito istituzionale, ha ribadito l'impegno del Fisco per l'ambiente e il riutilizzo dei beni.

La gara è stata aperta a tutti gli istituti scolastici statali e paritari, le pubbliche amministrazioni, gli enti e gli organismi non-profit (anche privati).

L'assegnazione dei computer da parte dell'Agenzia avviene dando priorità agli istituti scolastici, sia statali che paritari degli enti locali.

Nell'ordine di preferenza illustrato nel bando seguono le amministrazioni pubbliche e gli altri enti pubblici e privati appartenenti alle categorie degli organismi di volontariato di protezione civile che operano in Italia e all'estero a fini umanitari, degli enti non-profit, degli istituti scolastici paritari privati e degli altri enti e organismi che svolgono attività di pubblica utilità.

Fisco&Scuola

Il progetto "Fisco e Scuola" promuove in tutta Italia l'educazione alla legalità fiscale attraverso incontri con gli studenti degli istituti di primo e secondo grado. Uno dei principali obiettivi che si propone l'Agenzia nello svolgimento delle sue funzioni istituzionali è proprio quello di diffondere la cultura contributiva, intesa come "educazione" alla concreta partecipazione dei cittadini alla realizzazione e al funzionamento dei servizi pubblici. Le Direzioni Regionali e gli uffici dell'Agenzia delle Entrate promuovono sin dal 2002 incontri sulla materia fiscale nelle scuole e nel 2004 nasce il progetto "Fisco e scuola".

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il mondo della scuola è sicuramente una delle sedi più indicate per trasmettere questo messaggio e negli anni l'Agenzia ha realizzato vari progetti con l'Istituzione scolastica.

Navigando nelle pagine dedicate del sito istituzionale, gli studenti delle scuole elementari, delle medie e delle superiori possono trovare risposte alle curiosità più varie sul Fisco, avvicinandosi a temi con cui dovranno confrontarsi in futuro. Anche genitori e insegnanti possono cercare spunti utili per rendere facilmente accessibile il mondo del Fisco ai più giovani.

Nel 2019 sono state promosse 1.367 iniziative.

Nell'ambito delle iniziative rivolte ai giovani, l'Amministrazione ha, inoltre, preso parte dal 2018 al "Project group to support the Digital Tax Education pilot project", istituito presso la Commissione europea con l'obiettivo di accrescere nei Paesi membri dell'Unione l'educazione fiscale delle nuove generazioni.

2.2.4 Anticorruzione e trasparenza

L'attività dell'Agenzia, come rilevato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione "si presta ad essere particolarmente esposta a pressioni indebite e a fenomeni corruttivi o di maladministration per diversi motivi legati alla tipologia e eterogeneità di funzioni di estrema importanza che l'ordinamento attribuisce loro, alla diffusa articolazione delle strutture sul territorio, alla gran quantità di interessi sia pubblici che privati incisi dalle decisioni che le Agenzie assumono, all'estesa platea di portatori di interesse cui esse si rivolgono e alla, conseguente, gestione di una quantità assai elevata di dati e informazioni".

Per fronteggiare in modo sistemico e sostanziale questi rischi, il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) fornisce una valutazione del livello di esposizione dell'Agenzia al fenomeno corruttivo e indica gli interventi organizzativi necessari a prevenirlo e mitigarlo. Il 25 gennaio 2019 l'Agenzia delle Entrate ha adottato il [Piano triennale di prevenzione della corruzione 2019-2021](#).

Nel 2019, l'attività sistematica di identificazione e analisi dei rischi di disfunzioni o irregolarità nei processi dell'Agenzia è stata integrata con l'esecuzione degli interventi di audit dettagliati nella tabella che segue.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

INTERVENTI DI AUDIT INTERNO	Numero
Analisi di Contesto Locale	11
Follow-up operativi	3
Verifiche amministrativo-contabili	240
INTERVENTI DI AUDIT COMPLIANCE	Numero
Indagini conoscitive	54
Altre trattazioni rilevanti	7
INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO	Numero
Intermediari Entratel - Professionisti	88
Intermediari Entratel - CAF	79
Professionisti per consultazione planimetrie catastali	64
SIAE	55
WEBANT*	83

* Applicativo per l'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel.

Gli interventi di Analisi di Contesto Locale hanno intercettato 60 criticità da carenze organizzative, 21 non conformità e 15 raccomandazioni su irregolarità amministrative.

Sono 23 gli interventi relativi a indagini conoscitive e trattazioni particolarmente rilevanti e 1.103 le verifiche ispettive in materia di incompatibilità e cumulo degli impieghi dei dipendenti (ex legge 662/96) conclusi nel 2019.

In alcuni casi alle irregolarità riscontrate hanno fatto seguito segnalazioni alle autorità competenti ovvero iniziative volte a rimuovere le disfunzioni rilevate.

La [relazione annuale 2019 del Responsabile della prevenzione e della corruzione e della trasparenza](#) riporta i seguenti rilievi:

- 129 violazioni del codice di comportamento (DPR n.62/2003) accertate mediante avvio del procedimento disciplinare, di cui 79 hanno dato luogo a sanzioni;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- 60 procedimenti disciplinari avviati per fatti penalmente rilevanti a carico dei dipendenti. Di tali procedimenti, in particolare:
 - alcuni hanno dato luogo a sanzioni: 8 multe, 9 sospensioni dal servizio con privazione della retribuzione, 6 licenziamenti, 5 rimproveri scritti e 1 rimprovero verbale;
 - alcuni sono riconducibili a reati relativi a eventi corruttivi (lo stesso procedimento può essere riconducibile a più reati): 1 peculato, 3 concussione, 2 corruzione per atto contrario a doveri d'ufficio, 4 abuso d'ufficio, 30 accesso abusivo, 9 falsità materiale/ideologica, 4 truffa, 4 altri reati contro P.A., 3 altri reati penali.

In riferimento alla procedura per l'inoltro e la gestione delle segnalazioni di illeciti da parte del personale (*Whistleblowing*) con sistema informativo dedicato con garanzia di anonimato, nel 2019 sono pervenute 48 segnalazioni (contro le 36 del 2018), di cui 41 anonime (31 nel 2018).

La trasparenza sulle proprie attività è un valore fondante dell'azione dell'Agenzia.

La sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale contiene diversi dati di pubblico interesse: nel 2019 tale sezione ha ricevuto 157.705 visite.

In corso d'anno sono inoltre pervenute 189 istanze di accesso civico generalizzato, di cui 65 sono state trattate come accessi documentali.

Le aree tematiche oggetto di attenzione da parte dei cittadini/contribuenti hanno riguardato principalmente dati relativi all'organizzazione e alla gestione del personale, interPELLI, dati presenti in anagrafe tributaria, atti di accertamento, sgravi e atti registrati.

ISTANZA DI ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

Con l'istanza di accesso civico generalizzato, ogni cittadino può richiedere dati, informazioni e documenti in possesso delle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli sottoposti a obbligo di pubblicazione. Quando il cittadino ha un "interesse diretto, concreto e attuale" collegato a una situazione giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso, dovrà invece presentare un'istanza di accesso documentale.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.2.5 Trattamento dei dati personali

I dati personali sono trattati dall' Agenzia delle Entrate, in qualità di Titolare, esclusivamente per le finalità istituzionali e previste da specifiche disposizioni normative, per fornire servizi o espletare funzioni direttamente connesse a tali finalità o per garantire il rispetto di obblighi di legge.

I dati personali sono trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. L' Agenzia attua le idonee misure di sicurezza, organizzative, tecniche e fisiche, atte a tutelare le informazioni dall' alterazione, dalla distruzione, dalla perdita, dal furto o dall' utilizzo improprio o illegittimo e per assicurare che i dati siano trattati in conformità con le finalità per cui vengono gestiti.

A tal fine, sulla base delle indicazioni fornite nel Regolamento europeo n. 679/2016 (*General Data Protection Regulation - GDPR*), ha adottato il Sistema di gestione per la Protezione dei dati personali. Tale sistema, consolidato e integrato nel corso del 2019, è composto dal "Manuale del Sistema di gestione per la protezione dei dati personali", dalla "Procedura di Data Breach" e dal "Registro delle attività di trattamento".

È stata, inoltre, elaborata una specifica "Metodologia per l' analisi dei rischi e la valutazione di impatto sulla protezione dei dati", necessaria per le attività previste dal Regolamento UE in capo alle strutture responsabili dei trattamenti ed in esecuzione degli obblighi del medesimo Regolamento ai fini della c.d. *accountability* del Titolare del trattamento.

Nel corso del 2019 sono state effettuate 40 analisi del rischio e 9 tavoli di confronto con il Garante per la protezione dei dati personali aventi ad oggetto processi core dell' Agenzia (Dichiarazione pre-compilata, Fatturazione Elettronica, Lotteria dei Corrispettivi, Progetto OMI Banca d' Italia, Lettere di *compliance* con i dati CRS, Isee Precompilato, AN-NCSU, Registratori telematici).

Le informazioni di contatto del Titolare del trattamento, a cui rivolgersi per esercitare i diritti connessi alla protezione della *privacy*, sono:

- Agenzia delle Entrate,
via Giorgione n. 106, 00147 Roma
- e-mail:
entrate.updp@agenziaentrate.it

Sono inoltre 30 le istanze/segnalazioni 2019 da parte di cittadini in merito al trattamento dati personali a cui è stato dato riscontro ai sensi del GDPR (si tratta di segnalazioni di violazioni nel trattamento dei dati o di istanze di accesso ai propri dati).

2.3 L'AGENZIA E GLI ENTI E LE ISTITUZIONI

L'Agenzia assicura il supporto alle attività del Ministero dell'Economia e delle Finanze e la collaborazione con le altre agenzie fiscali e con gli altri enti o organi che comunque esercitano funzioni in settori della fiscalità di competenza statale. Presta anche la propria collaborazione, secondo gli indirizzi impartiti dal Ministro, alle istituzioni dell'Unione Europea e svolge i compiti necessari per l'adempimento degli obblighi internazionali assunti dallo Stato nelle materie di competenza.

2.3.1 L'Agenzia e la Guardia di Finanza

I rapporti tra l'Agenzia e la Guardia di Finanza si inseriscono in un consolidato contesto di collaborazione, caratterizzato da una sinergica azione di stimolo alla *compliance* e di contrasto ai più pericolosi fenomeni di evasione fiscale, anche di tipo internazionale.

Nelle attività di contrasto all'evasione, l'Agenzia utilizza anche le risultanze delle istruttorie effettuate dalla Guardia di Finanza di carattere amministrativo o derivanti da indagini di polizia giudiziaria.

Inoltre l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza svolgono in modo congiunto analisi di rischio su platee di contribuenti da selezionare per le rispettive attività di controllo.

Nel corso del 2019 sono state effettuate iniziative congiunte 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.

Nel 2019 sono stati sottoposti a controllo congiunto 85.694 soggetti (il 7% in più dell'obiettivo preventivato di 80.000 soggetti).

2.3.2 L'Agenzia e le Regioni e gli Enti locali

L'Agenzia, nel perseguimento dei propri fini istituzionali, assicura la collaborazione con il sistema delle autonomie locali, nel rispetto delle funzioni e dei compiti spettanti alle Regioni e agli Enti locali, secondo i principi del federalismo fiscale.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Promuove e fornisce servizi alle Regioni e agli Enti locali per la gestione dei tributi e dei servizi di loro competenza, stipulando apposite convenzioni e articolando la propria organizzazione periferica in modo da favorire lo svolgimento delle attività di collaborazione e di supporto.

Stabilisce forme e strumenti di collaborazione e informazione reciproca con il sistema delle autonomie locali, anche ai fini della determinazione dei contenuti della Convenzione.

Il servizio F24 gestito dall'Agenzia garantisce il costante e tempestivo afflusso delle entrate e delle relative informazioni non solo allo Stato, ma anche agli Enti locali, affinché questi possano svolgere i propri compiti istituzionali e verificare il corretto adempimento degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti.

Nel 2019 è proseguita la gestione della riscossione tramite modello F24 dei tributi di pertinenza di Regioni ed Enti Locali. Con particolare riferimento alla riscossione dei tributi comunali tramite F24 (IMU, TASI, tassa rifiuti, imposta di soggiorno, TO-SAP/COSAP e imposta comunale sulla pubblicità), nel 2019 sono state gestite e rendicontate circa 118,8 milioni di operazioni di versamento, per un controvalore di oltre 28,3 miliardi di euro.

Inoltre, a seguito dell'attività di contrasto, sono stati riscossi **1,55 miliardi di euro** di imposte non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF).

Sempre in corso d'anno sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle Entrate 4.051 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 69% delle quali proviene da Comuni del nord, il 17% del centro e il 14% del sud e isole).

La maggior parte delle segnalazioni riguarda l'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" (38%) e l'ambito "Urbanistica e territorio" (30%). Gli accertamenti eseguiti dall'Agenzia in relazione ai quali risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni sono 816. A fronte di detta attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 14,6 milioni di euro (13 milioni di euro nel 2018).

I Comuni possono anche accedere, per quanto di propria competenza ed in relazione alle autorizzazioni fornite dall'Agenzia:

- alle funzionalità specifiche riservate agli Uffici Demografici (attribuzione del codice fiscale; interrogazione dei dati anagrafici e di domicilio fiscale; allineamento delle anagrafi comunali; comunicazione delle variazioni anagrafiche);

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- ai dati dei versamenti Tares, Imu, Ici ed Iscop (per i Comuni che hanno deliberato tale imposta), ai riepiloghi contabili dei versamenti di addizionale comunale all'Irpef, ai dati dei contratti di energia elettrica, ai dati dei contratti di locazione e delle dichiarazioni di successione;
- ai dati dei versamenti Tarsu/Tariffa e Tosap/Cosap solo se hanno sottoscritto con l'Agenzia la Convenzione per il pagamento dei tributi locali mediante l'F24.

2.3.3 L'Agenzia e l'ISTAT

L'Agenzia sta collaborando con l'[ISTAT](#) (Istituto Nazionale di Statistica) per la costituzione dell'Archivio Nazionale dei Numeri Civici delle Strade Urbane (ANNCSU), che costituirà, dalla data di attivazione, il riferimento nazionale per gli stradari e indirizzari comunali. L'effettivo avvio dell'ANNCSU potrà avvenire solo dopo che l'Istat e l'Agenzia, sentita l'ANCI e il Garante per la protezione dei dati personali, definiranno le specifiche tecniche e le modalità di accesso ai servizi erogati dall'Archivio.

Nel 2019 è proseguita l'attività per la redazione del documento contenente le specifiche tecniche, con l'interlocuzione col Garante e l'attività di formazione e informazione nei confronti dei Comuni, per fornire il necessario supporto e assistenza in tutte le fasi dell'attività di certificazione dei dati da parti dei Comuni stessi.

2.3.4 L'Agenzia e gli altri Stati

L'Agenzia delle Entrate prende parte alle attività previste dai programmi in campo fiscale della Commissione Europea e di altri Organismi Internazionali, come l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) o lo IOTA (*Intra-European Organisation of Tax Administrations*).

Queste forme di cooperazione consentono lo scambio di esperienze e di buone prassi, e creano, di fatto, una rete di collegamento tra le Amministrazioni fiscali dei diversi Paesi. È fondamentale a tal fine il ruolo svolto dagli Esperti Nazionali dell'Agenzia distaccati all'estero (END), in termini di scambio di competenze professionali con le Istituzioni europee e gli organismi internazionali. Presso la Commissione Europea, al 31 dicembre 2019, risultano infatti distaccati a Bruxelles 7 funzionari dell'Agenzia in qualità di Esperti.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Oltre a curare i rapporti con le organizzazioni internazionali e con le amministrazioni fiscali estere, l'Agenzia è impegnata in attività di cooperazione come:

- controlli multilaterali o verifiche simultanee;
- richieste di esazione di crediti sorti in un altro Stato membro dell'Unione Europea;
- richieste di esazione di tributi da e per l'estero formulate nell'ambito di rapporti di diritto internazionale;
- scambio di informazioni con gli Stati membri dell'Unione Europea, assistenza alla notifica degli atti e recupero coattivo dei crediti erariali;
- iniziative di *Tax Capacity Building* a supporto dei paesi richiedenti assistenza tecnica fiscale a favore dei Paesi in via di sviluppo, in linea con le politiche di intervento definite dal MAECI e MEF e in rispetto all'*Addis Tax Initiative* promossa dall'ONU.

La tabella seguente illustra il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2019 in confronto con il 2018.

INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE E ALTRI TRIBUTI

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2018	186*	1.357	1.543
2019	7.542	1.835	9.377

* 2 scambi riguardano rispettivamente 278 e 5.039 soggetti.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE E ALTRI TRIBUTI

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2018	200*	354	554
2019	162	256	418

* Una richiesta riguarda 612 soggetti.

Per informazioni su Convenzioni e Accordi applicabili a livello internazionale in materia fiscale è possibile consultare l'apposita [sezione del sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze](#).

2.4 L'AGENZIA E IL PERSONALE

Per svolgere i numerosi compiti affidatili, l'Agenzia delle Entrate deve poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, forte motivazione e disponibilità al cambiamento.

Il personale a tempo indeterminato è inquadrato nel ruolo del personale dirigente o nel ruolo del personale delle aree funzionali.

Dal 1° dicembre 2012 nei ruoli è confluito anche il personale proveniente dall'incorporata Agenzia del Territorio.

L'Agenzia si avvale inoltre di un ridotto contingente di dirigenti a tempo determinato ex art. 19, comma 6, del D.Lgs. n. 165/2001.

Al personale dell'Agenzia si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2016-2018, sottoscritto il 12 febbraio 2018.

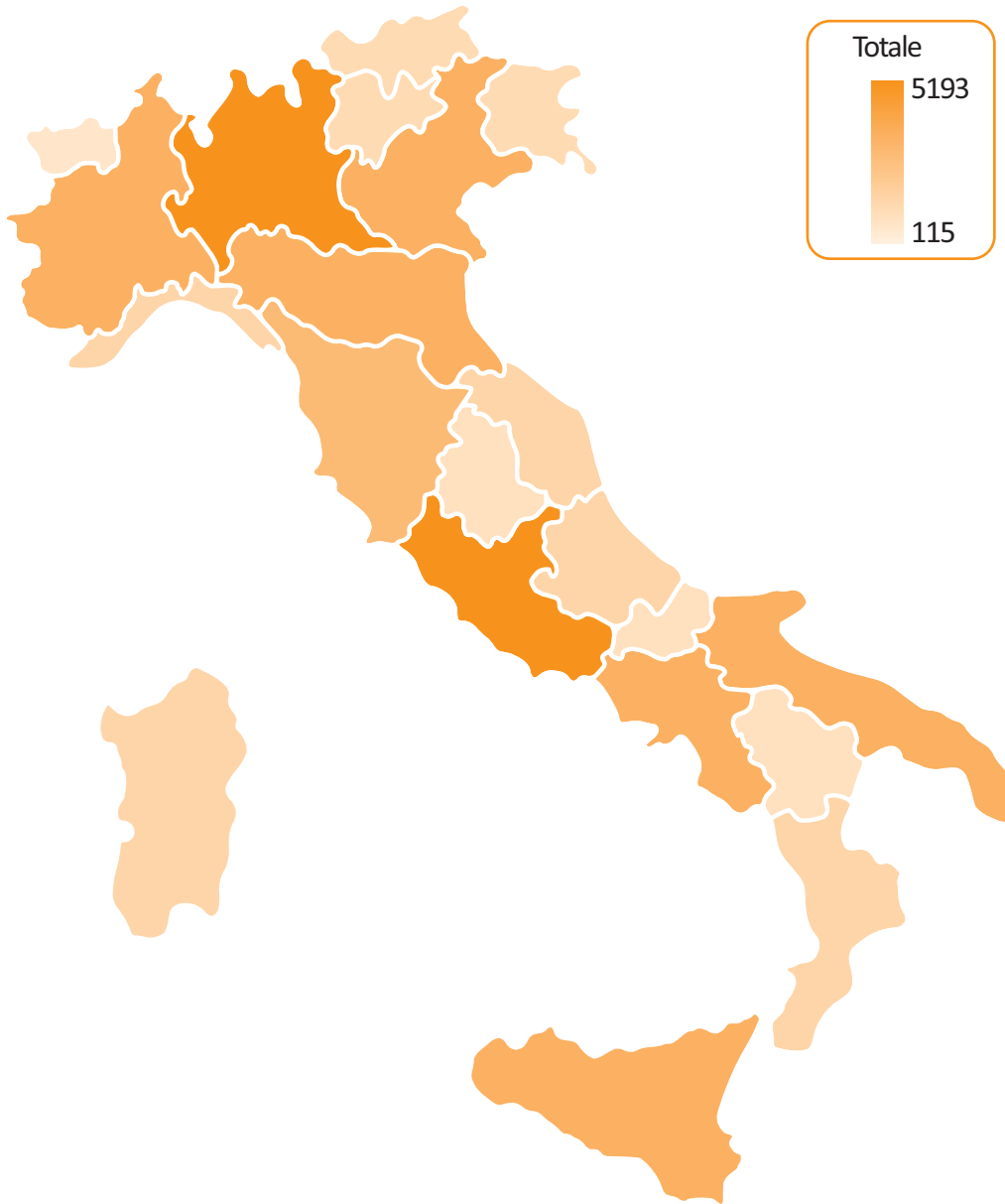
Al personale dirigente si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale dell'Area Funzioni centrali, triennio 2016-2018, sottoscritto il 9 marzo 2020.

2.4.1. La consistenza

Al 31 dicembre 2019 risultano in servizio 34.391 dipendenti (il dato comprende 61 unità in posizione di comando o distacco da altre amministrazioni), 2.443 in meno rispetto all'anno 2018.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

PERSONALE



* i dati del Lazio includono il personale della Direzione regionale e degli Uffici centrali



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

REGIONE	DIRIGENTI	PRIMA AREA	SECONDA AREA	TERZA AREA	TOTALE
Abruzzo	6	19	466	482	973
Alto Adige - Bolzano	1	2	91	95	189
Basilicata	4	1	107	215	327
Calabria	4	16	463	487	970
Campania	25	3	1.260	1.432	2.720
Emilia Romagna	11	7	751	1.640	2.409
Friuli Venezia Giulia	3	11	289	545	848
Lazio	24	13	1.209	1.788	3.034
Liguria	4	8	447	732	1.191
Lombardia	15	16	952	3.755	4.738
Marche	5	2	335	601	943
Molise	2	0	112	147	261
Piemonte	8	1	914	1.747	2.670
Puglia	10	0	925	1.142	2.077
Sardegna	5	19	498	541	1.063
Sicilia	13	5	997	1.163	2.178
Toscana	11	39	673	1.387	2.110
Trentino - Trento	0	0	104	180	284
Umbria	3	6	221	327	557
Valle d'Aosta	0	0	38	77	115
Veneto	5	1	848	1.721	2.575
Uffici Centrali	54	8	436	1.661	2.159
TOTALE	213	177	12.136	21.865	34.391

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

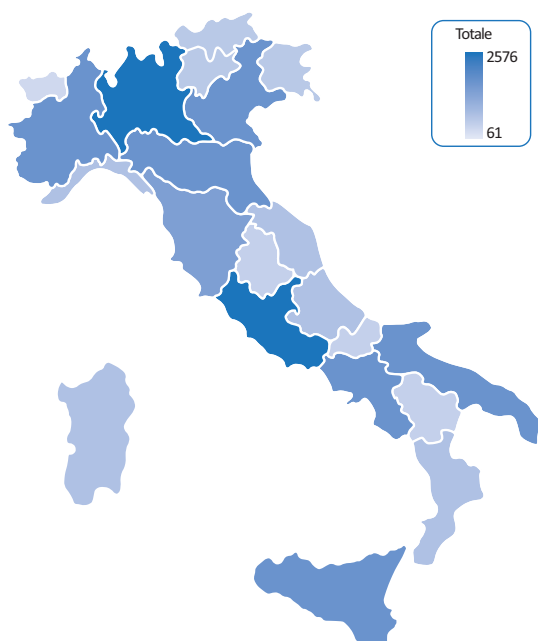
2.4.2. Il genere

La composizione del personale evidenzia una sostanziale parità numerica tra uomini e donne, ad eccezione che per la dirigenza.

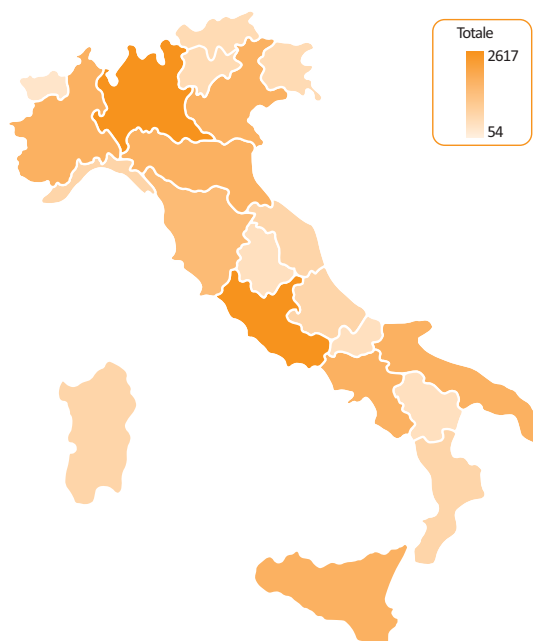
2019			
	DONNE	UOMINI	TOTALE
I e II area	6.136	6.177	12.313
III area	11.042	10.823	21.865
Dirigenti*	72	141	213
TOTALE	17.250	17.141	34.391

* Di cui 29 dirigenti art. 19, comma 6 (5 donne, 29 uomini).

UOMINI



DONNE



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Tra i dirigenti con incarichi di livello generale, le donne sono 10 su 30.

All'interno della terza area, viene individuato il personale cui assegnare incarichi di responsabilità e di posizioni organizzative.

In particolare, in corso d'anno si sono tenute le selezioni del personale finalizzate all'assegnazione degli incarichi di elevata responsabilità, alta professionalità o particolare specializzazione previsti dalla L. 205/2017 (c.d. POER): le nuove posizioni sono state attivate a giugno.

Degli incarichi di POER conferiti, il 31,9% riguardano donne: percentuale di poco superiore a quella del 2018 relativa alle Posizioni Organizzative Speciali (POS) e alle Posizioni Organizzative Temporanee (POT), ora non più presenti.

In relazione alle Posizioni Organizzative e agli incarichi di responsabilità del CCNI del personale dell'Agenzia delle Entrate (ad es. capi team, capi reparto, esperti) il 44,8% sono donne.

	2019		2018	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
PO e incarichi di responsabilità	1.079	1.331	1.408	1.943
POT e POS	–	–	221	516
POER	458	979	–	–

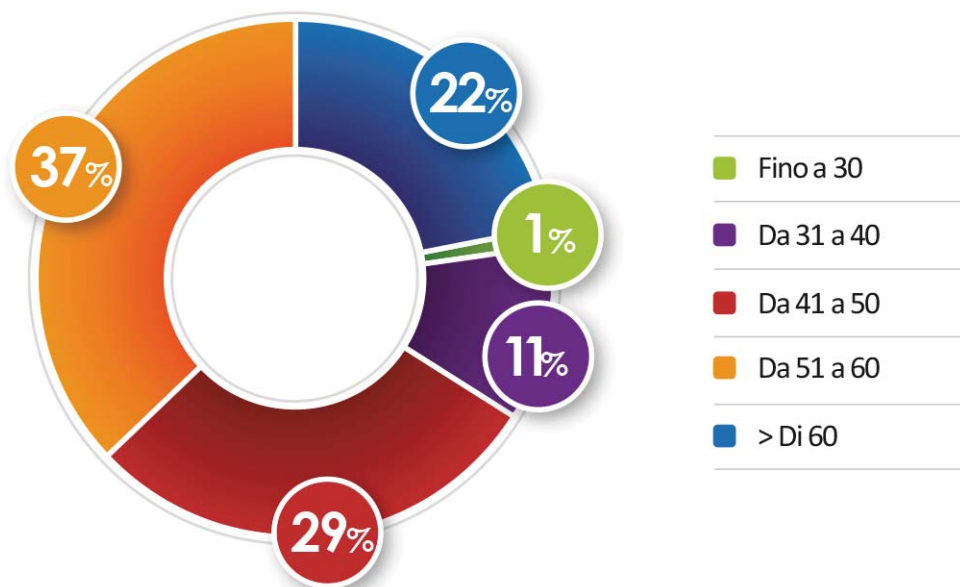
2.4.3. L'età

Sotto il profilo anagrafico, quasi il 60% del personale (20.507) supera i 50 anni, mentre è inferiore all'1% (269 unità) il numero di dipendenti con meno di 30 anni. Il personale over 60 rappresenta circa il 22% del totale.

	FINO A 30	DA 31 A 40	DA 41 A 50	DA 51 A 60	> DI 60
Donne	109	1.983	4.965	6.328	3.865
Uomini	160	1.758	4.909	6.531	3.783
TOTALE	269	3.741	9.874	12.859	7.648

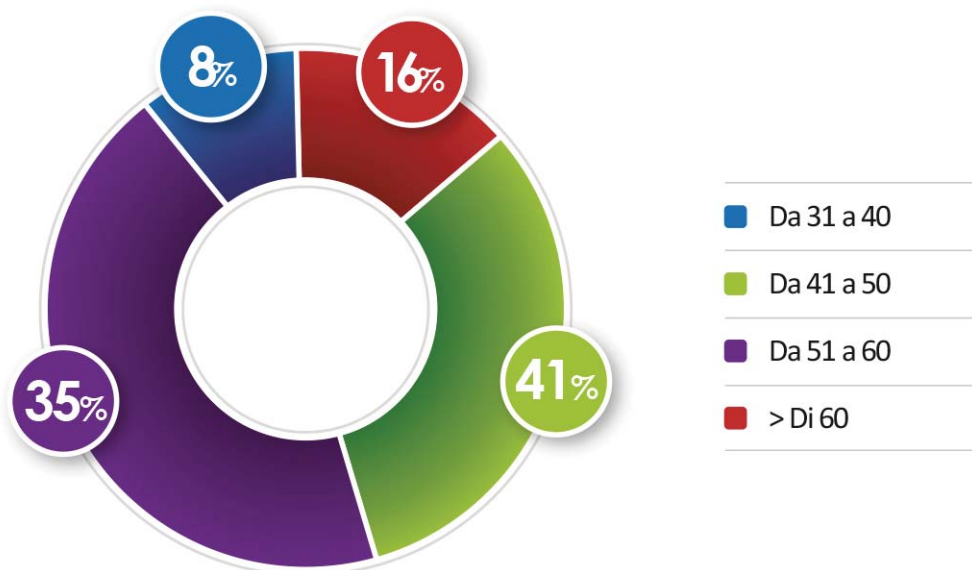
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

ETA' DEL PERSONALE



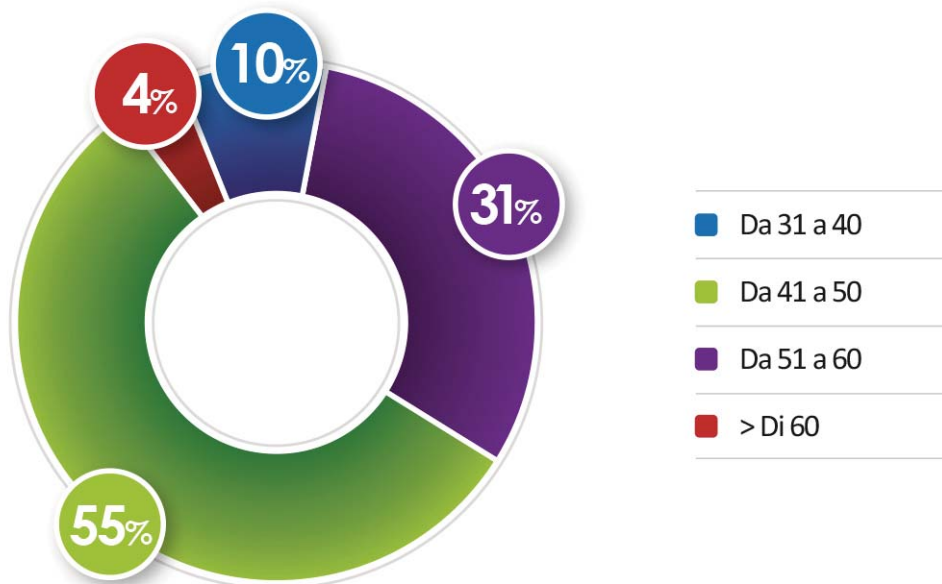
Quanto ai titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità e di POER, la fascia più rappresentata non è più quella degli over 50, ma quella dei dipendenti che si collocano fra i 41 e i 50 anni.

ETA' PO E INCARICHI DI RESPONSABILITA'



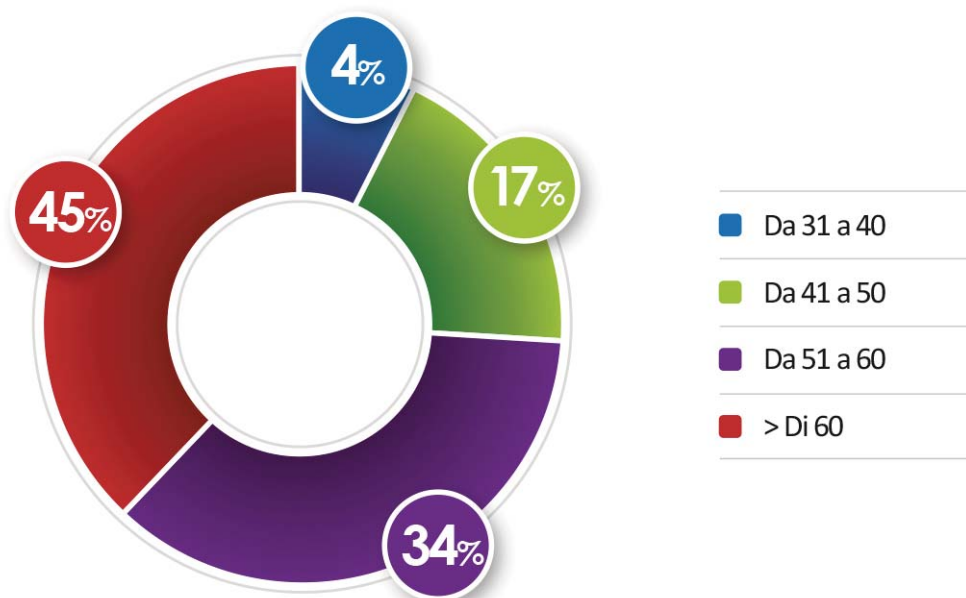
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

ETA' POER



Con riferimento al personale dirigente, il 45% supera la soglia dei 60 anni e solo 9 persone su 213 hanno meno di 40 anni.

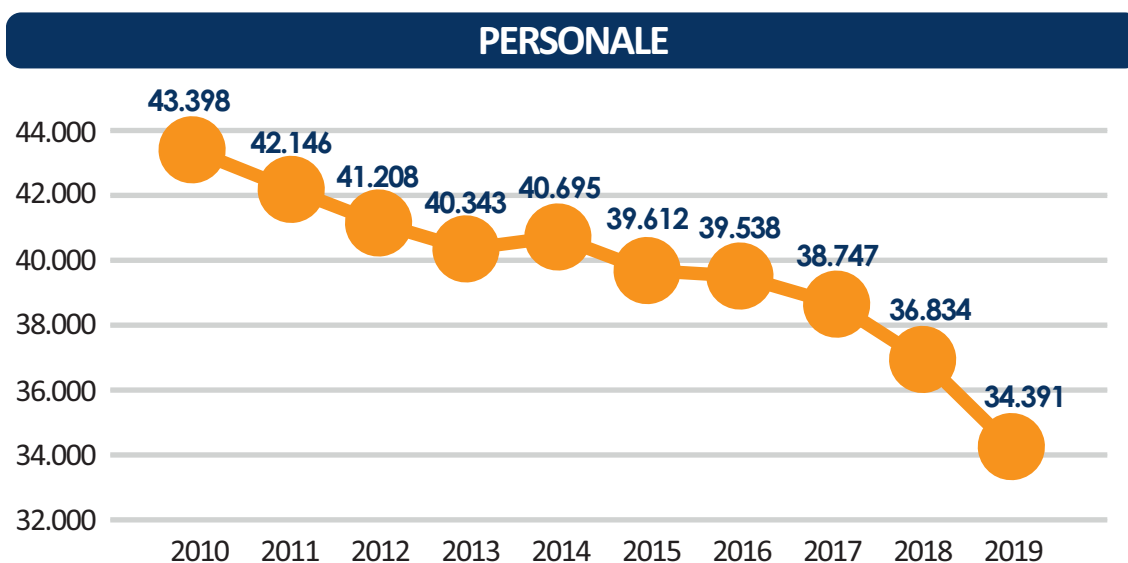
ETA' DEI DIRIGENTI



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.4.4. Reclutamento e turn over

L'anno 2019, con oltre duemila unità di personale in meno rispetto all'anno precedente, conferma la tendenza alla diminuzione che, dal 2010, ha portato a una contrazione complessiva di oltre 9.000 dipendenti.



Negli ultimi anni il numero delle uscite (a lungo stabile intorno a 1.000 unità all'anno) è infatti andato via via aumentando a causa dell'elevata età media del personale e dei conseguenti pensionamenti.

Le uscite non sono state compensate da nuove entrate per i limiti normativi al turn over, che hanno dato la possibilità di rimpiazzare solo una quota limitata del personale uscente.

Da ultimo, il tasso di sostituzione era stato fissato, fino al 2018, nel 25% delle uscite dell'anno precedente (art. 1, comma 227, della legge n. 208/2015). Dal 2019 sono però venuti meno tali vincoli normativi ed è dunque consentito il rimpiazzo integrale delle uscite dell'anno precedente.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

La tabella che segue riporta il dettaglio delle assunzioni avvenute nel corso del 2019:

	2019	2018
Assunzioni tra le categorie protette (I e II area)	128*	86
Concorso per personale di III area	151	–
Personale proveniente da enti in ristrutturazione	1	7
Personale proveniente da altra p.a.	34**	56
Altre assunzioni	–	1

* Di cui 23 di prima e 105 di seconda area.

** Di cui 17 di seconda e 17 di terza area.

Per quanto riguarda i dirigenti, nel 2019 è stata riattivata la procedura concorsuale per 175 posti, rimasta a lungo bloccata per impugnazioni giudiziarie, e altri 160 sono stati banditi (150 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione, riscossione e contenzioso dei tributi di competenza dell'Agenzia delle Entrate e 10 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione dei servizi catastali di competenza dell'Agenzia delle Entrate) come disposto ex art. 1, comma 93, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205. Ulteriori 45 dirigenti sono stati destinati all'Agenzia nell'ambito del settimo Corso-Concorso della Scuola Nazionale dell'Amministrazione.

2.4.5. Conciliazione vita lavoro e congedi

Nel 2019 sono 2.427 i dipendenti con contratti di lavoro a tempo parziale, pari a circa il 7% del personale complessivo.

In Agenzia è stato anche introdotto un progetto di telelavoro. Al 31 dicembre 2019, su 400 posizioni complessivamente attivabili, risultano assegnate 382 posizioni: di queste, quasi il 72% interessa il personale femminile.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

	2019		2018	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Part time con prestazione lavorativa > del 50%	1.915	342	2.157	388
Part time con prestazione lavorativa ≤ 50%	88	82	94	86
Telelavoro	274	108	283	117

Nella tabella che segue è riportato il dato riferito ai congedi parentali utilizzati.

	2019		2018	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Congedi parentali	1.993	972	2.036	985

Per migliorare la conciliazione vita lavoro, l'Agenzia favorisce inoltre l'adozione di orari flessibili individuali ai sensi dell'art. 26, comma 4, CCNL Funzioni centrali, anche nei casi di ulteriori, rilevanti e motivate esigenze del personale.

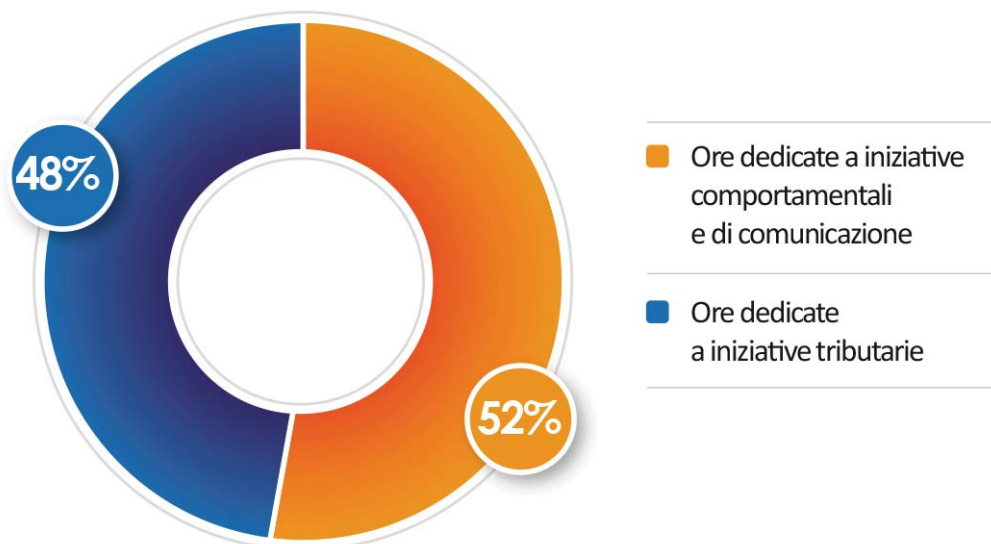
2.4.6. Formazione

Nel 2019 sono state erogati 257 corsi di formazione, sviluppati su complessive 508 edizioni, per un totale di

6.295 ore di formazione

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

FORMAZIONE



Di particolare rilevanza l'opera di sensibilizzazione del personale sui temi della legalità, dell'etica, della trasparenza e del contrasto alla corruzione, nonché specifiche iniziative sulla gestione delle istanze di accesso civico "generalizzato" (art. 5, comma 2, del D.Lgs. n. 33/2013).

13.056 persone (pari a circa il 38% del totale) sono state coinvolte in almeno un corso di formazione.

Le tabelle che seguono forniscono il dettaglio, per categoria professionale e per genere, delle persone e delle ore pro-capite di formazione.

	2019		2018	
	PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI		PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Dirigenti	36	11	56	91
POER	286	568	–	–
Aree professionali	5.952	6.200	10.080	10.487
TOTALE	6.274	6.779	10.136	10.578

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

	2019		2018	
	ORE ANNUE PRO CAPITE DONNE	UOMINI	ORE ANNUE PRO CAPITE DONNE	UOMINI
Dirigenti	7,5	5,5	7	7
POER	7,5	8	–	–
Aree professionali	7,5	8	8	9

Il 68% delle ore sono state curate da docenti interni; per il restante 32% si è ricorso a fornitori esterni, in particolare per la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

2.4.7. Pari opportunità e benessere organizzativo

Con la collaborazione del [Comitato Unico di Garanzia, o CUG](#), l'Agenzia adotta i Piani triennali di azioni positive previsti dal codice delle pari opportunità (D.Lgs 198/2006) e contenenti le iniziative da realizzare, con pianificazione triennale, per la rimozione degli ostacoli che si frappongono al pieno raggiungimento di pari opportunità, di genere e non solo, per il contrasto al mobbing e a qualsiasi forma di discriminazione o violenza sul luogo di lavoro, nonché per la promozione della conciliazione vita lavoro e, più in generale, del benessere organizzativo.

In riferimento al [Piano triennale 2018-2020](#), durante il 2019:

- sono state elaborate **statistiche** di genere e generazionali sul personale, che consentono di monitorare lo stato di fatto dell'organizzazione anche con riguardo all'attuazione dei principi di pari opportunità e non discriminazione e di individuare gli ambiti di intervento prioritari per l'adozione di iniziative di miglioramento del contesto lavorativo;
- sono proseguite le iniziative del **Progetto "AgE"** per la valorizzazione del personale over 55. Si tratta di una iniziativa di ampio respiro, orientata a promuovere una cultura organizzativa di contrasto agli stereotipi legati all'età e a costruire un clima positivo, improntato alla solidarietà e allo scambio professionale tra le diverse generazioni. In corso d'anno circa a 1.000 dipendenti *senior* è stato somministrato un questionario per la rilevazione delle esigenze e delle aspettative;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- il 9 ottobre 2019 è stato sottoscritto con le Organizzazioni sindacali il nuovo accordo di **telelavoro**, con il quale sono state incrementate a 700 le postazioni di telelavoro disponibili, dalle 400 attive in precedenza;

COMITATO UNICO DI GARANZIA

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni dell'Agenzia delle Entrate, o, più brevemente, CUG, istituito ai sensi della legge 183/2010, è attivo in Agenzia dal 10 novembre 2011. Oggi è composto di 20 membri effettivi e altrettanti supplenti, per metà designati dalle organizzazioni sindacali rappresentative.

Il CUG redige annualmente una accurata relazione in ottica di genere e generazionale sulla situazione del personale e propone all'Agenzia iniziative e soluzioni per il miglioramento del contesto lavorativo. Esso comunica con il personale attraverso il sito intranet, in cui è stata implementata una sezione dedicata, e dove viene anche pubblicata la newsletter **edicolaCUG**, nata per promuovere i valori e le iniziative del Comitato e per diffondere una cultura organizzativa centrata sull'attenzione alla persona che lavora quale punto di partenza per il miglioramento della pubblica amministrazione.

Il personale può segnalare al Comitato, alla casella di posta funzionale *entrate.comitatounicodigaranzia@agenziaentrate.it*, situazioni di disagio suscettibili di interessare intere categorie o gruppi di persone.

- sono state rinnovate o attivate **convenzioni con enti e presidi medico-sanitari** che permettono al personale di accedere a costi ridotti a esami diagnostici e visite mediche specialistiche;
- si sono tenuti in tutta Italia, presso varie sedi dell'Agenzia, **convegni** e incontri in-formativi **per promuovere tra il personale stili di vita corretti**, attraverso lo sviluppo della conoscenza e della consapevolezza sui temi della salute e della prevenzione, con l'intervento di professionisti della salute;
- sono proseguite le iniziative di comunicazione interna per **supportare il personale assente per lungo periodo** a causa di problemi di salute, o personali, o per maternità. Le iniziative prevedono:
 - l'individuazione di un tutor di riferimento per la lavoratrice o il lavoratore assente, con il compito di informarla/lo sulla progressione delle attività che erano di sua competenza, di fornirgli materiale tecnico di aggiornamento e di comunicarle/gli le novità organizzative o sui corsi di formazione;
 - la possibilità di accesso costante alla posta elettronica dell'ufficio durante l'assenza (OWA);
 - aggiornamento al rientro in affiancamento;
 - l'invio di opuscoli informativi;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- sono stati avviati i lavori per l'aggiornamento del **Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto alle molestie sessuali, al mobbing e a ogni forma di discriminazione a tutela della integrità e della dignità delle persone**, adottato dall'Agenzia nel 2014. Il Codice ha introdotto in Agenzia la figura del Consigliere di fiducia, per prevenire, contrastare e risolvere i casi di molestia e discriminazione che vengono segnalati ai sensi del Codice;
- è proseguito il **piano formativo** destinato agli addetti al contenzioso sulle tematiche di ascolto attivo e di **gestione del conflitto**;
- è stato costituito il gruppo di lavoro per la predisposizione delle prime **Linee guida sul linguaggio non discriminatorio e attento alle differenze di genere dell'Agenzia**, formato da componenti del CUG, e referenti dell'Ufficio Comunicazione e stampa, dell'Ufficio Comunicazione interna e dell'Ufficio Formazione e digital learning. La finalità perseguita è di favorire, all'interno dell'Agenzia, l'uso di un linguaggio non discriminatorio, sia tramite l'adozione di Linee guida sia mediante campagne di sensibilizzazione, quale presupposto per attuare una politica di promozione delle pari opportunità;
- in occasione della **Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, il 25 novembre, è stata avviata dal CUG la campagna di sensibilizzazione "Vestiamoci di rosso", con l'invito a tutto il personale a indossare un accessorio di colore rosso, scelto come simbolo della giornata, per rendere visibile la partecipazione a un'azione collettiva di contrasto alla cultura della prevaricazione e della violenza fisica e psicologica sulle donne e affermare il valore della parità di genere;
- è proseguita la collaborazione del Comitato Unico di Garanzia con la **Rete Nazionale dei Comitati unici di garanzia**, network cui ha aderito appunto il CUG dell'Agenzia e a cui partecipano i Comitati di oltre 160 amministrazioni pubbliche centrali, nazionali e locali, per un virtuoso scambio di idee, competenze e buone pratiche nelle materie di competenza e lo svolgimento di iniziative comuni;
- tutte le principali iniziative avviate a livello regionale per il miglioramento del contesto lavorativo sono state pubblicate in una sezione della Intranet nazionale curata dal CUG e dedicata alle azioni positive, per favorirne la conoscenza e la diffusione.

A supporto del benessere organizzativo, dal 2015 operano in Agenzia i **Consiglieri e le Consigliere di fiducia** previsti dal Codice di condotta.

Si tratta dei soggetti esperti deputati all'ascolto, alla consulenza e all'assistenza del personale che a loro può rivolgersi per segnalare l'esistenza di uno dei comportamenti molesti previsti nel codice.

Per contattare i Consiglieri di fiducia è presente una casella di posta dedicata: entrate.consiglieridifiducia@agenziaentrate.it. Ognuno di loro ha un numero di telefono individuale.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.4.8. Salute e sicurezza

La tutela delle persone rappresenta per l'Agenzia un valore fondamentale.

Nel 2019, è stata rivista la disciplina per l'individuazione dei datori di lavoro (responsabili ai sensi del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e del D.Lgs. n. 106 del 3 agosto 2009.), che al 31 dicembre 2019 sono:

- a livello territoriale, i Direttori Regionali, i Direttori Provinciali, i Direttori degli Uffici Provinciali-Territorio di Roma, Milano, Torino e Napoli, i Direttori delle sezioni assistenza multicanale, i Direttori dei centri operativi servizi fiscali e il Direttore del Centro operativo di Pescara;
- per le sedi centrali, i Capi Divisione e i Direttori Centrali.

Al fine di consentire a ciascun Datore di Lavoro dell'Agenzia un rapido e agevole aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi, in corso d'anno è stata avviata la redazione delle Linee guida per la "La valutazione dei rischi in ottica di genere, di età e in riferimento alla disabilità".

Il genere, l'età e la disabilità sono infatti necessari parametri sui quali costruire una valutazione più efficace e antidiscriminatoria di tutti i rischi per la salute e la sicurezza di chi lavora, legati non solo a elementi fisici e biologici, ma anche culturali e sociali, al fine di superare una concezione di salute e sicurezza sul lavoro c.d. "neutra".

Nel corso del 2019 è stata inoltre erogata la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro destinata agli RSPP, agli ASPP, ai RLS, ai dirigenti e al personale non dirigente (sia di base, sia per l'aggiornamento quinquennale). Per questa ultime due figure si è fatto ricorso alla formazione e-learning, che ha permesso di formare in tempi brevi e a costi limitati un numero molto elevato di partecipanti.

	2019		2018	
	PERSONE FORMATE DONNE	PERSONE FORMATE UOMINI	PERSONE FORMATE DONNE	PERSONE FORMATE UOMINI
Dirigenti	13	15	226	412
POER	43	81	–	–
Aree professionali	555	875	400	657

2.5 L'AGENZIA E I FORNITORI

Nel 2019 le attività di approvvigionamento di beni e servizi si sono concentrate sulla definizione del fabbisogno, sulla pianificazione dell'attività negoziale per i principali servizi e forniture non informatiche e sul coordinamento delle diverse strutture dell'Agenzia finalizzato all'utilizzo delle convenzioni Consip, a seguito dell'obbligo di adesione previsto dalla Legge di Stabilità per il 2016 e al ricorso al Mercato Elettronico della pubblica Amministrazione (M.e.PA).

In primo luogo l'Agenzia ha provveduto alla pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi e del Programma triennale dei lavori sul profilo del committente e sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (sulla base di quando disposto dal Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. 50/2016)

Nel perseguire l'obiettivo di una progressiva riduzione della spesa complessiva e dei costi amministrativi, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato procedure di gara congiunte con Agenzia delle Entrate – Riscossione. In tale contesto sono state pubblicate, le procedure per l'affidamento dei servizi di recapito della corrispondenza, stampa ed imbustamento della corrispondenza, nonché per l'affidamento dei servizi di pulizia.

Nel 2019 l'Agenzia delle Entrate ha avviato anche le seguenti procedure di gara di rilievo comunitario:

- la gara per l'affidamento dei servizi di trasferimento e trasporto di documentazione e di gestione documentale presso il Centro di Gestione Documentale;
- la gara per la fornitura di carta in risme per stampa e copie;
- la procedura per l'affidamento di alcuni servizi per l'espletamento delle procedure selettive per l'assunzione a tempo indeterminato di personale per le esigenze degli uffici dell'Agenzia;
- la gara per la fornitura di prodotti tipografici.

Sono proseguiti gli adempimenti per le procedure di gara avviate nel corso del 2018, tra cui quelle per l'affidamento dei servizi di vigilanza, di recapito postale, di facchinaggio e di manutenzioni degli impianti tecnologici.

L'Agenzia mira ad assicurare il miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto, nel rispetto della normativa di riferimento, con attenzione anche ai contratti già stipulati, di cui è stato garantito il costante monitoraggio.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Le procedure si sono svolte tramite un Sistema costituito da una piattaforma tematica di negoziazione nella disponibilità di Consip S.p.A., di cui l'Agenzia si è avvalsa in modalità ASP (Application Service Provider).

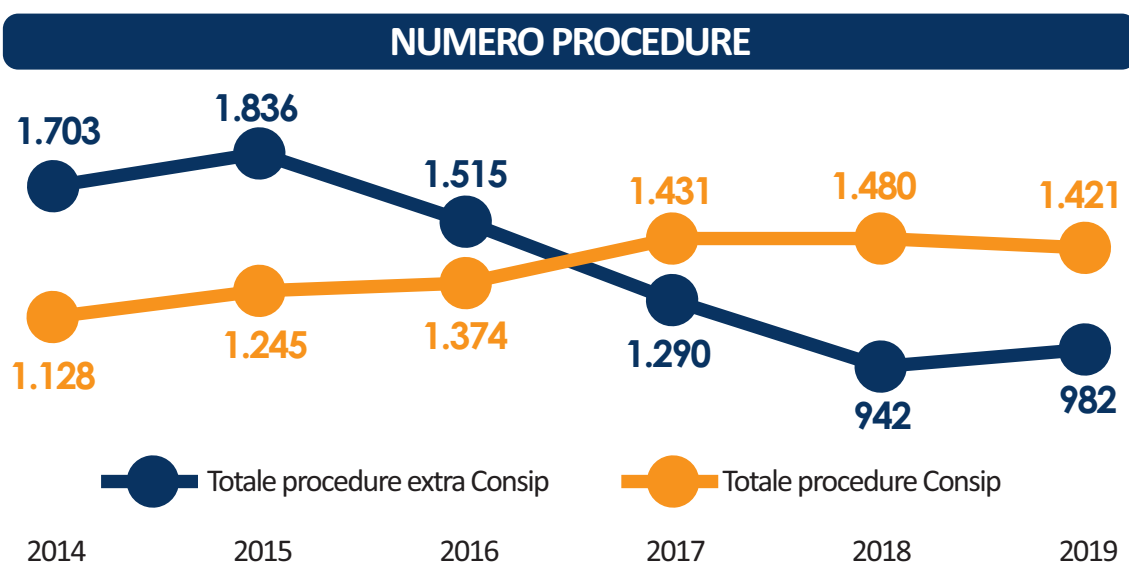
In applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e la trasparenza, l'Agenzia pubblica documenti, informazioni e dati concernenti le attività negoziali svolte nella sezione Amministrazione trasparente del sito Internet istituzionale, e predispone i flussi informativi periodici da trasmettere all'ANAC.

Nel corso del 2019 è anche stato comunicato al Tavolo Tecnico dei Soggetti Aggregatori presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze l'elenco stimato per il biennio successivo degli acquisti superiori a un milione di euro.

Nel predisporre le proprie procedure, l'Agenzia ha fatto ricorso anche allo strumento delle consultazioni preliminari di mercato, che ha consentito di conoscere l'assetto del mercato, le soluzioni tecniche disponibili e le condizioni economiche praticate. In questo modo, ha potuto verificarne la rispondenza alle proprie esigenze e strutturare più consapevolmente ogni procedura di gara, per una maggiore economicità ed efficienza nella spesa.

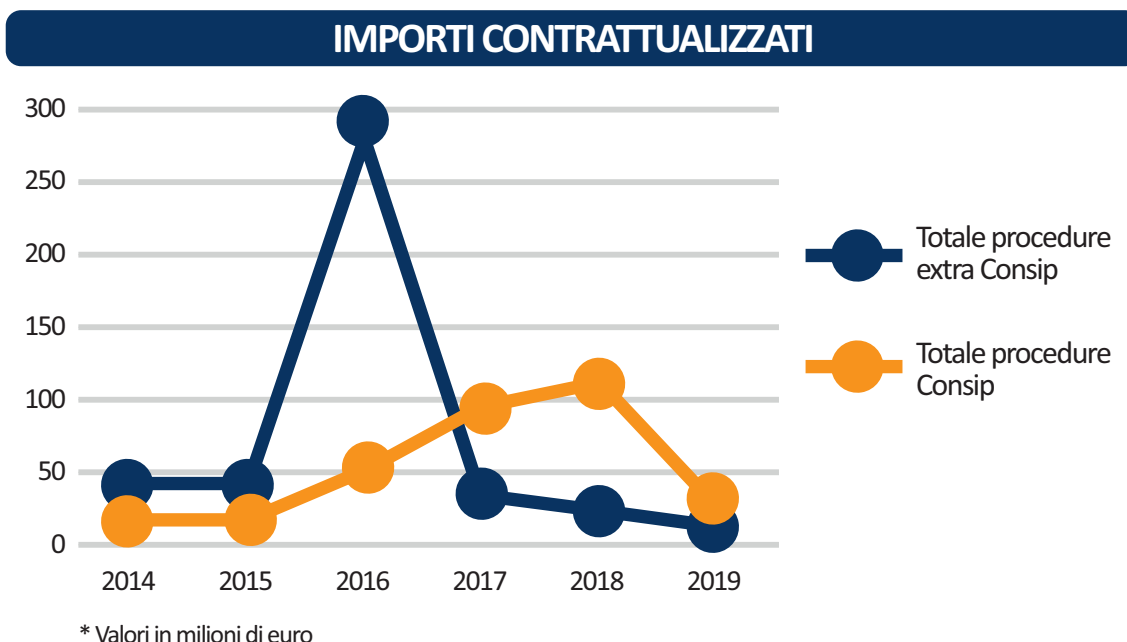
Il numero complessivo dei contratti stipulati nel corso degli ultimi 5 anni si è ridotto significativamente da 2.831 del 2014 a 2.403 del 2019, con una diminuzione del 15%. Inoltre, si è notevolmente incrementato l'utilizzo degli strumenti negoziali messi a disposizione dalla CONSIP.

Il grafico che segue illustra il numero di procedure effettuate nel quinquennio.



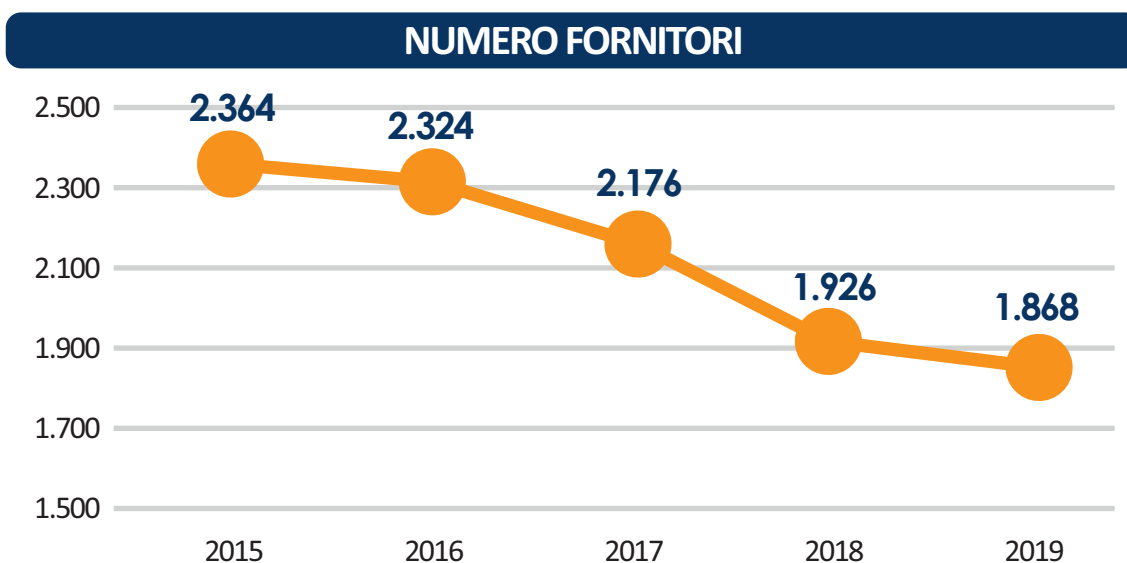
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'ammontare degli importi contrattualizzati, è riportato nel seguente grafico:



L'andamento è legato ad alcune acquisizioni specifiche dell'Agenzia delle Entrate per servizi non disponibili in ambito CONSIP. In particolare, nell'anno 2016 sono stati stipulati i contratti (relativi a tre lotti territoriali) riguardanti il servizio di recapito della posta e di stampa della corrispondenza.

Nel periodo 2015-2019, il numero dei fornitori gestiti nell'ambito degli approvvigionamenti dell'Agenzia si è ridotto, come risulta dal grafico seguente:



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Benché la numerosità complessiva rimanga significativa, anche per rispettare i principi di rotazione dei fornitori e per assicurare la massima partecipazione degli operatori economici, l'efficientamento e la razionalizzazione progressiva dei processi acquisitivi hanno determinato la tendenza alla riduzione dei prestatori di beni, servizi e lavori.

**RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE**



**RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE**

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'Agenzia delle Entrate, nonostante operi in un settore a basso impatto ambientale, è costantemente impegnata nel monitoraggio e nella riduzione degli impatti ambientali associati alla propria attività al fine di contribuire alla tutela dell'ambiente.

La strategia perseguita segue la così detta **“Regola delle 3 R”**, ossia

Riduci

Riutilizza

Ricicla

L'Agenzia realizza dunque azioni atte a ridurre il fabbisogno di materie prime e servizi, a riutilizzare i beni acquisiti e ad avviare al riciclo ciò che non è più utilizzabile.

Le principali iniziative di “gestione ambientale” riguardano:

- l'acquisto di prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale;
- la gestione dei consumi energetici;
- la gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata;
- la sensibilizzazione ambientale dei dipendenti al risparmio energetico ed alla raccolta differenziata dei rifiuti;
- le iniziative di promozione della mobilità sostenibile.

Nei prossimi paragrafi vengono illustrate le principali iniziative ambientali a favore di uno sviluppo sostenibile.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

3.1 GREEN PUBLIC PROCUREMENT

La strategia degli acquisti adottata dall'Agazia delle Entrate in tema di *Green Public Procurement* (Acquisti Pubblici Verdi), in linea con le disposizioni nazionali e internazionali, indirizza gli acquisti verso prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale, anche oltre le categorie merceologiche previste dai Criteri Ambientali Minimi.

La Comunicazione della Commissione europea del 16 luglio 2018, dal titolo "Appalti pubblici per un ambiente migliore", definisce il **Green Public Procurement** (GPP) come un processo mediante il quale le pubbliche amministrazioni cercano di ottenere prodotti e servizi che hanno un minore, o ridotto, effetto sulla salute umana e sull'ambiente rispetto ad altri prodotti e servizi utilizzati allo stesso scopo.

In Italia, il GPP è stato adottato con il Decreto ministeriale dell'11 aprile 2008 che ha introdotto nell'ordinamento un apposito Piano di Azione Nazionale GPP (PAN GPP). In tale ambito è stata prevista l'approvazione, con successivi decreti ministeriali, dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per diverse categorie di prodotti, servizi e lavori acquistati o affidati dalla Pubblica Amministrazione.

Ancor prima dagli obblighi introdotti con il nuovo Codice degli Appalti, l'Agazia, infatti, ha inserito un principio generale di comportamento nel Manuale Interattivo delle Procedure (MIP) per favorire, ove possibile, l'acquisto di prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale: "L'attività negoziale dell'Agazia si sviluppa nel rispetto delle politiche espresse in sede di Piano strategico e formulazione del budget, attraverso una sistematica ricerca sul mercato di nuove fonti qualificate di approvvigionamento (...) dirette ad introdurre criteri ambientali e sociali nelle procedure di acquisto di beni e servizi".

L'Agazia ha sottoscritto **contratti "verdi"**, contenenti criteri di preferibilità ambientale, per un valore di circa 22,3 milioni di euro nel 2019 come riportato nella tabella che segue.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

CATEGORIA MERCEOLOGICA	2019
Carta	1.060
Toner	1.233
Mobili e Arredi	820
Noleggio fotocopiatori	596
Noleggio autoveicoli	108
Cancelleria	92
Energia elettrica	18.373
TOTALE	22.282

(€/000) IVA esclusa

L'importo rendicontato in tabella evidenzia gli importi contrattualizzati (non quelli liquidati).

È importante sottolineare che l'aggiudicazione di una gara nazionale è generalmente riferita ad un contratto pluriennale (2,3 o 5 anni) e quindi l'importo risultante dal contratto è di competenza di più annualità, così come in una annualità una categoria merceologica potrebbe non apparire perché il contratto è stato stipulato in anni precedenti (es. Servizio di Pulizie). Alcune categorie merceologiche, invece, possono avere un basso importo contrattualizzato, poiché si riferiscono a singoli contratti territoriali (es. Cancelleria).

Carta

L'Agenzia intende ridurre il proprio impatto ambientale rispetto al consumo di carta, a tal fine:

- riduce il proprio fabbisogno attraverso azioni di sensibilizzazione dei propri dipendenti e riorganizzando le procedure in senso "paper-free" (es. gare telematiche, gestione informatizzata dei documenti, utilizzo delle e-mail e posta elettronica certificata);
- cura il corretto avvio a riciclo della carta, con l'obiettivo di assicurare una nuova vita a quella utilizzata;
- acquista circa il 50% di carta di carta riciclata.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

I criteri ambientali utilizzati per l'acquisto di carta riciclata e naturale (mista o vergine) sono conformi al Decreto del Ministro dell'Ambiente del 4 aprile 2013, pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3 maggio 2013 (CAM "Carta per copia e carta grafica").

CARTA RICICLATA

La carta deve essere costituita da fibre di cellulosa riciclata, con quantitativo minimo pari almeno al 70% in peso. Le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

CARTA MISTA O VERGINE (NATURALE)

La fibra grezza della carta può essere costituita da fibre di cellulosa vergine o da fibre di cellulosa "mista" (ovvero costituita da fibre vergini e riciclate, con contenuto di cellulosa riciclata inferiore al 70% in peso rispetto al totale). Le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

LIMITI ED ESCLUSIONE DI SOSTANZE PERICOLOSE

Il cloro gassoso non deve essere usato come agente sbiancante. Gli alchilfenoletossilitati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma, ai disperdenti.

CARTIERA CERTIFICATA ISO 9001

La carta, mista o vergine e riciclata, deve provenire da cartiera certificata ISO 9001.

Nel 2019 sono state acquistate oltre 235.000 mila di risme di carta naturale e quasi 213.000 risme di carta riciclata.

La totalità delle risme in carta riciclata acquistata era in possesso dei criteri ambientali.

Per la carta naturale il rispetto dei requisiti ambientali è pari al 98,2%.

La spesa complessiva è stata di circa 1 milione di euro.

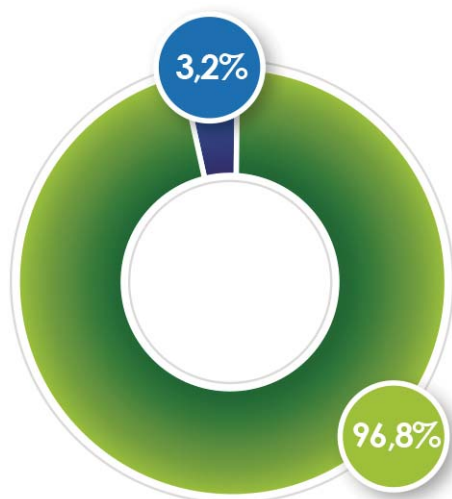
TIPI DI CARTA	ANNO 2019	
	n. risme	spesa
NATURALE		
A4	227.013	519.416
A3	8.107	37.687
TOTALE Naturale	235.120	557.103
RICICLATA		
A4	206.341	474.489
A3	6.397	29.191
TOTALE Riciclata	212.738	503.680
TOTALE CARTA	447.858	1.060.783

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

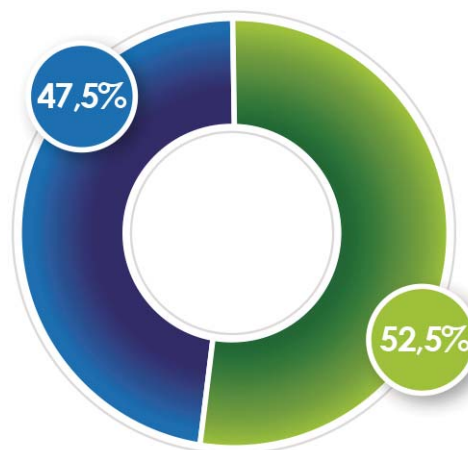
Nonostante entrambe le tipologie di carta siano ecologiche, poiché anche per la carta naturale sono richiesti criteri di sostenibilità (assenza di sostanze inquinanti per lo sbiancamento e riforestazione), l' Agenzia ha acquistato il 47,5% di carta riciclata.

L'utilizzo di carta riciclata rispetto alla carta naturale comporta diversi risparmi ambientali in termini di riduzione di materie prime in fase di produzione. La tabella che segue riassume i **risparmi stimati** conseguenti agli acquisti effettuati:

FORMATO CARTA ACQUISTATO



TIPOLOGIA CARTA ACQUISTATATA



■ Carta Formato A3 ■ Carta Formato A4 ■ Carta Naturale ■ Carta Riciclata

MATERIA PRIMA	QUANTITÀ	UNITÀ MISURA
Legno	1.643.512	Kg di legno
Acqua	23.622.753	lt
Energia	4.229.305	kwh
CO2	350.616	Kg CO2

Il calcolo dei risparmi stimati è stato effettuato tenendo conto che per la produzione di una risma di carta A4 riciclata rispetto alla carta vergine si hanno i seguenti risparmi:

- Legno - 7,5 kg
- Acqua- 107,8 lt
- Energia - 19,3 kwh
- CO2 -1,6 kg

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Toner

Un altro materiale di consumo con un significativo impatto ambientale è il Toner.

Anche in questo caso l'Agenzia:

- riduce il proprio fabbisogno attraverso azioni di sensibilizzazione dei propri dipendenti e riorganizza le procedure (es. condivisione stampanti tra più persone della stanza di lavoro, eliminazione stampanti in favore dei fotocopiatori condivisi tra uffici, gare telematiche, gestione informatizzata dei documenti, utilizzo delle e-mail e posta elettronica certificata);
- acquista circa il 50% di toner rigenerati promuovendo così il riutilizzo delle cartucce esauste;
- cura il corretto avvio a riciclo dei toner esausti con l'obiettivo di assicurare una nuova vita a quelli utilizzati.

I Toner rigenerati acquistati rispettano i criteri ambientali minimi definiti dal Decreto del Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare del 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019 che prevedono:

POLVERI DI TONER E INCHIOSTRO: in riferimento ai limiti ed esclusioni di sostanze pericolose e metalli pesanti, sono presunte conformi le cartucce rigenerate con un'etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

QUALITÀ E RESA DI STAMPA: le cartucce di toner e a getto di inchiostro, non fabbricate dagli stessi produttori dei dispositivi per la riproduzione di immagini cui tali prodotti sono destinati, devono avere funzionalità, resa e qualità di stampa equivalente a quella delle cartucce originali (conformità alle norme UNI CEI EN ISO/IEC della serie 17000).

POSSESSO DI ETICHETTE AMBIENTALI CONFORMI ALLA NORMA TECNICA UNI EN ISO 14024: Le cartucce «preparate per il riutilizzo» («rigenerate», «ricostituite»), devono riportare, la dicitura «Rigenerata» o affini, come «Ricostruita», «Remanufactured», «Preparata per il riutilizzo» nonché la denominazione o ragione sociale del produttore, il numero del lotto di produzione, il codice identificativo del prodotto, il codice del produttore dell'involucro originale ricostituito ed avere un'etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

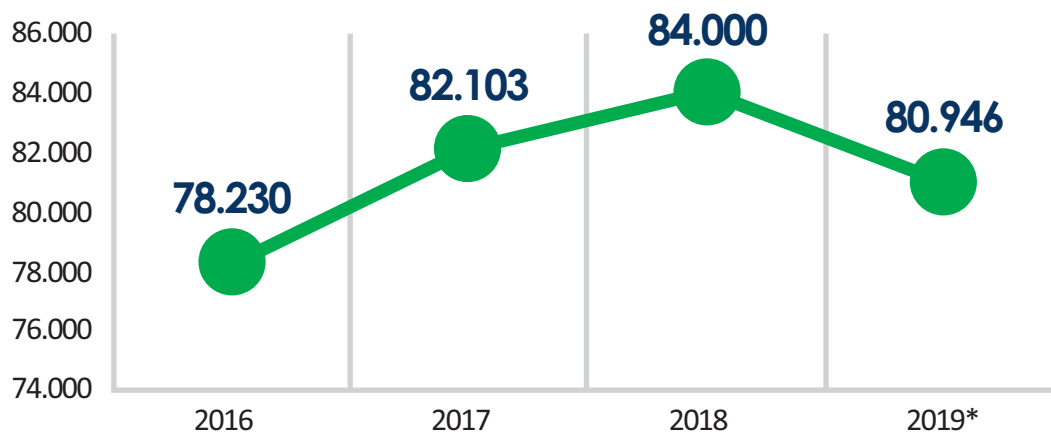
3.2 CONSUMI E EMISSIONI

Visto l'obbligo di acquistare energia elettrica attraverso l'adesione alle Convenzioni stipulate da CONSIP, nonché la possibilità, offerta dalle stesse Convenzioni, di attivare la richiesta di energia elettrica prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili (c.d. "Opzione Verde"), gli ordinativi di acquisto dell'Agenzia sono effettuati avvalendosi di tale opzione. Le Convenzioni CONSIP Energia Elettrica pongono un limite quantitativo all'offerta di energia prodotta da fonti rinnovabili, pertanto, per alcuni ordinativi, è stata acquistata energia prodotta da fonti tradizionali.

I grafici seguenti riportano l'andamento dei consumi energetici dell'Agenzia dal 2016 al 2019 suddivisi per fonte energetica.

I dati relativi ai consumi energetici sono stati desunti dall'applicativo IPER, *database* sviluppato dall'Agenzia del Demanio per adempiere al disposto normativo di cui all'art. 1, comma 387 della legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014) secondo il quale le Amministrazioni dello Stato comunicano all'Agenzia del Demanio, tramite la suddetta procedura, secondo le modalità ed i termini determinati con provvedimento della stessa Agenzia, i dati e le informazioni relativi ai costi gestionali degli edifici in uso.

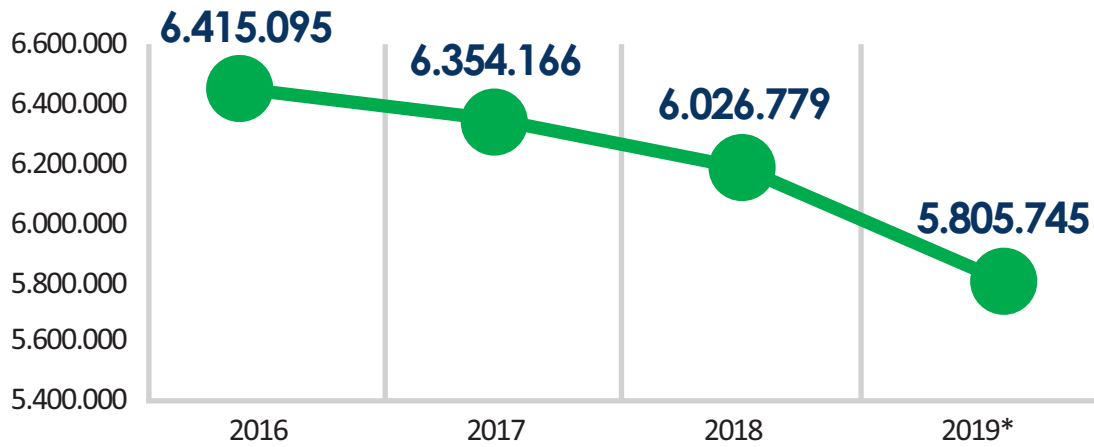
ENERGIA ELETTRICA (MWh)



*comprensivo degli immobili di proprietà.

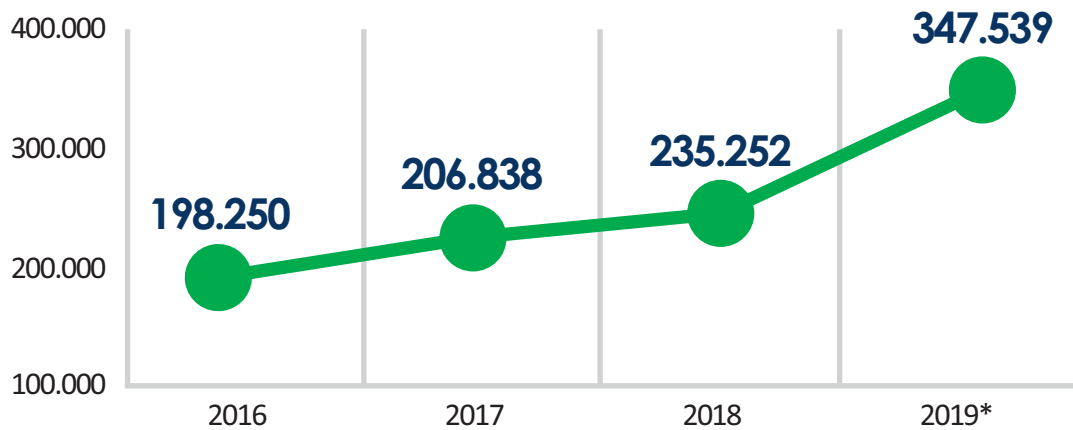
3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

GAS NATURALE (SMC)



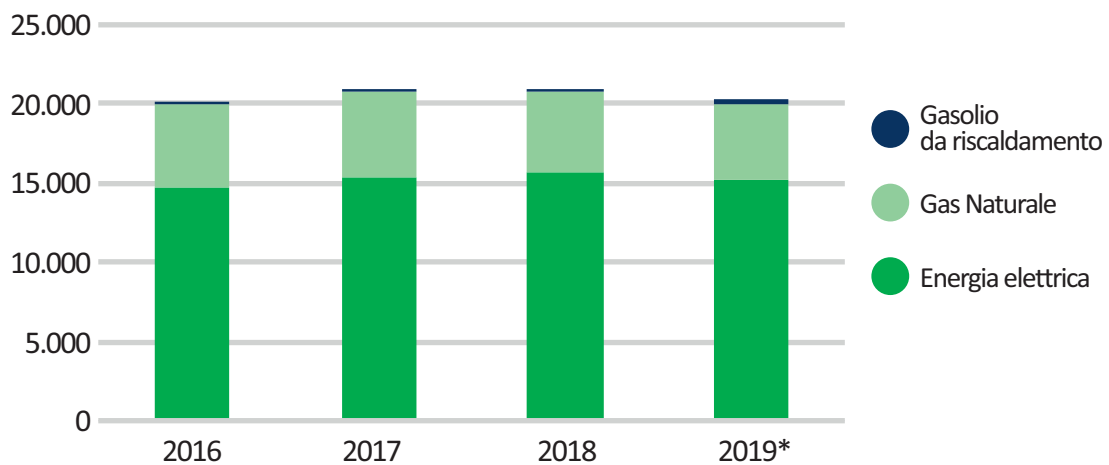
*comprensivo degli immobili di proprietà.

GASOLIO DA RISCALDAMENTO (L)



*comprensivo degli immobili di proprietà.

TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO (TEP)

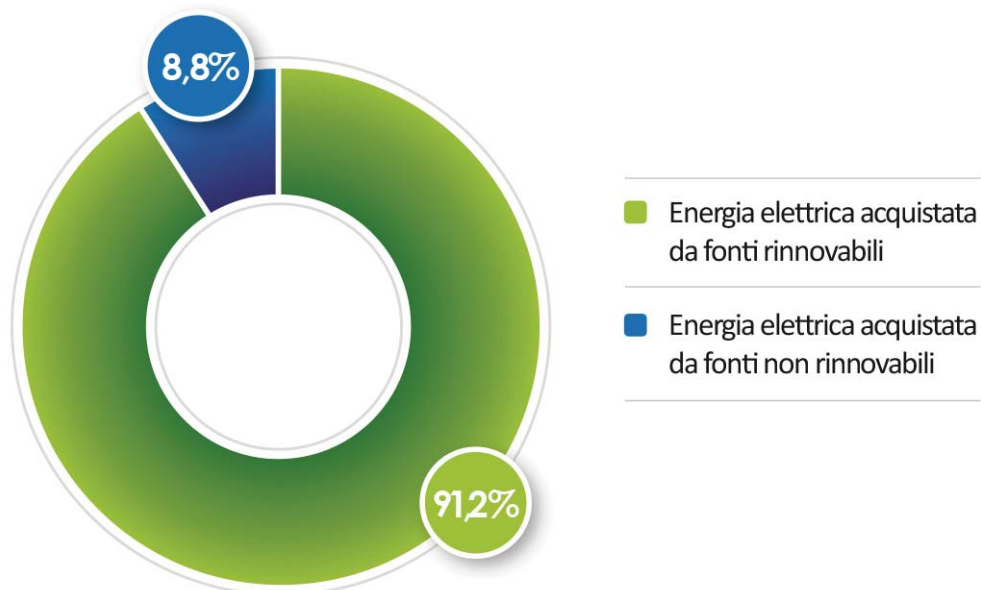


*comprensivo degli immobili di proprietà.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Il grafico sotto riportato illustra i quantitativi di energia elettrica consumata nel 2019, in cui si evidenzia che il 91,2% viene prodotta da fonti rinnovabili.

ENERGIA ELETTRICA



La riduzione è stata calcolata considerando che rispetto a 1 kWh prodotto da fonti fossili 1kWh prodotto da fonti rinnovabili consente di evitare l'emissione di 544 g CO₂ (fonte ISPRA)

La scelta dell'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili ha portato ad una **riduzione di emissioni di CO₂ di 40.166 tonnellate equivalenti.**

3.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO

La Gestione dello Smaltimento dei Rifiuti è disciplinata dal D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. che prevede, tra l'altro, la raccolta in maniera differenziata dei rifiuti da imballaggio (plastica, carta e cartone, toner, componenti di consumo di stampanti, fax e fotocopiatori) dotando gli ambienti di lavoro di appositi contenitori per tipologia di rifiuto.

In generale, in Agenzia delle Entrate, per quanto riguarda plastica, carta e cartone, il ritiro è realizzato, così come per i rifiuti indifferenziati, da parte del personale addetto al servizio di pulizia che provvede al trasferimento e conferimento in modalità differenziata, secondo la tipologia di rifiuti, presso i punti di raccolta stradale organizzati dalla società incaricata dal Comune della raccolta dei rifiuti urbani. Pertanto, per i rifiuti conferiti come rifiuti urbani, non è possibile effettuare una rilevazione puntuale delle quantità conferite, ad eccezione dei conferimenti straordinari di carta da macero di documenti di archivio e della raccolta differenziata conferiti a soggetti privati.

L'Agenzia ha individuato una serie di azioni nel campo della prevenzione e riduzione dei rifiuti, ponendosi come obiettivo quello di coniugare le scelte generali di organizzazione delle modalità di raccolta dei rifiuti con iniziative ambientali a favore di uno sviluppo sostenibile.

Tra le **scelte strategiche** adottate per diminuire l'impatto ambientale, si segnalano:

- *free-beverage* (bevande alla spina) presso le mense. Riduzione dei rifiuti prodotti dalle bevande (bottiglie in pet da 0,50 lt per l'acqua e lattine in alluminio da 0,33 lt per le bevande);
- adozione dei refrigeratori di acqua di rete nel servizio di installazione e gestione di apparecchi per la distribuzione automatica di bevande calde, fredde e snack a ridotto impatto ambientale – *break point*;
- cessione a titolo gratuito di apparecchiature informatiche che potrebbero essere ancora utili agli istituti scolastici statali e paritari, alle pubbliche amministrazioni, gli enti e organismi *no-profit*;
- raccolta differenziata.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'Agenzia contribuisce a **sensibilizzare i dipendenti** alla corretta gestione dei rifiuti attraverso un'adeguata comunicazione interna, in particolare attraverso:

- vademecum per il corretto utilizzo carta che indica le azioni da intraprendere per ridurre al minimo il consumo di carta e riutilizzarla;
- vademecum per la raccolta differenziata che espone in maniera schematica cosa conferire, cosa non conferire e come per una corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- guida al riciclaggio dei rifiuti "Separati in Ufficio – come e perché differenziate i rifiuti";

Nell'ambito del progetto di razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare, in ottemperanza alle disposizioni di legge vigenti in materia di archiviazione conservazione e scarto, l'Agenzia è impegnata nell'attività di **scarto della documentazione cartacea**, effettuata con cadenza annuale, sia presso il Centro di Gestione documentale di Roma (CGD), che presso gli archivi degli uffici territoriali.

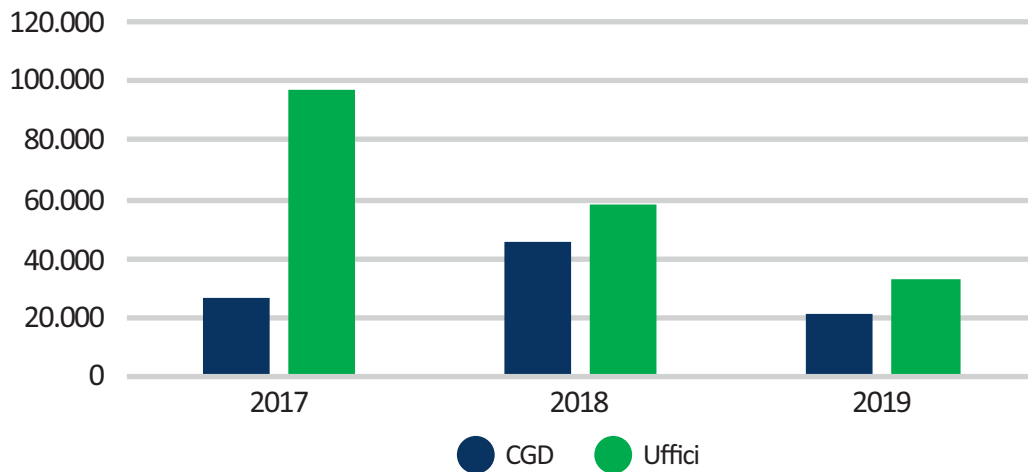
Di seguito i dati relativi allo scarto effettuato nell'ultimo triennio:

ANNO DI MACERO	C.G.D	UFFICI
2017	26.478	96.702
2018	46.030	58.306
2019	21.568	33.047

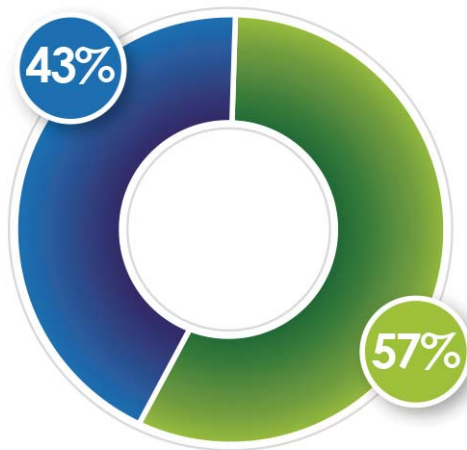
Valori in metri lineari liberati.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

SCARTO D'ARCHIVIO: METRI LINEARI LIBERATI



SCARTI 2019



■ Conferiti CRI ■ Conferiti ditta privata

In particolare lo scarto anno 2019 di ml 54.615 è stato conferito alla Croce Rossa Italiana per il 57% mentre il restante 43% è stato conferito a ditta privata (tutto lo scarto di archivio del CGD è stato conferito alla Croce Rossa Italiana).

3.4 MOBILITÀ SOSTENIBILE

Per ridurre le emissioni inquinanti e ridurre i tempi di percorrenza casa lavoro, l'Agenda ha nominato diversi **Mobility Manager** (MM) (al 31 12 2019 il numero dei MM è pari a 20), tutti coordinati dal *Mobility Manager* individuato per gli Uffici Centrali.

Essi hanno il compito di razionalizzare e ottimizzare gli spostamenti sistematici del personale, soprattutto promuovendo il trasporto collettivo e introducendo forme innovative di trasporto meno inquinanti che puntino a ridurre l'uso individuale dell'auto privata.

Ciascun MM provvede, per la città di competenza, ad analizzare i mezzi utilizzati per raggiungere la sede e a proporre iniziative per migliorare la mobilità del personale, promuovendo l'utilizzo del trasporto pubblico locale, la mobilità c.d. dolce (a piedi, in bicicletta), *car*, *scooter* e *bikesharing* (noleggio a breve termine), oltre a favorire la transizione verso la mobilità elettrica, così da ridurre le emissioni atmosferiche inquinanti.

La rete dei MM costituisce già una realtà consolidata in Agenzia e molte sono le rilevazioni già effettuate sulle abitudini di mobilità del personale, cui hanno seguito concrete azioni di intervento e miglioramento degli spostamenti.

In particolare, nel 2019:

- è stata ampliata la rete dei *Mobility Manager* con la nomina di 5 *Mobility Manager* nelle città di Cagliari, Ancona, Bergamo, Brescia, Padova;
- è stata stipulata una convenzione nazionale per l'acquisto e/o noleggio di veicoli per la micro-mobilità elettrica;
- è stata implementata la sezione del sito Intranet nazionale dedicata alla mobilità sostenibile per la sensibilizzazione e la formazione sul tema dei dipendenti. In corso d'anno sono stati pubblicati 33 articoli di sensibilizzazione rivolti a tutto il Personale dell'Agenda;
- è proseguita la somministrazione di questionari sulle abitudini di spostamento casa lavoro e sulla propensione al cambiamento ai colleghi (Roma-Uffici Centrali, Ancona, Bari, Bologna, Genova, Milano, Perugia, Torino, Udine, Venezia);
- sono state realizzate varie iniziative per favorire la mobilità sostenibile (informative sulla mobilità locale e inviti alla partecipazione ad iniziative locali; incontri con i Comuni per lo sviluppo del *car-sharing*, *bike-sharing* o l'ampliamento delle piste ciclabili o altre iniziative di supporto alla mobilità sostenibile; accordi con

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

i gestori del trasporto pubblico locale per incrementare le corse verso le sedi dell' Agenzia e/o ottenere sconti sugli abbonamenti; riorganizzazione dei servizi navetta; installazione di rastrelliere per facilitare la sosta delle bici presso il luogo di lavoro; convenzioni con società che realizzano servizi di *sharing* e con venditori di auto e bici elettriche per ottenere prezzi di favore).

**RESPONSABILITÀ
ECONOMICA**

4

**RESPONSABILITÀ
ECONOMICA**

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Il Bilancio sociale osserva in modo diverso e misura gli aspetti che mettono in evidenza i valori etici, istituzionali e sociali che caratterizzano il governo e i comportamenti operativi dell'Agenzia.

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori che partecipano alla sua distribuzione. Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico del Bilancio di esercizio in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai portatori di interesse. Nel processo di distribuzione si tiene conto anche dell'effettiva attribuzione del risultato di esercizio.

Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

1. il prospetto di **determinazione del valore aggiunto**, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
2. il prospetto di **distribuzione del valore aggiunto**, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'Agenzia.

I due prospetti sono bilancianti.

I prospetti presentano dati coerenti con le evidenze contabili e il Bilancio d'esercizio dell'Agenzia. Inoltre, tali dati sono esposti e riclassificati sulla base dei principi contabili di redazione del bilancio sociale elaborati dall'Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul Bilancio sociale e dal proprio Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Tali principi di redazione, seppur stabiliti per offrire un quadro complessivo delle performance e della relativa capacità di realizzo di ricchezza di un soggetto economico, sono stati applicati all'Agenzia tenendo opportunamente in considerazione l'attività istituzionale e le finalità pubbliche della stessa.

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

4.1 DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

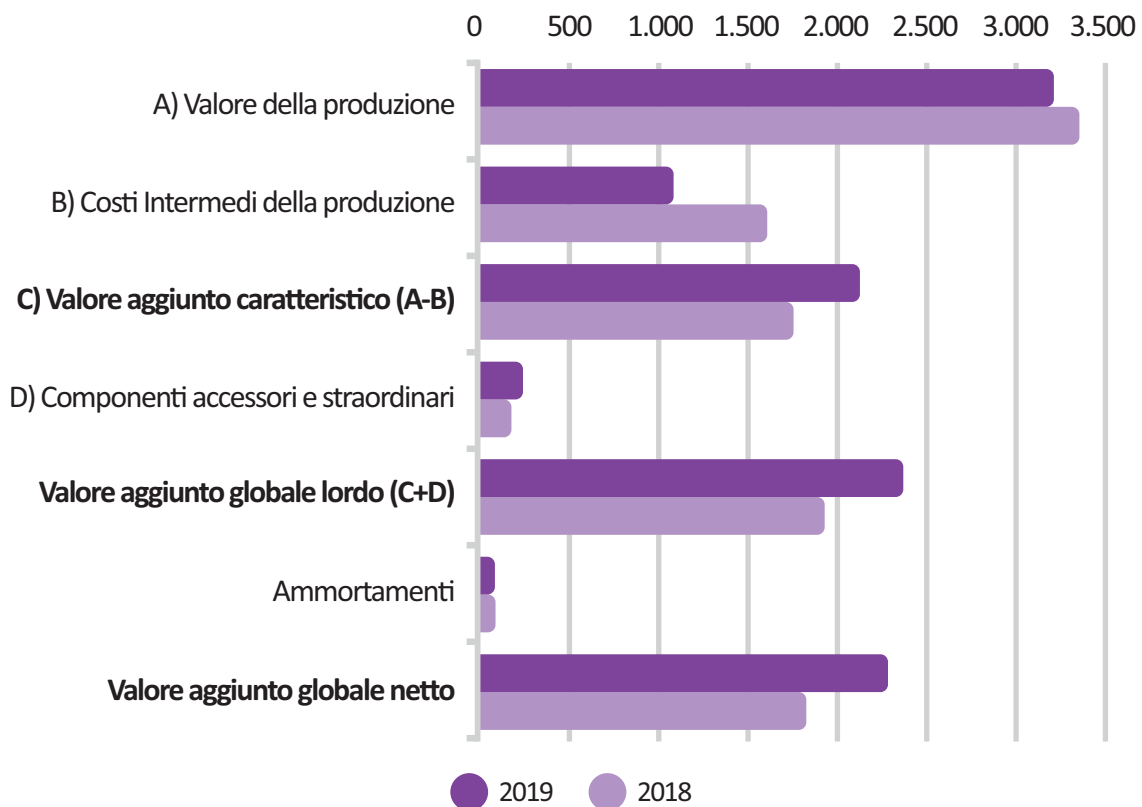
	2019	2018
Entrate da trasferimenti	3.143.762.262	3.293.057.807
Entrate proprie	64.146.259	62.724.110
Altri ricavi e proventi	2.284.636	2.047.689
A) Valore della produzione	3.210.193.157	3.357.829.606
Consumi di materie di consumo	7.775.061	8.493.586
Costi per servizi	583.738.058	581.637.680
Costi per godimento di terzi	186.963.537	192.166.707
Accantonamenti per rischi	55.352.124	453.495.992
Altri accantonamenti	252.149.053	365.367.062
Oneri diversi di gestione	1.521.252	1.898.995
B) Costi intermedi della produzione	1.087.499.085	1.603.060.022
C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B)	2.122.694.072	1.754.769.584
D) Componenti accessori e straordinari	252.968.730	169.813.613
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D)	2.375.662.802	1.924.583.197
- Ammortamenti	92.894.565	91.394.670
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.282.768.237	1.833.188.527

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

	2019	2018
A) Valore della produzione	3.210	3.358
B) Costi intermedi della produzione	1.087	1.603
C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B)	2.123	1.755
D) Componenti accessori e straordinari	253	170
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D)	2.376	1.925
- Ammortamenti	93	92
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.283	1.833

VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€/mln)



4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Dal prospetto di determinazione del valore aggiunto si evidenzia, per l'esercizio 2019, un Valore aggiunto globale netto pari a 2.283 milioni di euro, significativamente più elevato rispetto al dato del 2018 (1.833 milioni di euro). Il Valore della produzione per l'esercizio 2019, pari a 3.210 milioni di euro, risulta in diminuzione rispetto al dato del 2018 pari a 3.358 milioni di euro. Tale variazione dipende sostanzialmente dalle minori Entrate da trasferimenti correnti dell'anno e in particolare da una minore assegnazione di Bilancio rispetto al 2018.

Per quanto riguarda i Costi intermedi della produzione, pari a 1.087 milioni di euro per l'esercizio 2019, si registra una significativa diminuzione rispetto al dato dell'esercizio precedente (1.603 milioni di euro), in particolare si rileva una diminuzione di materiale di consumo, dei costi per godimento beni di terzi, degli accantonamenti e degli oneri di gestione.

Dalla differenza tra il Valore della produzione e i Costi intermedi della produzione risulta un Valore aggiunto caratteristico pari a 2.123 milioni di euro, in aumento rispetto a quello registrato nell'esercizio precedente pari a 1.755 milioni di euro. Si rileva inoltre una variazione in aumento dei componenti straordinari e degli ammortamenti.

Sulla base delle variazioni rilevate, emerge un Valore aggiunto globale netto realizzato dall'Agenzia pari a 2.283 milioni di euro, in aumento rispetto a quello realizzato nell'esercizio precedente pari a 1.833 milioni di euro, la cui ripartizione agli interlocutori dell'Agenzia è descritta nel paragrafo seguente.

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

4.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

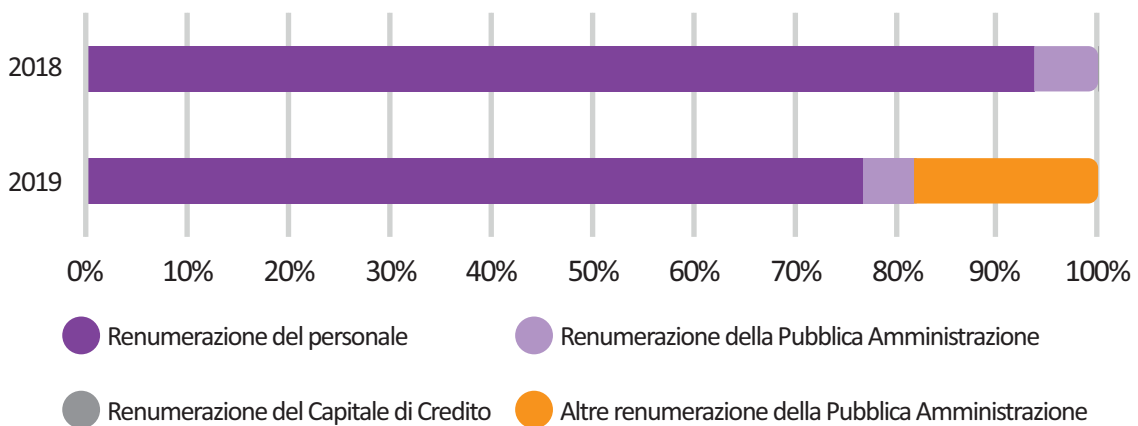
	2019	%	2018	%
A. Remunerazione del Personale	1.753.192.518	76,80%	1.717.739.182	93,70%
Organi di governo	384.330	0,02%	406.881	0,02%
Personale non dipendente	1.152.679	0,05%	1.739.159	0,09%
Personale dipendente	1.751.655.508	76,73%	1.715.593.142	93,59%
a) remunerazioni dirette	1.317.249.522	57,70%	1.286.444.195	70,18%
b) remunerazioni indirette	434.405.986	19,03%	429.148.947	23,41%
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	117.791.833	5,16%	115.445.892	6,30%
Imposte dirette e Imposte indirette	117.791.833	5,16%	115.445.892	6,30%
C. Remunerazione del Capitale di Credito	2.909	0,00%	3.453	0,00%
Oneri per capitali a breve termine	2.909	0,00%	3.453	0,00%
D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione	411.780.977	18,04%		
Riversamento ex art.1, c. 358, Legge n. 244/2007	211.780.977	9,28%		
Contributo ex art. 155, D.L. n.34/2020	200.000.000	8,76%		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.282.768.237	100%	1.833.188.527	100%

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

	2019	%	2018	%
A. Remunerazione del Personale	1.753	76,80%	1.718	93,70%
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	118	5,16%	115	6,30%
C. Remunerazione del Capitale di Credito	0	0,00%	0	0,00%
D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione	412	18,04%		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.283	100%	1.833	100%

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Sulla base del prospetto di distribuzione del valore aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'Agenzia, si evidenzia che il 76,80% è distribuito al Personale, il 5,16% alla Pubblica amministrazione in imposte dirette e indirette e il restante 18,04% riguarda altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione.

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In particolare, in riferimento a quest'ultimo punto, si rappresenta che l'Agenzia ha come interlocutore il Ministero dell'Economia e delle Finanze quale amministrazione vigilante e sulla base dell'art. 1, comma 358 della Legge n. 244/2007, gli avanzi di gestione conseguiti dall'Agenzia delle Entrate sono soggetti al riversamento al Bilancio dello Stato.

Il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019 ha chiuso con un avanzo di 411.780.976,80 euro, registrato nel prospetto di distribuzione del Valore aggiunto globale netto quale importo posto in Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione.

Nel rispetto della citata norma, parte dell'avanzo di gestione, per un importo pari a 211.780.976,80 euro viene riversato al Bilancio dello Stato, mentre l'importo di 200.000.000 euro viene destinato, quale contributo di cui all'art. 155 del D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, a favore di Agenzia delle Entrate Riscossione.

Si evidenzia, infine, che l'Agenzia nell'esercizio 2018 ha chiuso il bilancio in pareggio.

**NOTA
METODOLOGICA**

**NOTA
METODOLOGICA**

Il bilancio sociale è uno strumento di trasparenza e di rendicontazione che permette all'Agenzia delle Entrate di dar conto ai portatori di interesse degli impatti economici, sociali e ambientali generati della propria missione.

Ai fini della redazione del Bilancio Sociale 2019 sono stati considerati principalmente due elementi fondamentali:

- la presenza degli standard di riferimento per la rendicontazione sociale, sia nazionali che internazionali;
- la volontà di realizzare una chiave di lettura personalizzata per rappresentarne la complessità e i risultati raggiunti.

Sotto il primo profilo, si è tenuto conto dello standard italiano del Gruppo di Studio per il Bilancio sociale (GBS) e delle linee guida *Global Reporting Initiative* nella versione *GRI Sustainability Reporting Standards 2016*: questo documento è redatto coerentemente alle linee guida *GRI Standards: opzione Core*.

Sotto il secondo profilo, prendendo ispirazione dai citati principi di riferimento, sono stati descritti gli elementi caratterizzanti l'Agenzia delle Entrate attraverso la realizzazione di una struttura di rendicontazione *ad hoc*, in grado di rappresentare efficacemente la complessità dell'ente.

Il Bilancio sociale è predisposto annualmente.

In linea generale, per meglio analizzare l'andamento delle grandezze economiche sociali e ambientali considerate, nel Bilancio sociale 2019 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2018; alcune analisi descrivono il trend su più annualità.

I dati sono calcolati sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Agenzia.

Tenuto conto che questa è la prima edizione del bilancio sociale all'Agenzia delle Entrate, riferita al 2019, si prevede, dalla prossima edizione 2020, di sviluppare ulteriormente i contenuti del documento, anche coinvolgendo i portatori di interesse connessi al processo di rendicontazione sociale.

Questa nota metodologica è seguita da una tabella di raccordo tra i contenuti del bilancio sociale e i vari indicatori GRI ritenuti materiali.

TABELLA DI RACCORDO GRI

TABELLA DI RACCORDO GRI

TABELLA DI RACCORDO GRI

TAVOLA DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI GRI INFORMATIVE STANDARD GENERALI

GRI	DENOMINAZIONE	INFORMATIVA	SEZIONE DI RIFERIMENTO	
GRI 102	Informativa Generale	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
		102-1 Nome dell'organizzazione	1.1	
		102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	1.1	
		102-3 Luogo della sede principale	1.1	
		102-4 Luogo delle attività	1.3	
		102-5 Proprietà e forma giuridica	1.1	
		102-6 Mercati serviti	1.3	
		102-7 Dimensione dell'organizzazione	1.1	
		102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	2.4	
		102-9 Catena di fornitura	2.5	
		102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	1.3, 2.5	
		STRATEGIA		
		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Introduzione	
		ETICA E INTEGRITÀ		
		102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.2, 1.5	
		GOVERNANCE		
		102-18 Struttura della governance	1.4,1.5	
		STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
		102-40 Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	1.6	
		102-41 Accordi di contrattazione collettiva	2.4	
		102-42 Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	1.6	
		102-43 Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	1.6	
		102-44 Temi e criticità chiave sollevati	1.6	
		PROCESSO DI RENDICONTAZIONE		
		102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Il Bilancio sociale riguarda solo l'Agenzia delle Entrate	
		102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica	
		102-47 Elenco dei temi materiali	Tabella di raccordo GRI, Nota metodologica	
		102-48 Revisione delle informazioni	Nessuna - Primo Bilancio sociale	
		102-49 Modifiche nella rendicontazione	Nessuna - Primo Bilancio sociale	
		102-50 Periodo di rendicontazione	Copertina, Nota metodologica	
		102-51 Data del report più recente	Nota metodologica	
		102-52 Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
		102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	div.risorse@agenziaentrate.it	
102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica			
102-55 Indice dei contenuti GRI	Tabella di raccordo GRI			
102-56 <i>Assurance</i> esterna	Per il Bilancio sociale 2019 non sono state utilizzate <i>assurance</i> esterne			

TABELLA DI RACCORDO GRI

TAVOLA DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI GRI INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE

GRI	DENOMINAZIONE	INFORMATIVA	SEZIONE DI RIFERIMENTO
GRI 201	Performance Economiche	Modalità di gestione-GRI 103	4
		201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	4
		201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	4
GRI 203	Impatti economici indiretti	Modalità di gestione-GRI 103	2
		203-2 Impatti economici indiretti significativi	2, 2.2.1
GRI 205	Anticorruzione	Modalità di gestione-GRI 103	2.2.4
		205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione anticorruzione	2.2.4
		205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2.4
GRI 302	Energia	Modalità di gestione-GRI 103	3.2
		302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	3.2
GRI 306	Scarichi idrici e Rifiuti	Modalità di gestione-GRI 103	3.3
		306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	3.3
GRI 307	Compliance Ambientale	Modalità di gestione -GRI 103	3.3
		307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale 2019
GRI 401	Occupazione	Modalità di gestione-GRI 103	2.4
		401-1 Nuove assunzioni e turnover	2.4.4
		401-3 Congedo parentale	2.4.5
GRI 403	Salute e sicurezza sul lavoro	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.9
		403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	2.4.9
GRI 404	Formazione e istruzione	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.7
		404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	2.4.7
GRI 405	Diversità e pari opportunità	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.8
		405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.4.8
GRI 418	Privacy dei Clienti	Informative sulle modalità di gestione (riferimento al GRI 103)	2.2.5
		418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti	2.2.5

