

BILANCIO SOCIALE

20

20

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 | 20 |
| 1.6 | L'analisi della materialità | 28 |
| 1.7 | I portatori di interesse | 31 |

1

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE 33

| | | |
|-----|--|----------|
| 2.1 | L'Agenzia e i contribuenti | 36 |
| | 2.1.1 Carta dei servizi e sistema di ascolto del cittadino | 36 |
| | 2.1.2 I diritti del contribuente | 40 |
| 🔊 | 2.1.3 L'erogazione dei servizi agili Schede Servizi | 41 61 |
| 🔊 | 2.1.4 Contributi a fondo perduto | 67 |
| | 2.1.5 Compliance | 70 |
| 2.2 | L'Agenzia e la collettività | 77 |
| | 2.2.1 Il ruolo sociale dell'Agenzia | 77 |
| | 2.2.2 Canali di comunicazione | 85 |
| | 2.2.3 Iniziative per la comunità | 92 |
| | 2.2.4 Anticorruzione e trasparenza | 93 |
| | 2.2.5 Trattamento dei dati personali | 96 |
| 2.3 | L'Agenzia e gli Enti e le Istituzioni | 97 |
| | 2.3.1 L'Agenzia e la Guardia di Finanza | 97 |
| | 2.3.2 L'Agenzia e le Regioni e gli Enti locali | 97 |
| | 2.3.3 L'Agenzia e l'ISTAT | 99 |
| | 2.3.4 L'Agenzia e gli altri Stati | 99 |
| 2.4 | L'Agenzia e il personale | 101 |
| | 2.4.1 Consistenza, genere ed età | 101 |
| | 2.4.2 Reclutamento e <i>turn over</i> | 108 |
| | 2.4.3 Formazione | 109 |
| | 2.4.4 Conciliazione vita lavoro e congedi | 111 |
| 🔊 | 2.4.5 Lavoro agile | 114 |
| | 2.4.6 Pari opportunità e benessere organizzativo | 122 |
| 🔊 | 2.4.7 Salute e sicurezza | 125 |
| 2.5 | L'Agenzia e i fornitori | 130 |

2

INDICE

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE 134

- 3.1** *Green Public Procurement* 136
- 3.2** Consumi ed emissioni 142
- 3.3** Smaltimento rifiuti e macero 145
- 3.4** Mobilità sostenibile 148

3

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA 150

- 4.1** Determinazione del valore aggiunto dell' Agenzia delle Entrate 152
- 4.2** Distribuzione del valore aggiunto dell' Agenzia delle Entrate 155

4

NOTA METODOLOGICA 158

TABELLA DI RACCORDO GRI 160

INTRODUZIONE

Prosegue, con questo secondo Bilancio sociale dell'Agenzia delle Entrate, il percorso di rendicontazione delle attività intraprese, in cui vengono fornite in modo semplice e immediato informazioni utili a misurare il loro impatto economico, ambientale e sociale. Il documento vuole infatti far conoscere agli interessati le principali caratteristiche dell'organizzazione, delle attività e dei risultati dell'Agenzia, indicando la rotta di sostenibilità intrapresa.

Il Bilancio sociale 2020 riguarda un anno peculiare, caratterizzato dall'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia da Covid-19. Nasce e prosegue, quindi, in un particolare e difficile contesto che ha rimesso al centro dell'attenzione l'importanza di uno Stato capace di garantire beni e servizi essenziali alla collettività, a partire dalla tutela della salute pubblica.

La crisi epidemiologica non poteva non ripercuotersi anche sulle attività dell'Agenzia, da sempre impegnata a facilitare l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari, a fornire servizi di qualità ai contribuenti e a prevenire e contrastare i comportamenti fiscalmente scorretti che generano l'evasione fiscale.

I diversi e successivi provvedimenti adottati dall'Autorità governativa nei primi mesi dell'emergenza, finalizzati al sostegno alle famiglie e alle imprese per fronteggiare le difficoltà economiche del periodo, hanno ad esempio previsto il differimento degli adempimenti tributari e del pagamento delle imposte, nonché reso disponibile, anche in ambito fiscale, strumenti idonei a consentire ai cittadini di assolvere in sicurezza i propri obblighi tributari.

L'Agenzia ha svolto un ruolo di primo piano nell'attuazione delle misure agevolative introdotte, assolvendo un compito totalmente nuovo nella gestione e nell'erogazione in tempi rapidi dei contributi a fondo perduto via via introdotti dal Legislatore per ristorare gli operatori economici delle perdite subite a causa della pandemia. Si è inoltre occupata della gestione di altre importanti misure agevolative in favore di cittadini e imprese, come crediti d'imposta o bonus fiscali di vario tipo.

In linea con i provvedimenti normativi via via adottati per la tutela della salute pubblica e per limitare il propagarsi dei contagi, l'Agenzia ha dovuto rivedere le tradizionali modalità operative, con

INTRODUZIONE

l'intento di ridurre gli spostamenti fisici da parte dei contribuenti e di limitare la presenza fisica negli uffici del proprio personale, pur continuando al contempo a garantire, con modalità semplificate ma altrettanto efficaci, l'erogazione dei servizi e in generale la regolarità e il buon andamento dell'azione amministrativa.

Dal punto di vista organizzativo, la modalità ordinaria di lavoro prevista per il personale dell'ente è stata fin da subito quella del lavoro agile, che ha coinvolto circa 31 mila persone. Ciò è stato possibile implementando in tempi brevissimi soluzioni tecnologiche straordinarie, volte a potenziare tutti i canali alternativi di contatto con la cittadinanza, da quello telematico (sito internet e social media) a quello telefonico.

Sono state inoltre adottate tutte le misure atte a garantire condizioni di sicurezza per quanti (tra utenti e dipendenti) si sono comunque recati in ufficio.

Di tutto questo, ma anche di molto altro, tratterà dunque il Bilancio sociale 2020 dell'Agenzia delle Entrate.

Quanto alla metodologia di redazione, sono stati presi a riferimento gli standard per la rendicontazione sociale, sia nazionali che internazionali, pur mantenendo una chiave di lettura personalizzata per rappresentare le specificità e i risultati raggiunti dall'Agenzia. In particolare, sono stati tenuti presenti lo standard italiano del Gruppo di Studio per il Bilancio sociale e le linee guida *Global Reporting Initiative* nella versione *GRI Sustainability Reporting Standards*. Traendo ispirazione da tali principi, il Bilancio sociale descrive gli elementi che connotano l'Agenzia attraverso una struttura di rendicontazione *ad hoc*, in grado di mostrare efficacemente la complessità dell'ente. 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.

**IDENTITÀ,
ORGANIZZAZIONE
E GOVERNO**

1

**IDENTITÀ,
ORGANIZZAZIONE
E GOVERNO**

1.1 AGENZIA DELLE ENTRATE

Operativa a partire dal 1° gennaio 2001, l'Agenzia delle Entrate nasce dalla riorganizzazione dell'Amministrazione finanziaria a seguito del D.Lgs. n. 300/1999. Nel 2012 ha incorporato l'Agenzia del Territorio e 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 geotopocartografici, 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, titolare della riscossione nazionale, si avvale a tal fine dell'[Agenzia delle Entrate Riscossione](#), l'ente pubblico ed economico istituito nel 2016 che ha sostituito Equitalia spa.

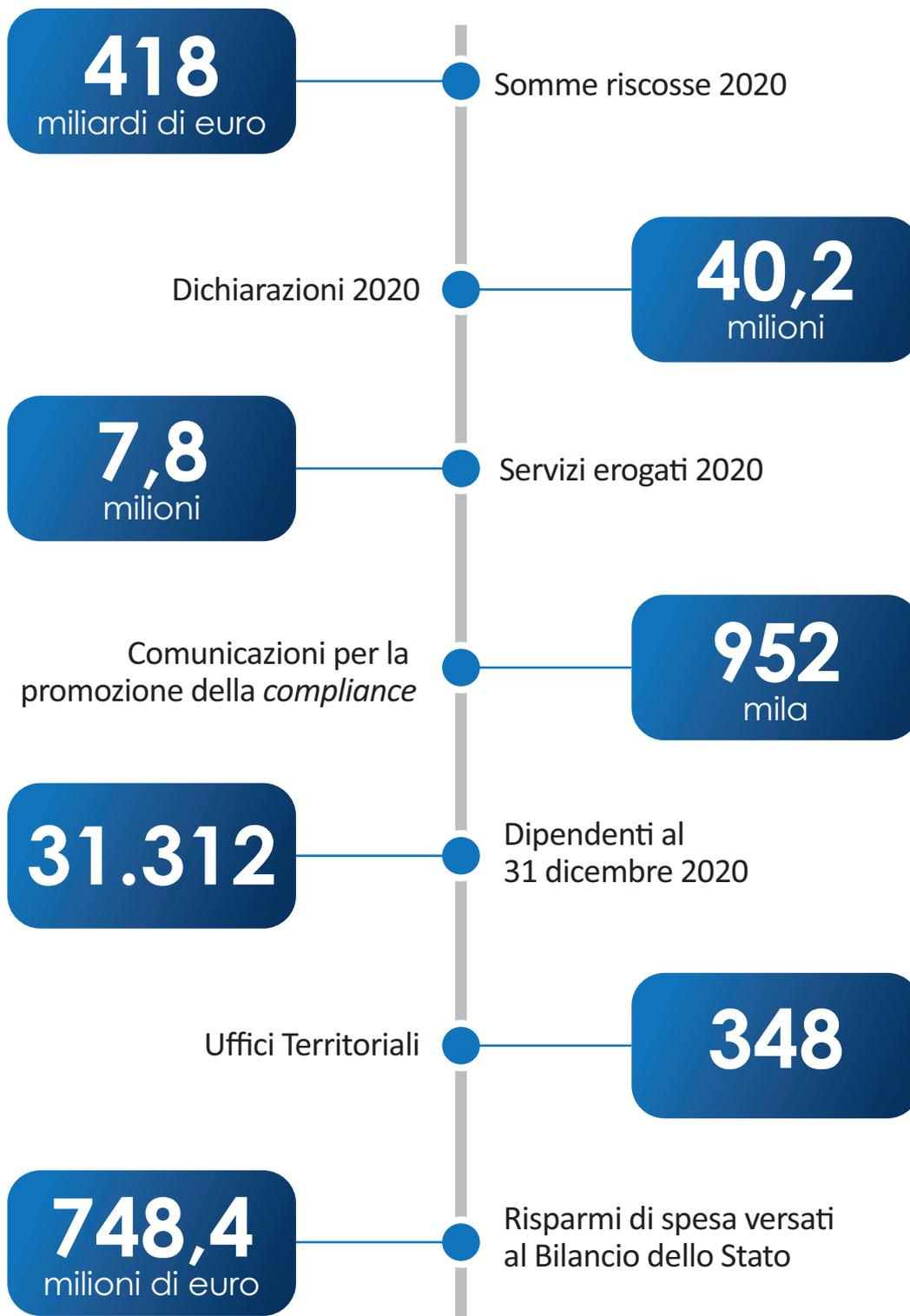
L'Agenzia delle Entrate ha un proprio statuto e appositi regolamenti che ne regolano l'amministrazione e la contabilità.

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

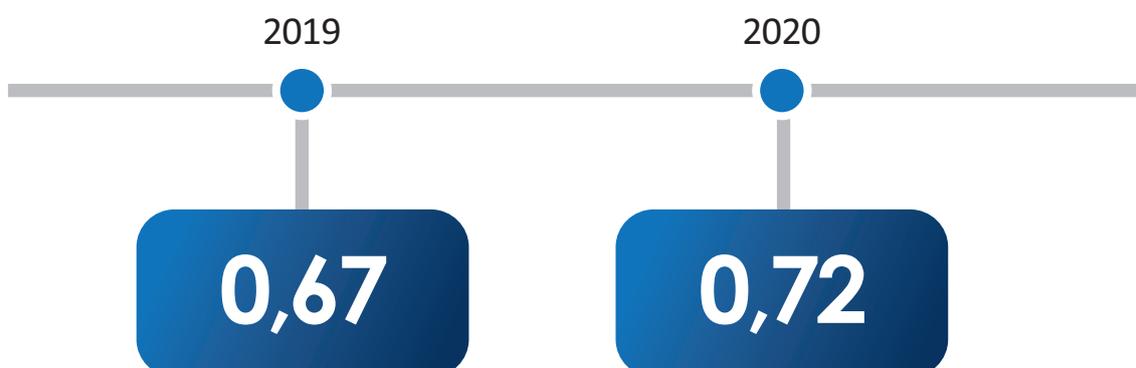


1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

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 2020 evidenzia un lieve incremento dell'indice, dovuto alla riduzione degli incassi, sia da adempimento spontaneo che da accertamento e controllo, conseguente l'insorgere e del diffondersi dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 già nella prima parte dell'anno.

EFFICIENZA COMPLESSIVA

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



1.2 LA MISSIONE E I VALORI

L'Agenzia delle Entrate assiste i contribuenti, impegnata in un costante processo di miglioramento delle relazioni con la cittadinanza; effettua i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale, per perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali; garantisce 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; sviluppa le statistiche sul patrimonio e sul mercato immobiliare.

Assicura inoltre 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.

Supporta il 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.

Correttezza, equità, coerenza e rispetto del cittadino sono i presupposti fondanti dell'attività dell'Agenzia. La sua azione è diretta a favorire l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte dei contribuenti 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

L'Agenzia si articola in strutture centrali, regionali e periferiche interessate, anche nel 2020, da un rilevante processo di riorganizzazione ispirato dalla volontà di instaurare un rapporto di fiducia 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.

L'organizzazione interna delle strutture di vertice e delle relative posizioni dirigenziali è stabilita con atto del Direttore dell'Agenzia, previo parere del Comitato di gestione.

Le strutture centrali dell'Agenzia, Divisioni e Direzioni Centrali, sono ubicate a Roma, mentre le Direzioni Regionali hanno sede in ciascun capoluogo di regione (nelle province autonome di Trento e Bolzano operano due Direzioni provinciali in luogo della Direzione Regionale).

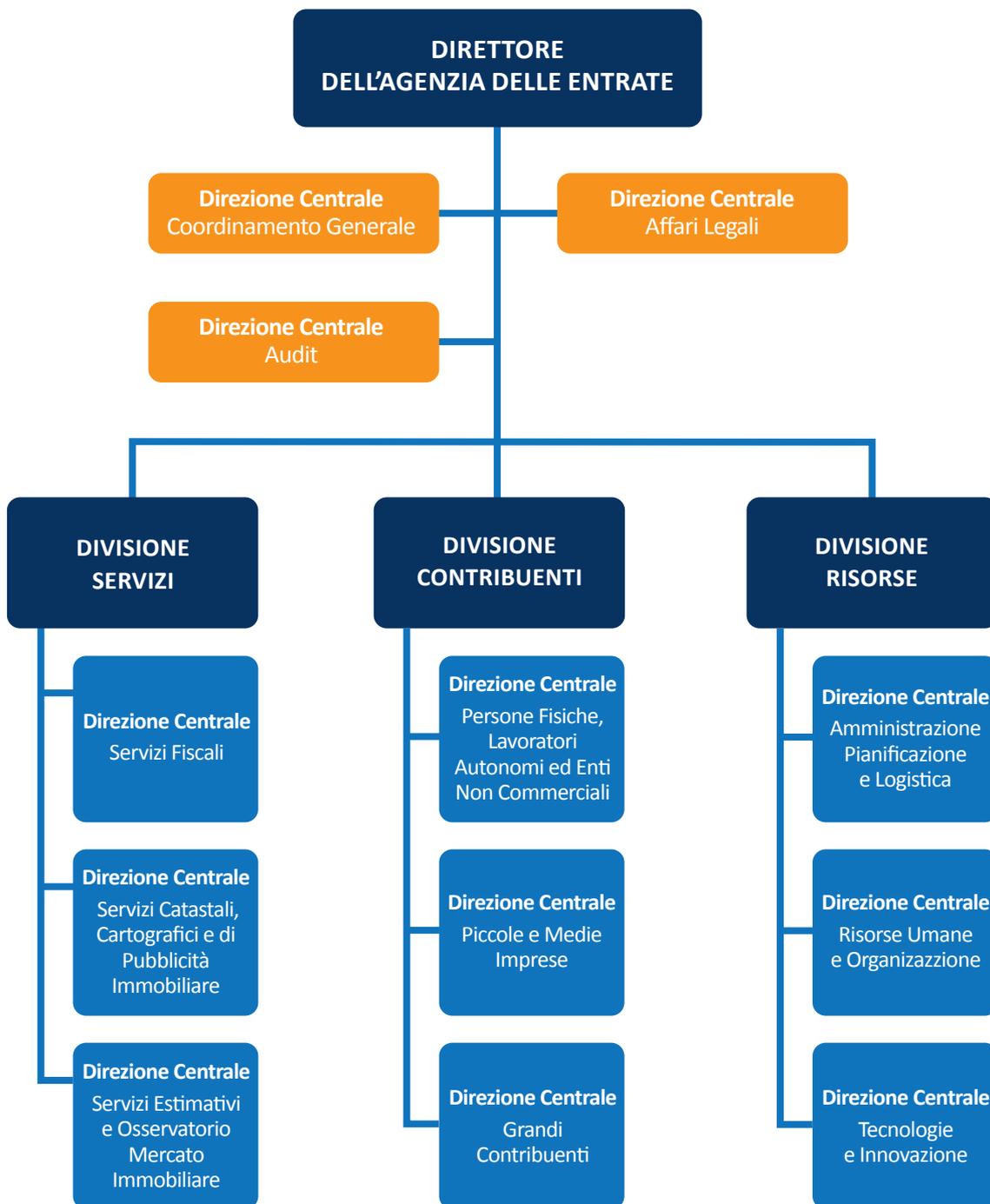
In particolare, a livello centrale, sono presenti tre Divisioni:

- la **Divisione Servizi** gestisce le attività connesse ai servizi nei confronti dei contribuenti;
- la **Divisione Contribuenti** gestisce le attività connesse alla posizione fiscale complessiva dei contribuenti;
- la **Divisione Risorse**, deputata alla gestione unitaria delle risorse umane, strumentali e tecnologiche richieste per l'efficiente funzionamento dell'Agenzia nonché delle attività di pianificazione e controllo.

Alla diretta dipendenza del Direttore dell'Agenzia operano inoltre tre Direzioni Centrali che si occupano del "Coordinamento Generale", delle attività di "Audit" e degli "Affari Legali".

Di seguito è rappresentato l'Organigramma delle strutture centrali dell'Agenzia.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO



In corso d'anno, con delibera n. 26 del 30 ottobre 2020, il Comitato di gestione ha modificato talune attribuzioni delle Direzioni Centrali e ripristinato gli Uffici Audit regionali: le modifiche sono entrate in vigore nel primo semestre del 2021.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

Con la delibera n. 46 del 22 dicembre 2020, il Comitato di gestione ha dato attuazione alle suddette previsioni, definendo l'articolazione interna delle strutture coinvolte nel riassetto, che sono divenute operative con successivi provvedimenti del Direttore dell'Agenzia. Tali interventi nella struttura organizzativa saranno trattati nel Bilancio sociale 2021.

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 come strutture autonome.

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.

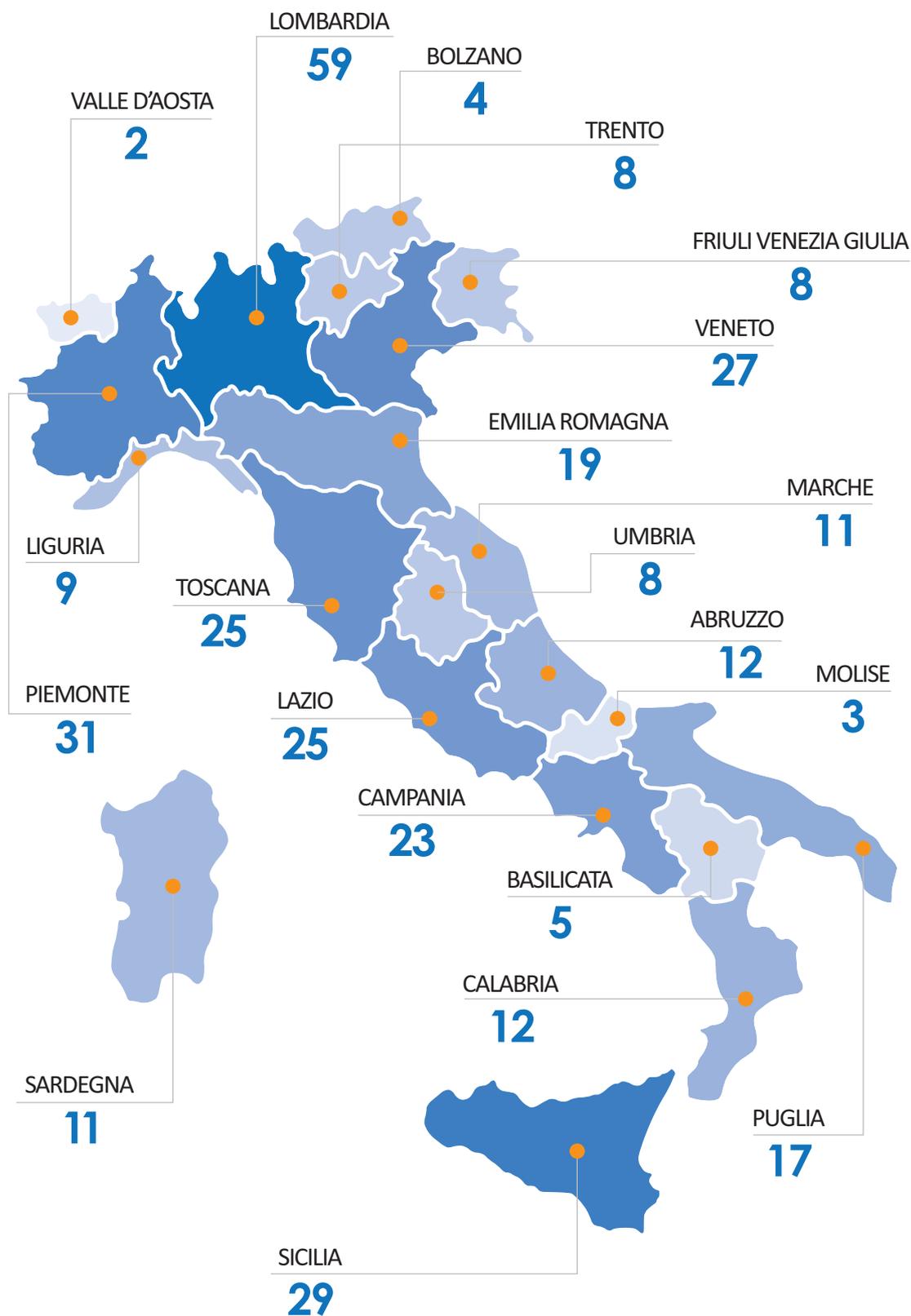
L'elenco dei 348 Uffici Territoriali ricomprende 38 Uffici Atti pubblici, successioni e rimborsi IVA nelle Direzioni Provinciali più grandi e 3 Uffici Rimborsi IVA, nelle tre Direzioni Provinciali di Roma.

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 attività che, per 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

Il dott. Aldo Polito ha operato quale vicario del Direttore dell'Agenzia delle Entrate (delibera del Comitato di gestione 16/2017) dal 10 dicembre 2019 fino al 30 gennaio 2020.

L'Avv. Ernesto Maria Ruffini è stato nominato Direttore dell'Agenzia delle Entrate per la durata di tre anni con il DPR del 31 gennaio 2020 e poi confermato, con successivo DPR del 18 maggio 2021, fino al 30 gennaio 2023.

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

Comitato di gestione

Il Comitato di gestione che opera da metà 2020 è quello nominato con il DPCM del 24 luglio 2020.

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 |

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

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.

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'Agenzia devono essere approvate dal Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Collegio dei revisori dei conti

Il Collegio dei revisori dei conti dell'Agenzia delle Entrate operante nel 2020 è stato costituito con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze il 3 aprile 2019 ed è così composto:

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 autonomia gestionale, è sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico. A tal fine 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.

Da alcuni anni, l'Agenzia si è posta l'obiettivo di incrementare il livello di *tax compliance*. Tale intento ha comportato l'esigenza di porre in essere una serie di azioni tese a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali, ricorrendo alle tradizionali forme di controllo solo nei casi che presentano maggiori indici di rischio o dettati da vincoli normativi, con vantaggi per l'Amministrazione Finanziaria in termini di efficienza ed economicità dell'azione.

Le nuove politiche fiscali stanno cercando di riorientare il rapporto tra Amministrazione finanziaria e cittadini, puntando a rafforzare il dialogo, soprattutto preventivo, anche attraverso una sempre maggiore semplificazione e digitalizzazione degli adempimenti, in modo da instaurare una costante cooperazione tra le parti, basata sulla trasparenza e sulla fiducia reciproca. Lo scopo evidente è quello di giungere a prevenire i possibili rischi di evasione e di elusione e limitare, quindi, azioni successive di repressione, minimizzando anche il contenzioso con i contribuenti.

Anche per il triennio 2020-2022 l'Agenzia ha l'obiettivo di potenziare ulteriormente la gamma di servizi offerti e l'assistenza al contribuente, per agevolarlo al massimo nell'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, porre in essere una serie di attività per promuovere la *tax compliance*, al fine di diminuire il *tax gap* e ricondurre così l'evasione fiscale in Italia a livelli comparabili con quelli dei partner europei più virtuosi.

L'emergenza epidemiologica da Covid-19, e i conseguenti provvedimenti normativi dell'Autorità politica volti contenere i contagi o a consentire a cittadini, imprese, lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare i disagi economici e sociali connessi alla diffusione della pandemia, hanno ovviamente determinato, come si vedrà, inevitabili impatti sulle attività operative dell'Agenzia.

Rispetto a quella precedente, la [Convenzione triennale per gli esercizi 2020-2022](#) ha previsto l'introduzione di una nuova area strategica, l'area "Risorse" che prende in considerazione taluni aspetti strategici relativi alle risorse umane che, come noto, rappresentano il principale fattore critico di successo per realizzare gli obiettivi di qualunque organizzazione. La nuova area strategica, pertanto, intende porre attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, da intendersi soprattutto in termini di investimento e di capacità e crescita professionale.

Le quattro aree strategiche di Agenzia sono dunque: Servizi, Prevenzione, Contrasto e Risorse. Esse ne descrivono gli ambiti di attività e individuano le priorità politiche perseguite.

Area strategica di Intervento Servizi

Anche nel triennio 2020-2022, l'Agenzia adotterà un approccio teso a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali nonché a potenziare le azioni necessarie a rendere disponibile al Paese un sistema informativo che, per ogni immobile presente sul territorio nazionale, permetta 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.

Area strategica di Intervento Prevenzione

L'Area strategica "Prevenzione" comprende tutte le attività finalizzate a promuovere l'adempimento spontaneo attraverso specifici regimi o istituti individuati per le diverse tipologie di contribuenti (grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche). Il denominatore comune di questi istituti è l'interlocuzione costante e preventiva tra Agenzia e contribuente.

Area strategica di Intervento Contrasto

L'azione dell'Agenzia nell'area strategica più strettamente legata al contrasto dell'evasione fiscale nel triennio 2020-2022 sarà orientata alla riduzione del *tax gap* attraverso un'attività di controllo sempre più mirata ed efficace grazie all'affinamento delle tecniche di analisi e valutazione del rischio di *non compliance* e ad un più attento monitoraggio dei comportamenti dei soggetti a elevata pericolosità fiscale.

Area strategica di Intervento Risorse

La nuova Area strategica intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, poiché – in virtù della peculiare attività svolta – l'Agenzia ha la necessità di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e positiva predisposizione al cambiamento.

La tabella che segue illustra gli **obiettivi** fissati nella Convenzione 2020-2022, suddivisi per area strategica, con le azioni che ne esplicitano le modalità di attuazione e i connessi indicatori di conseguimento.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

| | | OBIETTIVI | AZIONI | INDICATORE ISTITUZIONALE |
|--|--------------------------------------|--|--|---|
| AREA SERVIZI | OBIETTIVO 1 | Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari | Diffusione della dichiarazione precompilata | Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati |
| | | | | Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA |
| | | | | Predisposizione delle bozze delle dichiarazioni annuali IVA |
| | | | Adozione tempestiva dei documenti di prassi | Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse |
| | 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 | Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino |
| | | | | Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino |
| | | | | Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino |
| | | | Miglioramento dell'erogazione dei servizi | Percentuale di istanze CIVIS lavorate entro 3 gg. |
| | | | | Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni |
| | | | | Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg. |
| | | | | Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati |
| | Potenziamento dei servizi telematici | Percentuale di atti di intestazione catastale lavorati | | |
| | 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 | Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali |
| | | | | Congruenza geometrica tra mappe contigue |
| | | | | Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare |
| | OBIETTIVO 4 | Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia | Efficace presidio del territorio | Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine |
| Tasso di copertura degli immobili da controllare | | | | |

segue

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

| | | OBIETTIVI | AZIONI | INDICATORE ISTITUZIONALE |
|--|----------------|---|---|---|
| AREA PREVENZIONE | OBIETTIVO 5 | Favorire la tax compliance | Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori | Percentuale istanze di adesione al regime di <i>cooperative compliance</i> presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate |
| | | | | Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2019 |
| | | | | Percentuale di conclusione delle istanze di patent box presentate nell'anno n |
| | | | | Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza |
| | | | | Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza |
| | | | | Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione |
| | | | Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali | Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione |
| | | | Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti | Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti |
| | | | Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore <i>compliance</i> dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti | Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento |
| 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 | Tasso di positività dei controlli sostanziali |
| | | | | Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza degli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni |
| | OBIETTIVO 7 | Presidiare l'attività di controllo | Potenziamento dei controlli in materia tributaria | Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP emessi/ eseguiti |
| | | | | Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti |
| | | | | Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche per il periodo di imposta 2015 |
| | OBIETTIVO 8 | 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 | Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio |
| Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile | | | | |
| AREA RISORSE | OBIETTIVO 9 | Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione | | Unità di personale assunte nell'anno di riferimento |
| | | | | Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa |

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

L'Agenzia si impegna a definire con l'Agenzia delle Entrate-Riscossione strategie comuni e sinergie operative, organizzative e logistiche, al fine di incrementare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità nello svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali.

Per assicurare il necessario controllo da parte del Ministero vigilante, l'Agenzia predispone periodiche relazioni di monitoraggio al fine di evidenziare 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 e rappresenta il momento di rendicontazione dell'attività svolta agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché a tutti i soggetti interessati.

Tale rapporto di verifica, predisposto 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 2020 sono sette 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 della Camera dei Deputati, sulla tracciabilità dei pagamenti e semplificazione dei relativi adempimenti (24 novembre 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate presso la Commissione parlamentare di vigilanza sull'anagrafe tributaria, sul tema del "Superbonus", articoli 119-121 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 ("decreto Rilancio"), convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77 (18 novembre 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate e Presidente dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione presso la VI Commissione Finanze e Tesoro del Senato della Repubblica. Atto di indirizzo concernente 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 gli anni 2020-2022 - 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 2020 (6 ottobre 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate presso la Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze - Individuazione delle priorità nell'utilizzo del *Recovery Fund*, con particolare riferimento a possibili interventi di riforma del sistema fiscale e della riscossione (14 settembre 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate in merito alle disposizioni attuative delle misure sull'efficientamento energetico degli edifici, previste dagli articoli 119-121 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 (DL Rilancio), convertito con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, presso la Commissione parlamentare di vigilanza sull'Anagrafe tributaria (22 luglio 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate presso la VI Commissione Finanze della Camera dei Deputati. Effetti dell'introduzione della fatturazione elettronica (24 giugno 2020);
- audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate e Presidente dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione presso la Camera dei Deputati, Commissioni riunite Finanze e Attività produttive. Indagine conoscitiva sulle misure per il sostegno del sistema finanziario con riferimento all'aspetto tributario e della riscossione, connesse alla situazione determinatasi dall'epidemia da Covid-19 (22 aprile 2020).

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 2020 si è conclusa l'indagine di controllo riguardante [il fondo per gli interventi a favore del settore dell'autotrasporto](#), cui l'Agenzia ha partecipato fornendo dati ed elementi informativi ai fini dell'istruttoria da parte dell'Organo di controllo.

Ha fornito il proprio contributo anche ai fini della Relazione sul rendiconto generale dello Stato per l'esercizio finanziario 2020, 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 L'ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Il Bilancio sociale 2020 introduce l'analisi della materialità dell'Agenzia con lo scopo di individuare i temi rilevanti trattati nel documento, considerati importanti per gli impatti sociali, ambientali ed economici.

L'**analisi della materialità** consiste nell'analisi, valutazione e selezione delle informazioni rilevanti non solo dal punto di vista dell'organizzazione, ma anche di quello dei diversi portatori di interesse, che permettono di definire la matrice di materialità in linea con le indicazioni dei "GRI Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative*, con riferimento all'opzione "core".

Essa si basa su una mappatura e analisi delle fonti, interne ed esterne, al fine di identificare le tematiche di interesse per l'Agenzia e i suoi interlocutori.

Di seguito si riportano le fonti interne ed esterne utilizzate per l'analisi:

- Linee guida "GRI Standards";
- Standard del Gruppo di Studio per il Bilancio sociale (GBS);
- Convenzione Ministero-Agenzia;
- Piano della performance;
- Rapporto di verifica;
- Piano di comunicazione;
- Piano triennale di Azione positive;
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- Carta dei servizi e la *customer satisfaction*;
- Interrogazioni parlamentari;
- Audizioni parlamentari;
- Comunicati e rassegna stampa;
- Informazioni su portale web, *social network* e canale YouTube;
- altra documentazione interna disponibile.

Gli argomenti trattati sono stati individuati rivisitando e confermando il processo di redazione del primo Bilancio sociale dello scorso anno, in un'ottica di miglioramento e integrazione dei contenuti del documento, soprattutto alla luce del particolare contesto socio-economico dovuto alla pandemia.

I risultati emersi dall'analisi delle fonti informative e il confronto con alcuni responsabili sulle principali tematiche, hanno portato all'individuazione di 16 aree tematiche:

- Carta dei servizi e diritti del contribuente
- Erogazione di servizi agili
- Contributi a fondo perduto
- *Compliance*
- Ruolo sociale
- Canali di comunicazione
- Anticorruzione e trasparenza
- Trattamento dei dati personali
- Rapporti con Enti ed istituzioni;
- Consistenza, reclutamento e formazione del personale;
- Pari opportunità e benessere organizzativo;
- Salute e sicurezza;
- Lavoro agile;
- Rapporti con i Fornitori;
- Gestione ambientale;
- Dati economici.

Per **valutare la materialità** di un tema sono state analizzate le due dimensioni sotto riportate indicandone la rilevanza (bassa, media, alta) e sono stati inseriti i risultati nella matrice di materialità:

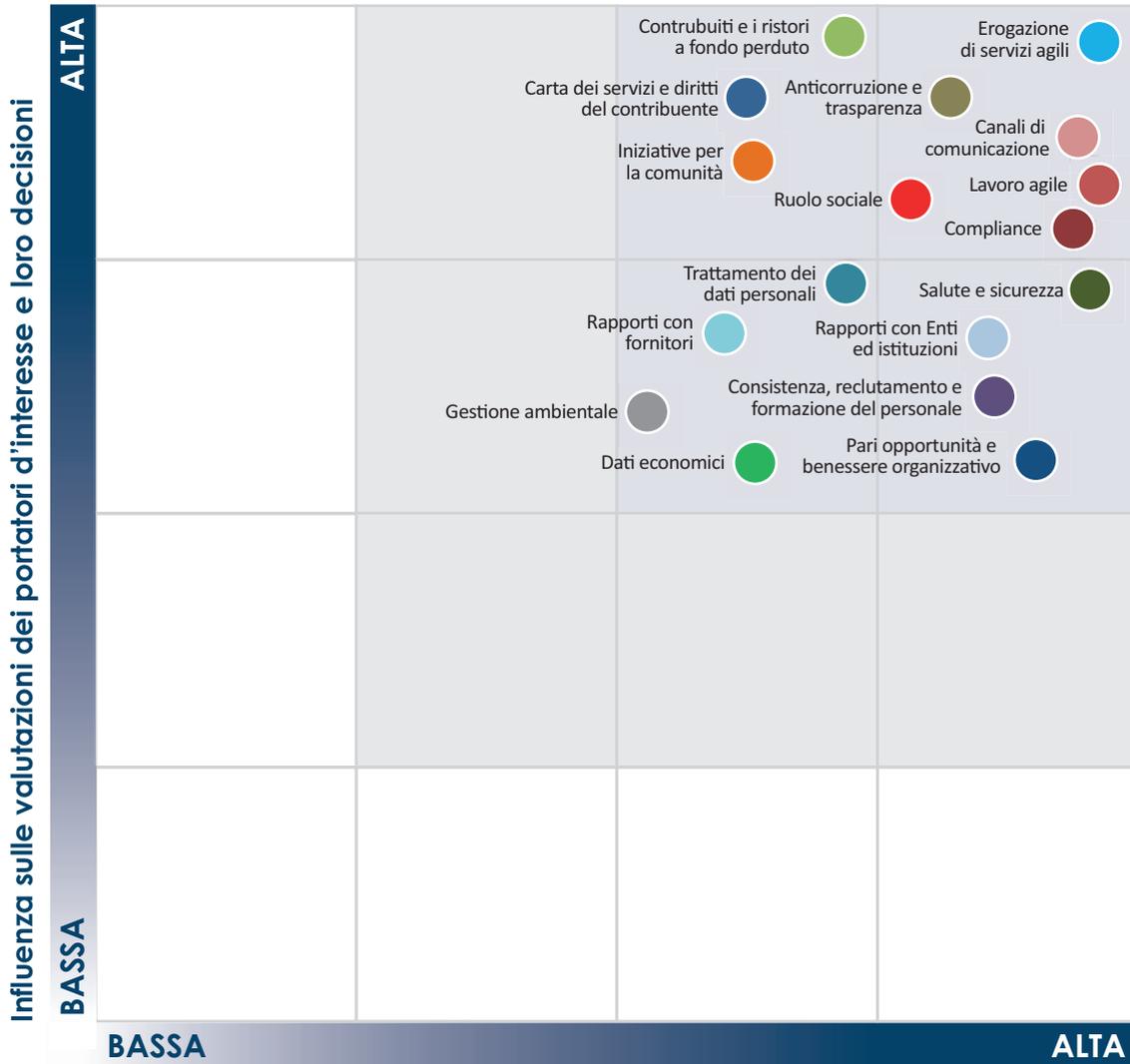
- Influenza sulle valutazioni dei portatori di interesse e le loro decisioni;
- Significatività degli impatti sociali, ambientali ed economici.

Matrice di Materialità

La significatività per l'Agenzia degli impatti sociali, ambientali ed economici è indicata nell'asse delle ascisse (orizzontale), mentre l'influenza sulle valutazioni dei portatori di interesse nell'asse delle ordinate (verticale). La matrice, di seguito rappresentata, consente di visualizzare i temi rilevanti, combinando le priorità attribuite nell'analisi.

Le tematiche con rilevanza medio-alta per le due dimensioni, posizionate nel quadrante in alto a destra, sono considerate "materiali" e sono approfondite e rappresentate, con indicatori qualitativi e quantitativi, all'interno del Bilancio sociale nei capitoli relativi alla responsabilità sociale, alla responsabilità ambientale e alla responsabilità economica.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO



Significatività degli impatti sociali, ambientali ed economici

1.7 I PORTATORI DI INTERESSE

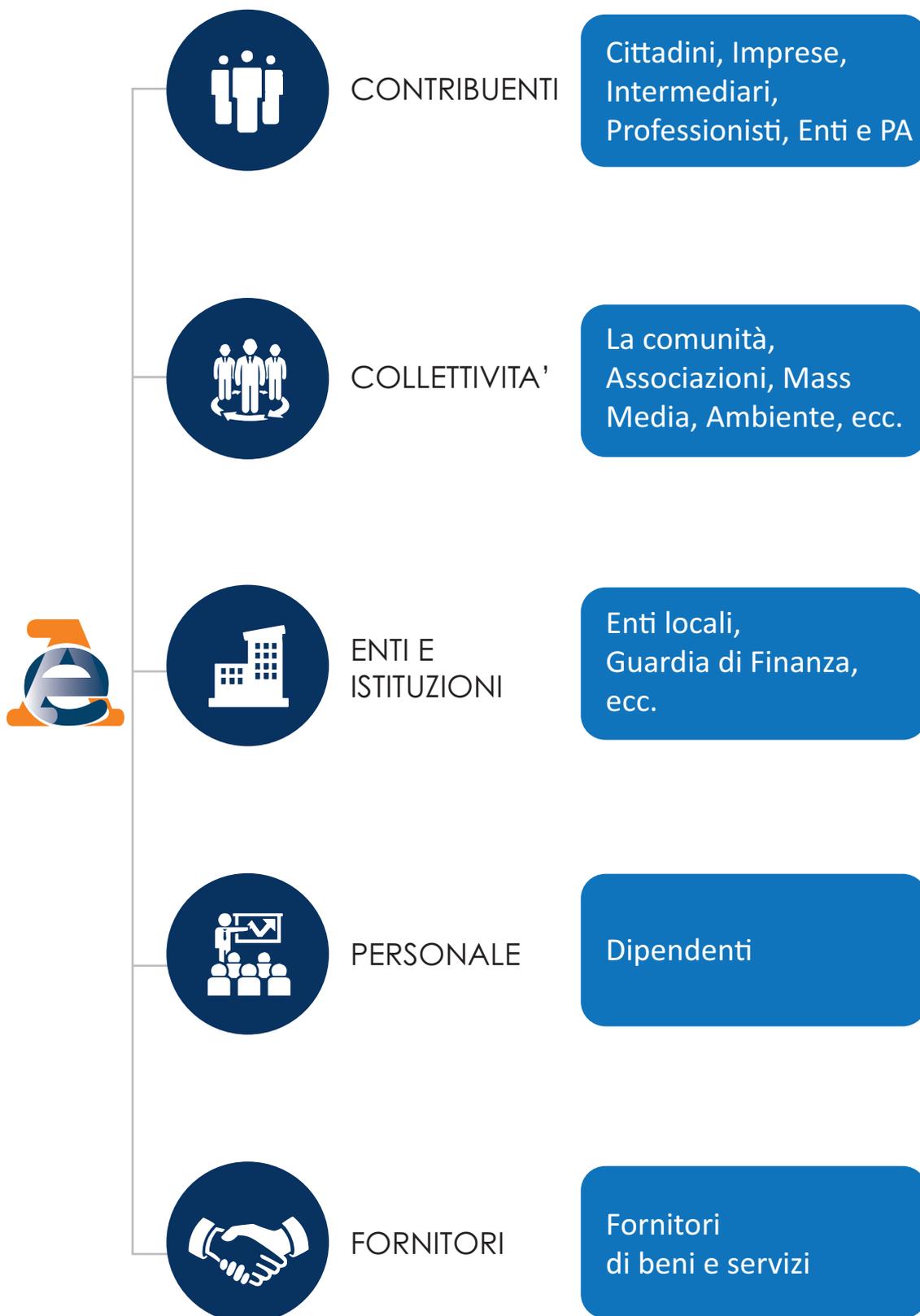
L'Agenzia delle Entrate riconosce come propri interlocutori tutti i soggetti che presentano un interesse nei suoi confronti e il cui coinvolgimento è necessario per il perseguimento della sua missione.

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.

1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

PORTATORI DI INTERESSE



**RESPONSABILITÀ
SOCIALE**

**RESPONSABILITÀ
SOCIALE**

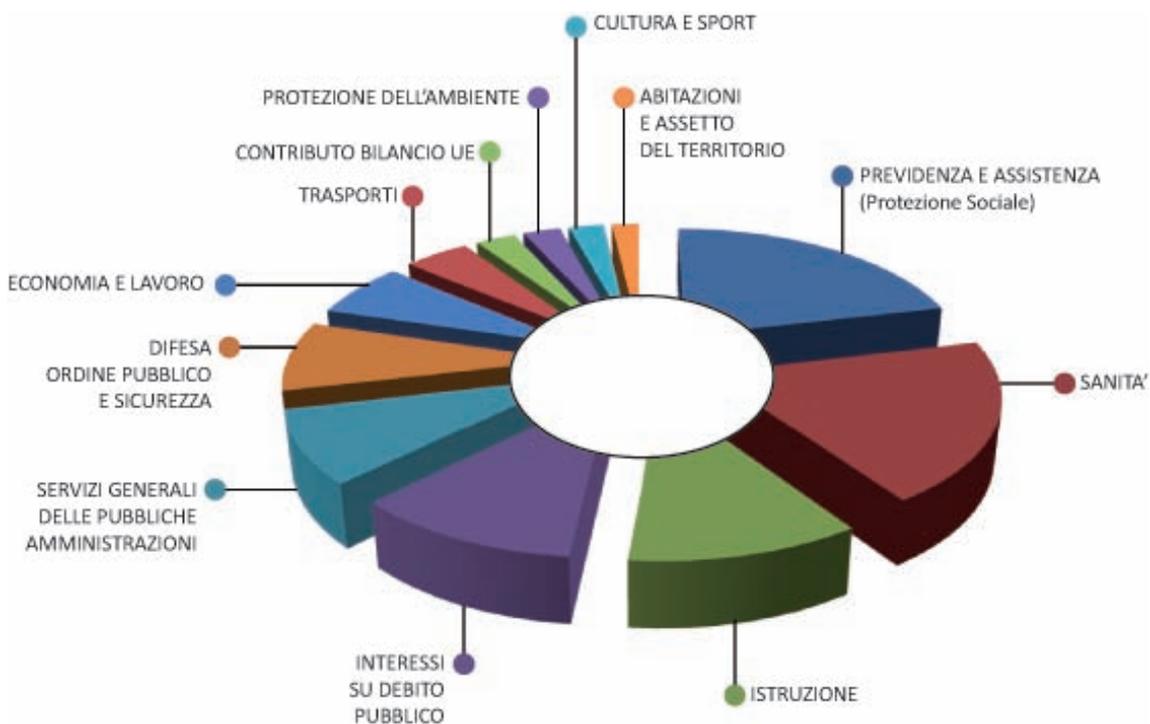
2

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Con il suo impegno volto a facilitare l'adempimento degli obblighi tributari, a fornire servizi di qualità ai contribuenti, a prevenire e contrastare i comportamenti fiscalmente scorretti, l'Agenzia 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 tributi da essi versati.

DESTINAZIONE DELLE IMPOSTE PAGATE PER L'ANNO 2020



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2020 la popolazione residente in Italia è di circa 59,2 milioni di cittadine e cittadini. Le dichiarazioni gestite dall'Agenzia, relative all'anno d'imposta 2019, sono state circa 40,2 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 l'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.

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.

In questo anno particolare l'Agenzia ha investito molto in tecnologia e innovazione per garantire i servizi agili ai cittadini tutelando al contempo la salute pubblica in un contesto emergenziale. I maggiori sforzi sono stati indirizzati a migliorare i rapporti con i propri interlocutori prioritariamente invitando i contribuenti a privilegiare canali telematici e contatti telefonici, limitando a casi indispensabili l'affluenza negli uffici.

Nel 2020 si è inoltre consolidato il nuovo assetto organizzativo, avviato nella seconda parte del 2019, che ha previsto l'attivazione, nelle 38 Direzioni Provinciali di maggiori dimensioni, degli 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. Il nuovo assetto organizzativo, la progressiva integrazione tra le attività ex Entrate e quelle ex Territorio e l'aumento della diffusione dei servizi telematici hanno permesso di affrontare, con risultati positivi, la situazione emergenziale creata dalla pandemia da Covid-19.

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 accedere e di cui può valutare la qualità, ma, soprattutto, può conoscere gli impegni assunti dall'Agenzia e verificarne il rispetto.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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".

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 corso del 2020, nel periodo tra il 26 ottobre e il 15 novembre, si è svolta un'indagine per conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici e caratterizzati da un'elevata domanda. Si tratta in particolare di:

1. servizi di consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare, sia per gli utenti convenzionati attraverso la piattaforma SISTER, sia ad accesso libero attraverso i servizi resi disponibili sul sito dell'Agenzia delle Entrate o nell'ambito del servizio Fisconline/Entratel;
2. servizi di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare attraverso la piattaforma telematica SISTER;
3. servizio telematico di correzione dei dati catastali *Contact Center Catasto*.

L'indagine è stata realizzata tramite un questionario *on line* a cui gli utenti, che hanno aderito all'iniziativa su base volontaria, hanno avuto accesso dopo aver ricevuto il servizio richiesto. Il 78% del campione si è dichiarato soddisfatto dei servizi catastali *on line*, che vengono complessivamente giudicati chiari, completi e fruibili; 8 intervistati su 10 avrebbero utilizzato le funzionalità messe a disposizione via web dall'Agenzia a prescindere dalle regole per il distanziamento presso gli uffici

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

conseguenti all'emergenza Covid-19. Il 69% del campione accede ai servizi almeno una volta a settimana, mentre solo l'8% ha iniziato a utilizzarli durante l'ultimo periodo. La modalità per accedere ai servizi è 4 volte su 10 un collegamento diretto salvato sul proprio dispositivo, 3 su 10 la ricerca tramite browser, 2 volte su 10 navigando sul sito dell'Agenzia e una volta su 10 tramite la funzione "cerca" nella *home page* del sito istituzionale. I servizi più apprezzati sono quelli che consentono di ottenere la visura catastale e planimetrica tramite SISTER, preferiti rispettivamente dal 73% e dal 58% del campione. Un 48% si è espresso a favore della funzionalità di presentazione dei documenti catastali (tramite SISTER). Su questi dati pesa, naturalmente, l'opinione dell'utenza tecnico-professionale e dei Comuni, mentre i cittadini, che sono il 17% del campione, prediligono i servizi per le ispezioni ipotecarie e quelli di consultazione personale tramite Fiscoonline. In generale, il 75% del campione apprezza le funzionalità disponibili nell'area dedicata, dichiarandosi "molto soddisfatto" e "soddisfatto", mentre coloro che si dichiarano "insoddisfatti" sono nel complesso il 5%. In particolare, completezza delle informazioni e facilità di navigazione risultano essere gli aspetti più convincenti.

I suggerimenti di miglioramento pervenuti hanno ad oggetto un sito e un software più accessibili e navigabili, la previsione di ulteriori modalità di pagamento oltre a quelle già presenti e un'assistenza a distanza rafforzata.

Il [report dell'indagine](#) è pubblicato sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente.

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.

Già nel 2019 era stata avviata la sperimentazione della nuova procedura "Gestione segnalazioni", includendo nella platea delle strutture potenzialmente reclamabili anche gli Uffici Provinciali-Territorio, che gestivano i reclami in modo manuale, consentendo così agli utenti la possibilità di effettuare reclami anche per i servizi telematici.

Nel 2020, principalmente a causa dell'emergenza sanitaria, si è rilevato un significativo incremento dell'utilizzo della procedura rispetto agli anni precedenti.

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 *on line* [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.

La riorganizzazione delle modalità di accesso ai servizi, che ha privilegiato l'utilizzo dei canali telematici e le relazioni a distanza con i contribuenti, ha indotto gli utenti a utilizzare la procedura "Gestione segnalazioni" non solo per reclamare e fornire suggerimenti e osservazioni, ma anche per comunicare in modo "improprio" con gli uffici, richiedendo in realtà assistenza e informazioni. Anche in tali casi, in considerazione del particolare contesto e laddove possibile, l'Agenzia ha comunque fornito ai contribuenti l'assistenza richiesta.

**Nel 2020 il 96% dei reclami
sono stati gestiti entro 15 giorni dall'invio**

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'obiettivo che l'Agenzia si era posta per il 2020 era quello di lavorare il 70% dei reclami entro i 15 giorni dalla loro ricezione. Il risultato è stato ampiamente raggiunto, sia con riferimento alle strutture organizzative Sezioni di Assistenza Multi-canale (SAM), UT e UP-T, sia alle tipologie di servizio:

| Tipologia di servizio oggetto di reclamo | Totale reclami (A) | Totale reclami chiusi entro 15 gg. (B) | (B/A)% |
|---|--------------------|--|---------------|
| SAM (servizi di call center) | 1.473 | 1.471 | 99,86% |
| Servizi Telematici Entrate (abilitazione Fisconline, Dichiarazione precompilata, CIVIS, fatturazione elettronica) | 3.129 | 2.992 | 95,62% |
| Servizi Telematici Territorio (consultazioni catastali/ipotecarie con SISTER, Fisconline, ecc.) | 284 | 284 | 100,00% |
| Ufficio Provinciale-Territorio (servizi catastali, cartografici e pubblicità immobiliare) | 398 | 342 | 85,93% |
| Ufficio Territoriale (servizi fiscali) | 3.104 | 2.981 | 96,04% |
| TOTALE | 8.388 | 8.070 | 96,21% |

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 annoverano:

- 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 2.1.5.

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 da parte 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 agili

L'Agenzia tende costantemente a semplificare le proprie modalità di interlocuzione con i contribuenti, individuando forme di erogazione dei propri servizi idonee a soddisfare al meglio le esigenze degli utenti.

Per l'Area Strategica Servizi la Convenzione 2020-2022 prevede 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.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



L'Agenzia delle Entrate, in una logica di semplificazione e trasparenza, offre servizi di assistenza "a più livelli", che da un lato mirano a imprimere un utilizzo sistematico e più "intensivo" dei canali telematici, dall'altro garantiscono un contatto con l'Amministrazione finanziaria attraverso sistemi più colloquiali e alla portata di tutti, tramite per esempio la posta elettronica o il canale telefonico.

Le modalità di accesso all'offerta di assistenza messe a disposizione dall'Agenzia sono così articolate:

- e-mail o PEC;
- canale telematico;
- canale telefonico;
- contatto diretto allo sportello.

L'esercizio 2020, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, ha modificato profondamente il rapporto con l'utenza. Il rapporto di contatto diretto, gestito in prevalenza tramite le strutture di prossimità ovvero dai *front office* degli Uffici Territoriali con la presenza fisica degli utenti, ha ceduto il passo al rapporto a distanza attraverso i cosiddetti servizi agili di assistenza.

Il potenziamento dei servizi a distanza, reso possibile grazie a un intenso utilizzo delle nuove tecnologie, ha comportato una sostanziale diminuzione dell'accesso fisico negli uffici e il corrispondente consolidamento dei servizi di assistenza telefonica e telematica, introducendo, per ciascuna linea di lavorazione, modalità semplificate, dirette a privilegiare la relazione "a distanza" sia con l'utenza sia tra gli stessi operatori.

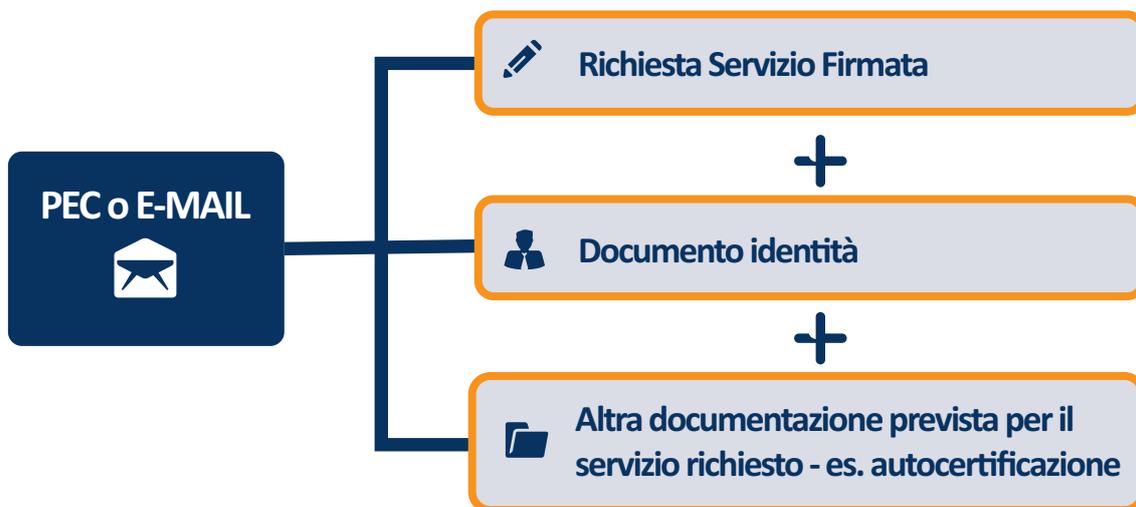
Con i propri servizi agili l'Agenzia ha garantito all'utenza l'attribuzione dei codici fiscali e delle partite IVA, la registrazione dei contratti di locazione e degli altri contratti privati, il rilascio di certificazioni, la presentazione di dichiarazioni di successione cartacee, la dichiarazione precompilata e altri servizi.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la guida [I servizi "agili" dell'Agenzia delle Entrate](#) nel sito internet istituzionale.

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.

Servizi con e-mail e PEC

In linea generale, per la domanda di servizi, il contribuente ha potuto presentare via e-mail o PEC la propria richiesta, allegando la documentazione necessaria e indicando i propri riferimenti per i contatti successivi. Le imprese in possesso di PEC utilizzano preferibilmente questo canale.



Il funzionario dell'Agenda esamina la domanda, contattando eventualmente il contribuente per acquisire ulteriori elementi, ha concluso la lavorazione fornendo l'esito al contribuente utilizzando lo stesso canale di comunicazione.

Servizi telematici

I cittadini-contribuenti in possesso delle credenziali di accesso all'**area riservata** possono effettuare numerosi adempimenti senza doversi recare negli uffici:

- **accedere al cassetto fiscale** per consultare dichiarazioni presentate, atti registrati, versamenti effettuati ecc.
- **utilizzare i servizi disponibili** nell'area autenticata tra cui l'accesso alla dichiarazione precompilata, il pagamento di imposte, tasse e contributi (F24 web), registrazione di un contratto di locazione (RLI), CIVIS, presentazione della dichiarazione di successione, voltura catastale.

I servizi sono utilizzabili, quindi, non solo da parte dei professionisti ma anche direttamente da tutti i contribuenti, grazie allo sviluppo di procedure semplici e in grado di guidare i cittadini negli adempimenti.

Alcuni servizi, per i quali non è prevista registrazione, possono essere usufruiti direttamente sul sito internet dell'Agenda. Accedendo alla pagina "Tutti i servizi" si può ricercare quello che interessa, scegliendo in base alla tipologia di servizio o di utenza (ad esempio: richiesta duplicato del codice fiscale; calcolo bollo auto e controllo dei pagamenti effettuati; ricerca codice identificativo del contratto di locazione; calcolo importi per la tassazione degli atti giudiziari; calcolo delle rate - controllo automatizzato e formale dichiarazioni; verifica del codice fiscale; verifica della partita IVA; prenotazione appuntamenti).



L'App "Agenziaentrate"

Già nel corso degli esercizi precedenti era stata presentata la nuova versione dell'App di Agenzia per i dispositivi mobili, che alla riprogettazione dell'interfaccia grafica (resa ancor più intuitiva per gli utenti) unisce un ampliamento dei contenuti, includendo servizi che erano disponibili solo in modalità web. L'App rappresenta un vero e proprio *front office* mobile dell'Agenzia, aperto 24 ore su 24, che permette di fruire di numerosi servizi direttamente dal proprio smartphone o tablet. Rispetto alla precedente versione nel corso del 2020 sono state aggiunte ulteriori funzionalità nella *homepage* e nelle cartelle sezioni Profilo utente, Notifiche e Ricevute.

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

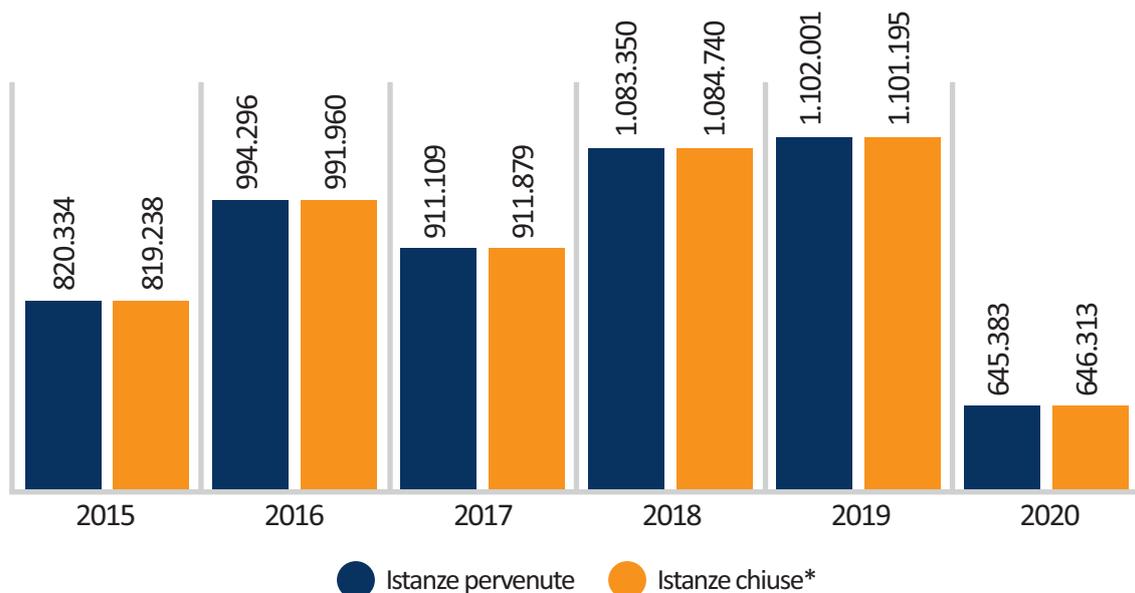


Nel 2020 la percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti è stata del 83,23% a fronte di un obiettivo del 65%, con un incremento di 18,08 punti percentuali rispetto al 2019. In particolare, è proseguito anche nel 2020 il crescente ricorso da parte dell'utenza all'utilizzo del canale telematico per la registrazione dei contratti di locazione (incremento di oltre il 5% rispetto al 2019), mentre per le richieste di assistenza tramite il canale CIVIS (comunicazioni di irregolarità, cartelle, rettifiche modello F24) si è registrato un forte decremento (il 41% circa) determinato dai provvedimenti adottati dal Governo per fronteggiare la crisi economica causata dalla pandemia.

CIVIS

Il servizio fornisce assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento e consente di presentare i documenti per il controllo formale delle dichiarazioni.

RICHIESTE DI ASSISTENZA EFFETTUATE TRAMITE IL CANALE CIVIS



*Comprese quelle riferite ad anni precedenti



Nel 2020 anche questa attività è stata fortemente influenzata dall'insorgere dell'emergenza sanitaria in quanto i diversi provvedimenti legislativi emanati per fronteggiare i disagi economici e sociali connessi alla sua diffusione, contengono diverse misure che hanno prodotto importanti riflessi su questa forma di assistenza a seguito del differimento di termini. Il numero complessivo delle richieste di assistenza tramite CIVIS, infatti, si è ridotto del 41%, passando da 1,1 milioni di istanze pervenute nel 2019 a 0,6 milioni nel 2020.

Per accedere al canale di assistenza CIVIS è necessario essere [registrati ai servizi telematici](#) dell'Agenzia.

Registrazione telematica dei contratti di locazione

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

Nel 2020, grazie a questa procedura, più di 4 milioni di contratti di locazione sono stati trasmessi dai contribuenti senza l'onere di recarsi presso gli uffici. Di questi, 1,4 milioni sono i contratti di locazione registrati dai contribuenti e 2,6 milioni gli adempimenti successivi su contratti già registrati. La facilità d'uso della procedura per la registrazione *on line* dei contratti di locazione ha consentito di passare, rispetto al totale dei contratti di locazione registrati, dal 33% di registrazioni telematiche del 2013 ad oltre l'84% del 2020.

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.

Nel 2020 sono stati presentati all'Agenzia **circa 22 milioni di modelli 730**.



I contribuenti che l'hanno inviata direttamente tramite il servizio web disponibile sul sito internet dell'Agenzia, sono in costante aumento:



L'incremento del 2020 rispetto al 2019 è pari a circa il 15% e del 171% rispetto al 2015, anno di avvio della dichiarazione precompilata.

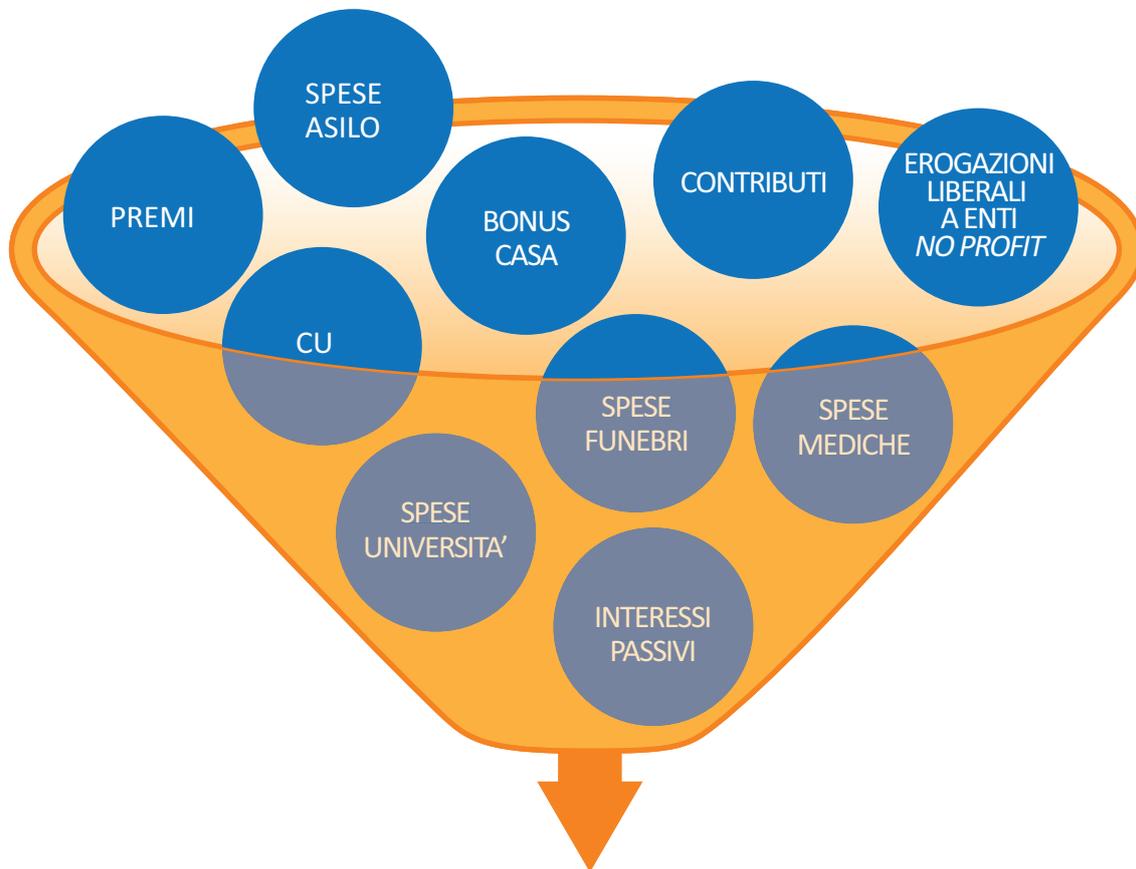
Il livello di soddisfazione dei contribuenti, segnalato dal tasso di accettazione "no touch" della precompilata è stimabile, con riferimento all'ultima dichiarazione, nella misura di quasi il 21% (19,8% nel 2019) e potrà evolversi ulteriormente grazie alla sempre maggiore completezza dei dati presenti nella dichiarazione e a un attento monitoraggio della qualità delle banche dati.

La dichiarazione precompilata continua dunque ad essere più completa con l'inserimento di un numero crescente di oneri detraibili e deducibili proposti dall'Agenzia. Nel 2020 sono stati precaricati circa **991 milioni di dati**, realizzando un incremento del 3,2% rispetto al totale dei dati inseriti nel 2019.

Di tali dati, più del 79% – circa 790 milioni – sono relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (il 4,8% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2019).



DICHIARAZIONI PRECOMPILATE



991 MILIONI DI DATI

Confluiti nelle dichiarazioni precompilate

Tra i dati precaricati figurano 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 2020 relative all'anno d'imposta 2019.



Dichiarazioni di successione

Anche le dichiarazioni di successione presentate in forma telematica sono in crescita: a partire dal 2019 è divenuta la modalità di presentazione ordinaria, lasciando la gestione di alcune casistiche residuali al modello cartaceo (modello 4), di cui è ammessa la presentazione presso gli uffici.

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.



* Valori in migliaia

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.



Nel 2020 sono stati erogati rimborsi complessivi per circa 20 miliardi di euro a oltre 3 milioni di soggetti tra famiglie e aziende.

Le richieste di rimborso di imposte dirette o IVA (se non sono state già effettuate nella dichiarazione o nel modello TR) o di altre imposte indirette, debitamente sottoscritte, possono essere inviate tramite PEC o e-mail, i servizi telematici oppure presentate allo sportello.

Fatturazione elettronica e corrispettivi telematici

Il portale “Fatture e Corrispettivi” nel 2020 è stato evoluto e integrato con altri servizi grazie anche al costante ascolto degli utenti attraverso i vari canali di assistenza dedicati e alle diverse richieste avanzate dalle associazioni di categoria.

Il processo di memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi degli esercizi del commercio al dettaglio è divenuto obbligatorio, in modalità graduale, tra il 2019 e il 2020, entrando definitivamente a regime dal 1° gennaio 2021. Su tale fronte, l’Agenzia delle Entrate ha implementato, accanto a specifici servizi di assistenza, una serie di servizi *on line* disponibili sul portale dedicato per consentire agli operatori economici di: accreditarsi al sistema in qualità di esercenti, censire e rendere operativi gli strumenti (cosiddetti registratori telematici) mediante i quali effettuare l’adempimento, gestire i predetti strumenti (ad esempio comunicare eventuali guasti o dismissioni) nonché consultare – in modalità puntuale o massiva – i dati trasmessi a sistema.

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.



Tra le principali implementazioni va citata una nuova procedura web, denominata “documento commerciale *on line*”, che si affianca ai registratori telematici come strumento mediante il quale effettuare la memorizzazione e trasmissione telematica dei corrispettivi. Alla data del 31 dicembre 2020, gli operatori economici accreditati al sistema in qualità di esercenti e con almeno un registratore telematico in servizio erano circa 1,4 milioni.

Lo sviluppo di tali servizi ha rappresentato una leva importantissima per la rapida diffusione della fatturazione elettronica e dei corrispettivi telematici. I risultati ottenuti con il nuovo processo di fatturazione hanno trovato conferma anche sul fronte delle attività accertative dell’Agenzia, così come sul fronte dell’emersione spontanea del gettito IVA.



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 2020, in particolare, sono state **gestite dal Sistema di Interscambio (Sdi) 2.003 milioni di fatture elettroniche**, per un imponibile registrato di circa 2,3 mila miliardi di euro e con un'imposta registrata di circa 287 miliardi di euro.

Il sistema di fatturazione elettronica ha permesso, nel 2020, di individuare **circa un miliardo di euro di falsi crediti IVA**. Tuttavia si nota un decremento della percentuale dei versamenti IVA relativi agli scambi interni, rispetto al 2019, di circa il 7,6%. Tale decremento rispecchia sia il calo dell'attività economica, sia gli effetti delle misure adottate dal Governo in corso d'anno per fronteggiare l'emergenza sanitaria causata dalla pandemia di Covid-19.

Sul fronte dei corrispettivi telematici, il 2020 è stato l'anno in cui tutti gli operatori IVA obbligati hanno attivato il processo dotandosi di un registratore telematico o utilizzando la procedura web messa a disposizione dall'Agenzia. Il processo è stato certamente rallentato dall'emergenza epidemiologica e dalle chiusure forzate degli esercizi commerciali ma, alla fine dell'anno, erano circa 1,2 milioni gli esercenti adeguati e che trasmettevano i dati dei corrispettivi.

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, per conto del Ministero dello Sviluppo Economico, 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 questi servizi, malgrado le difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria, l'Agenzia ha continuato ad assicurarne l'erogazione con continuità, garantendo anche l'espletamento delle attività progettuali già programmate, in particolare per quanto riguarda le attività di sviluppo volte alla migrazione dall'attuale piattaforma (Territorio Web) al nuovo Sistema Integrato del Territorio (SIT), che a partire dal 2021 verrà gradualmente esteso su tutti gli uffici. La migrazione al SIT rappresenta un tassello fondamentale per la realizzazione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata e renderà 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.

In questo modo potrà essere garantita una maggiore fruibilità delle banche dati immobiliari, sia per finalità tributarie che per attività di supporto ad altre pubbliche amministrazioni, cittadini, imprese e professionisti, nei molteplici processi di gestione 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.

In tale ambito le principali direttrici di intervento sono finalizzate:

- a garantire il miglioramento e la 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.

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 2019.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



| Formalità eseguite e cancellazioni ipotecarie semplificate | 2020 | 2019 | Δ % |
|---|-----------|-----------|------|
| Trascrizioni | 2.162.887 | 2.445.658 | -12% |
| Iscrizioni | 421.850 | 504.467 | -16% |
| Annotazioni | 444.887 | 426.153 | 4% |
| Cancellazioni ipotecarie semplificate (eseguite e non eseguibili) | 327.977 | 339.025 | -3% |

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 del 2020 sono stati sottoscritti 597 accordi di collaborazione e 20 protocolli di intesa, in particolare con Comuni (66% del totale) e con Amministrazioni dello Stato (12% del totale).

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.



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 dei seguenti 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 96,8% a fronte di un risultato previsto del 95%.

Nel 2020 il Barometro risulta dalla media dei seguenti indicatori nel periodo:

- annotazioni lavorate (95%);
- certificati ipotecari lavorati (99%);
- DOCFA telematici telelavoro (95%);
- estratti di mappa in aggiornamento (99%);
- istanze evase entro 20 gg (96%);
- Pregeo approvati non automatici (96%).

Servizio "Consegna documenti e istanze"

Per promuovere ulteriormente le relazioni a distanza con i contribuenti, nel 2020 è stata avviata la sperimentazione del servizio "Consegna documenti e istanze", il cui obiettivo è quello di ampliare la gamma di servizi disponibili via web, per consentire ai cittadini di ricevere assistenza o servizi, senza dover necessariamente accedere ad un ufficio territoriale.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



L'esigenza di fronteggiare gli effetti della pandemia e di minimizzare le occasioni di contatto fisico, hanno portato all'introduzione del nuovo servizio che si pone in continuità con la *policy* perseguita negli ultimi anni, quella di incentivare l'utilizzo di canali di erogazione telematica dei servizi, che garantiscono una maggiore accessibilità agli utenti (fruizione "da casa" e senza il vincolo temporale degli orari di apertura al pubblico).

Il nuovo servizio di consegna documenti è stato avviato in fase sperimentale nel 2020 coinvolgendo le Direzioni Regionali di Abruzzo, Campania, Liguria, Lombardia e Toscana; suoi destinatari sono sia gli utenti abilitati a Fisconline, sia gli utenti abilitati a Entratel.

La nuova funzionalità permette di consegnare in modalità telematica documenti e istanze, sia a seguito di una specifica richiesta dell'Agenzia, sia di iniziativa del contribuente per esigenze personali, e di ottenerne la ricevuta di protocollazione.

Il servizio "Consegna documenti e istanze" non può essere utilizzato in deroga alle disposizioni che prevedono specifiche modalità di presentazione, trasmissione o comunicazione all'Agenzia delle Entrate.

Contact center

Per quanto riguarda l'attività svolta specificamente dalle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM), sono state gestite

2,3 milioni di telefonate

ed è stata fornita risposta in forma scritta (SMS, *web mail*) a oltre 116mila quesiti, comprensivi delle risposte date attraverso i social.



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.

Questo sistema presenta anche altri vantaggi per l'ufficio: consente di affrontare in maniera proattiva i momenti di picco della richiesta, soprattutto per i servizi che necessitano di un'assistenza più lunga e complessa, e di gestire dinamicamente le risorse da impiegare.

In tale ambito, nel 2020 gli operatori delle SAM hanno operato quasi totalmente in modalità di lavoro agile.

Nella seconda parte dell'anno l'attività di assistenza telefonica si è concentrata soprattutto su richieste di informazioni inerenti l'erogazione dei bonus a fondo perduto e dei cosiddetti ristori previsti dai provvedimenti normativi adottati a sostegno delle attività economiche colpite dall'emergenza sanitaria.

Molte richieste di assistenza hanno riguardato il cosiddetto superbonus del 110% e i vari crediti d'imposta di nuova introduzione.

WEB MAIL

È un servizio di assistenza e informazioni dedicato all'utenza non professionale e ai cittadini che non si avvalgono dell'assistenza di un intermediario per chiedere informazioni in materia fiscale di carattere generale. Non è possibile ricevere informazioni su posizioni fiscali personali o sullo stato di una pratica in corso, per le quali l'Agenzia garantisce altri canali di assistenza. Ogni *web mail* può contenere un solo quesito. A tutti i cittadini che presentano una e-mail verrà fornita risposta entro 5 giorni lavorativi dall'invio.

Il servizio è disponibile all'interno dell'area riservata per gli utenti Fisconline.

È possibile consultare l'elenco delle richieste di assistenza inviate. Inoltre, è prevista la possibilità di replicare alla e-mail di risposta entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, solamente una volta.



Servizi allo sportello - Un nuovo modello di assistenza

A causa dell'emergenza sanitaria, nel 2020 è stato modificato il modello di accoglienza degli utenti presso gli uffici, che è migrato da un accesso libero verso un accesso programmato per appuntamento. Questa nuova modalità di accesso ha consentito l'ordinata gestione dei flussi di utenti, ma anche di prevenire il rischio di assembramenti e disservizi legati alla prolungata fase di emergenza.

L'accesso programmato migliora la qualità del servizio reso in ufficio: il contribuente ottiene il servizio desiderato, all'orario concordato e senza attesa. La trattazione dei casi "a vista", senza prenotazione, viene limitata ai soli casi urgenti e non procrastinabili, valutabili di volta in volta. L'iniziativa è peraltro coerente con la strategia dell'Agenzia di indirizzare l'offerta di servizi prevalentemente sul canale telematico, anche per ridurre il costo indiretto dell'adempimento per i contribuenti.

Il nuovo modello di assistenza è stato applicato in via sperimentale a partire dal mese di settembre 2020 in tutte le Direzioni Regionali, ciascuna delle quali ha potuto adattarne la configurazione in relazione alle variabili di contesto (dimensione dell'ufficio, tipologia di utenza, personale presente, assetto logistico della *front line* e degli sportelli). Al termine della fase di sperimentazione se ne analizzeranno gli esiti e si valuterà l'impatto per la successiva validazione del modello.

Centralini delle Direzioni Provinciali

Nell'ottica di rendere effettivo il nuovo modello di assistenza, è stato potenziato il servizio di prenotazione appuntamenti, con la sperimentazione della modalità di prenotazione degli appuntamenti tramite il centralino delle Direzioni Provinciali. Il progetto è stato supportato da una campagna di comunicazione mirata ad informare i cittadini della nuova modalità di accesso al servizio.

I canali tramite i quali i cittadini possono prenotare un appuntamento presso un ufficio dell'Agenzia restano quelli consueti:

- *on line*;
- tramite numero verde;
- tramite App.

Poiché il primo contatto con gli uffici, in particolare quelli aperti solo per appuntamento, avviene spesso tramite centralino, si è previsto di implementare un nuovo canale di prenotazione appuntamenti tramite i centralini Voip delle Direzioni



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

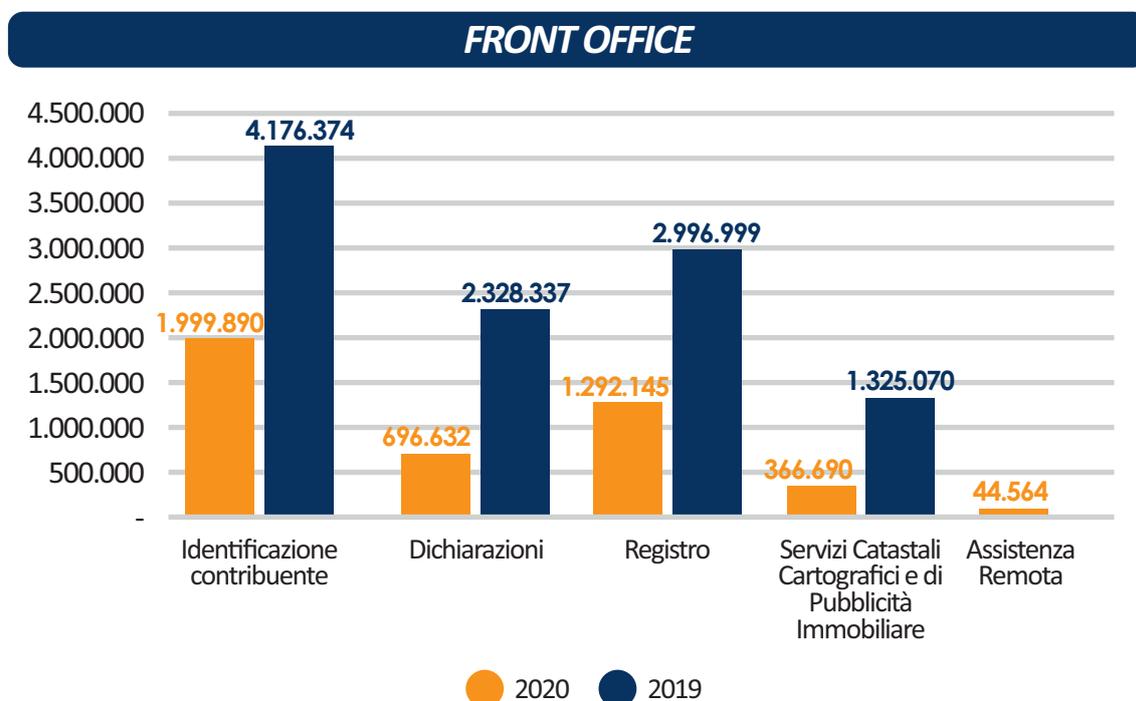


Provinciali dell'Agenda. Questa opzione presenta due vantaggi per i contribuenti e per gli uffici: al cittadino è garantito un contatto con l'ufficio di riferimento e l'ufficio, a sua volta, può gestire le chiamate in *back office*, avvalendosi anche del personale che svolge l'attività lavorativa in modalità agile. Per tale ragione la possibilità di prenotare un appuntamento tramite il centralino viene offerta all'utente come prima scelta, una volta composto il numero telefonico del centralino.

L'attività ha coinvolto 108 Direzioni Provinciali e oltre 200 uffici tra Uffici Territoriali e Uffici Provinciali-Territorio.

A causa dell'emergenza sanitaria e delle conseguenti restrizioni introdotte nell'intero Paese durante il *lockdown*, nel 2020 si è registrata una forte contrazione degli accessi presso gli uffici dell'Agenda, cui ha corrisposto una diminuzione dei servizi erogati.

Gli accessi presso gli uffici (UT e UPT) sono stati complessivamente 4.399.921, 10.826.780 nel 2019, suddivisi per tipologia nel grafico sottostante:

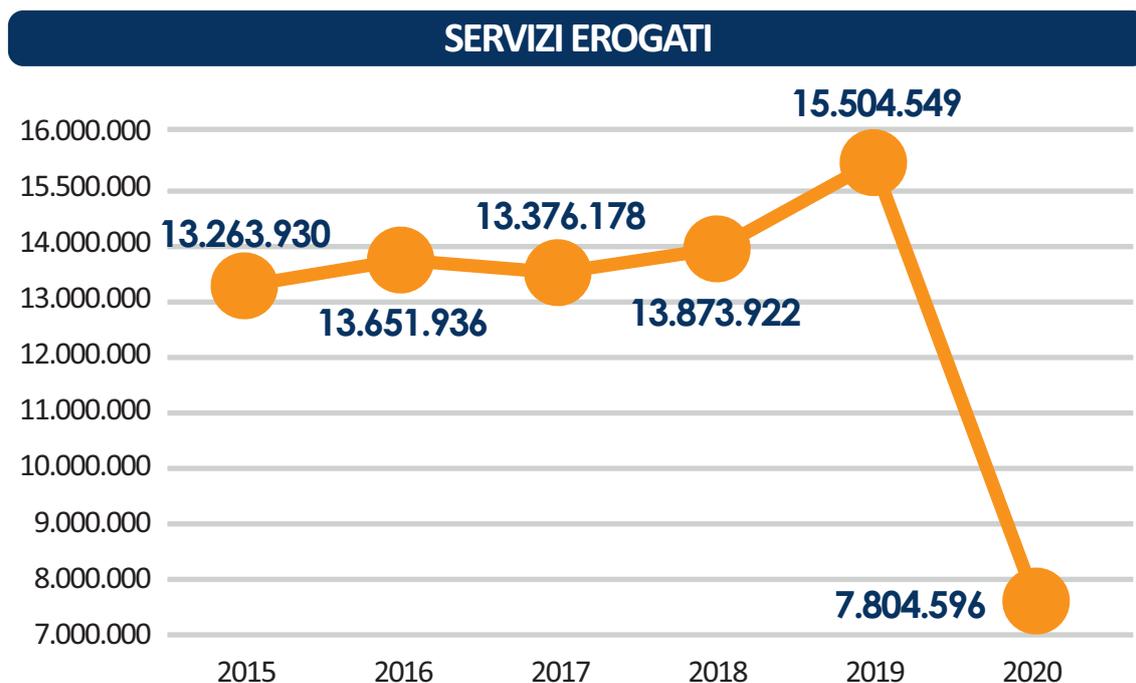




Nel 2020 sono stati

oltre 7,8 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 4,8 milioni sono stati resi ai cittadini direttamente presso gli uffici, circa 2,3 tramite assistenza telefonica, oltre 600mila attraverso il canale telematico CIVIS e oltre 116mila tramite SMS e *web mail*.



Si registra una consistente diminuzione dei tempi di attesa agli sportelli. Il tempo medio di attesa per gli Uffici Territoriali a livello nazionale è stato pari a 12 minuti, a fronte dei 19 minuti rilevati nel 2019. Aver contenuto anche in una situazione emergenziale il tempo medio di attesa, è frutto, da un lato, dello sforzo organizzativo compiuto dalle strutture operative dell'Agenzia e, dall'altro, dall'aumento della gamma dei servizi resi disponibili *on line*.

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



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 resenziazione 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 e 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



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, interpellati, 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



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; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)

SCHEDA INTERMEDIARI



CONTATTI
E ASSISTENZA



RICHIEDI
IL PIN



MODELLI



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



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 e partita IVA, interpellati.

Accedi a

[ISTANZE](#)



COMUNICAZIONI

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

Accedi a

[COMUNICAZIONI](#)



2.1.4 Contributi a fondo perduto

A causa dell'emergenza sanitaria e delle gravi ricadute che ne sono derivate, nel 2020 l'Agenzia è stata chiamata a svolgere un compito del tutto nuovo: la gestione e l'erogazione dei contributi a fondo perduto introdotti dal Legislatore per ristorare gli operatori economici delle perdite subite nel periodo emergenziale.

Grazie allo sforzo profuso insieme al partner tecnologico Sogei, è stato possibile attuare le disposizioni normative riguardanti i ristori a favore degli operatori IVA, emanando tempestivamente i relativi provvedimenti regolamentari e predisponendo procedure esclusivamente telematiche semplici e rapide per la presentazione delle istanze per accedere ai contributi.

In particolare, l'Agenzia ha fornito il suo apporto per consentire agli operatori economici di poter ricevere in tempi brevissimi il contributo a fondo perduto previsto dall'articolo 25 del decreto "Rilancio" (D.L. n. 34/2020), il contributo a fondo perduto per attività economiche e commerciali nei centri storici e il contributo a fondo perduto per i soggetti localizzati nei comuni montani colpiti da eventi calamitosi, previsti rispettivamente dagli articoli 59 e 60 del decreto "Agosto" (D.L. n. 104/2020), nonché i contributi a fondo perduto previsti dai decreti "Ristori" (D.L. n. 137/2020, D.L. n. 149/2020, D.L. n. 154/2020 e D.L. n. 157/2020), mettendo a disposizione degli interessati e dei loro intermediari una specifica procedura telematica per acquisire le istanze e procedendo al pagamento dei contributi in tempi estremamente contenuti.

Complessivamente sono stati effettuati oltre 3,3 milioni di bonifici per oltre 10 miliardi di euro, con tempi di erogazione medi che oscillano dai 10 giorni lavorativi dal momento della presentazione dell'istanza, nel caso del primo contributo (introdotta con il decreto Rilancio), ai 9 giorni effettivi per i primi accrediti automatici previsti dal decreto "Ristori".

Inoltre, a seguito delle ulteriori misure restrittive introdotte dal decreto "Natale" (D.L. n. 172/2020), l'Agenzia ha erogato in modo automatico un ulteriore contributo a fondo perduto (noto appunto come "contributo Natale") agli operatori economici che svolgono attività di ristorazione.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



In questo ambito l'Agenzia ha fornito e continua a fornire assistenza costante e sono state raccolte anche le domande di autotutela che una parte di operatori ha presentato a seguito di errori nella compilazione delle istanze.

La tabella seguente riporta i dati dei contributi e dei ristori a fondo perduto erogati, distinti per settore di attività economica del beneficiario.

| CATEGORIA ATECO | DESCRIZIONE | NUMERO PAGAMENTI | IMPORTO EROGATO (in milioni di euro) |
|-----------------|---|------------------|--------------------------------------|
| A | AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA | 257.575 | 398,21 |
| B | ESTRAZIONI DI MINERALI DA CAVE E MINIERE | 1.369 | 10,76 |
| C | ATTIVITA' MANIFATTURIERE | 243.177 | 1.051,16 |
| D | FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA | 4.117 | 11,19 |
| E | FORNITURA DI ACQUA - RETI FOGNARIE, ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO | 4.311 | 23,00 |
| F | COSTRUZIONI | 309.774 | 883,61 |
| G | COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI | 777.726 | 2.395,74 |
| H | TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO | 114.101 | 274,09 |
| I | ATTIVITA' DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE | 882.771 | 3.056,16 |
| J | SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE | 50.633 | 140,93 |
| K | ATTIVITA' FINANZIARIE E ASSICURATIVE | 29.180 | 44,19 |
| L | ATTIVITA' IMMOBILIARI | 84.684 | 249,43 |
| M | ATTIVITA' PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE | 101.501 | 244,06 |
| N | NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE | 95.321 | 324,25 |
| O | AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA-ASSICURAZIONE SOCIALE OBBLIGATORIA | 124 | 0,42 |
| P | ISTRUZIONE | 24.398 | 62,73 |
| Q | SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE | 24.946 | 82,93 |
| R | ATTIVITA' ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO | 84.637 | 347,42 |
| S | ALTRE ATTIVITA' DI SERVIZI | 227.976 | 401,07 |
| Z | ALTRE ATTIVITA' | 2.549 | 6,58 |
| | TOTALE | 3.320.870 | 10.007,93 |



Sintesi degli interventi normativi:

| NORMATIVA | |
|------------------------|---|
| CFP1 | Art. 25 D.L. n. 34/2020 (decreto Rilancio) |
| Autotutela CFP! | Risoluzione n. 65 del 11 ottobre 2020 |
| CFP centri storici | Art. 59 D.L. n. 104/2020 (decreto Agosto) |
| CFP2 | Art. 1 D.L. n. 137/2020 (decreto Ristori) |
| CFP agricoltura | Art. 7 D.L. n. 137/2020 (decreto Ristori) abrogato dall'art. 21 c. 3 D.L. n. 149/2020 |
| Integrazione CFP2 | Comma 2 art. 1 D.L. n. 149/2020 (decreto Ristori bis) |
| CFP3 | Art. 2 D.L. n. 149/2020 (decreto ristori bis) |
| CFP centri commerciali | Comma 4 e 5 art. 1 D.L. n. 149/2020 (decreto Ristori bis) |
| CFP ristorazione | Art. 2 D.L. 172/202 (decreto Natale) |

L'Agenzia ha emanato quattro **provvedimenti attuativi**, con relative istruzioni e modelli, per regolamentare il processo di richiesta ed erogazione del:

- contributo a fondo perduto di cui all'art. 25 del D.L. n. 34/2020 (decreto Rilancio);
- contributo di cui all'art. 59 del D.L. n. 104/2020 (decreto Agosto - contributo "centri storici");
- contributo di cui agli artt. 1 e 2 rispettivamente dei decreti legge n. 137 e n. 149 del 2020 (decreti Ristori e Ristori bis);
- contributo di cui all'art. 60, comma 7-sexies, del D.L. n. 104/2020 (decreto Agosto, contributo comuni totalmente montani colpiti da eventi calamitosi).

Sul sito istituzionale sono state pubblicate tutte le informazioni necessarie per richiedere ciascun [contributo a fondo perduto](#), al fine di far piena chiarezza sui requisiti oggettivi e soggettivi richiesti.

Solo 2 settimane è stato il tempo medio per le operazioni di accredito per i contributi del decreto Rilancio, dalla data di presentazione della domanda a quella di effettiva erogazione del contributo.

I pagamenti automatici del primo decreto Ristori sono stati completati dopo 9 giorni dall'entrata in vigore della norma: 6 giorni prima rispetto alla data indicata dal Governo per chiudere i pagamenti (il 15 novembre).

2.1.5 Compliance

Una delle principali attività che l'Agenzia ha posto in essere negli ultimi anni è stata quella volta 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 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 pone 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 concreto e 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 migliori per favorire la crescita economica del Paese.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

- 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.

Vediamo di seguito quali sono le principali misure destinate a incrementare la collaborazione fra Amministrazione finanziaria e contribuenti.

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, 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 relazione al primo punto, nel 2020 l'Agenzia ha emanato 34 circolari e 35 risoluzioni riferite all'applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse e di più rilevante impatto sui contribuenti, nonché di quelle approvate in anni precedenti le cui problematiche applicative sono emerse successivamente. Molti di questi documenti di prassi sono stati emanati a commento delle numerose disposizioni di carattere tributario introdotte nel corso del 2020 per contrastare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

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 altri 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 non viene fornita risposta nei termini previsti, ovvero 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, quindi, come silenzio assenso.

Nel 2020 l'Agenzia ha risposto nei termini a tutte le istanze in scadenza nello stesso anno. Le Direzioni Regionali hanno ridotto i tempi di risposta:

- per il 91% degli interpelli ordinari in scadenza nell'anno, rispondendo ai contribuenti entro 80 giorni (anziché nel termine ordinario di 90 giorni);
- per l'87% degli interpelli probatori, antiabuso e disapplicativi in scadenza nell'anno, rispondendo ai contribuenti entro 90 giorni (anziché nel termine ordinario di 120 giorni).

Riguardo alle consulenze giuridiche, le Direzioni Regionali hanno ridotto i tempi di risposta per il 90% delle richieste (90 giorni anziché 120 giorni).

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Comunicazioni per la promozione della compliance

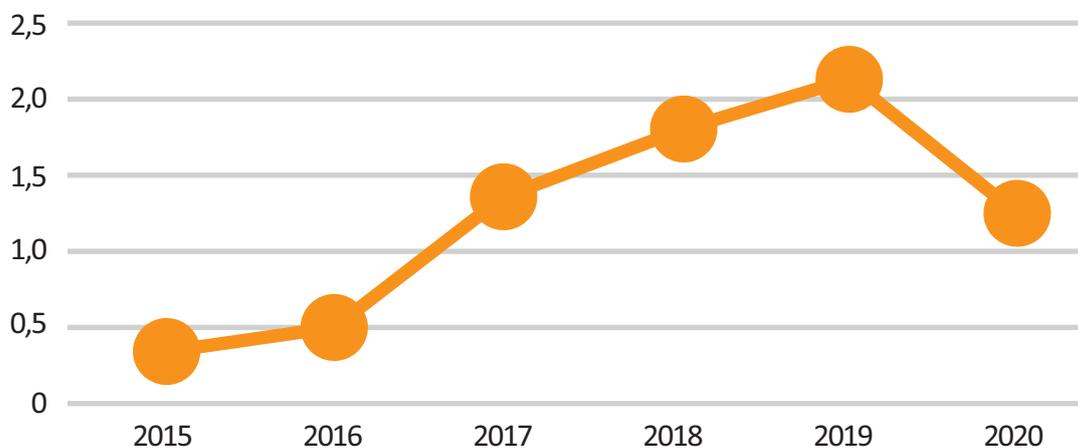
Con le comunicazioni preventive, introdotte dalla Legge n. 190/2014, l'Agenzia mette a disposizione del contribuente gli elementi e le informazioni che lo riguardano per consentirgli di prevenire e correggere errori delle sue dichiarazioni, o di adempiere spontaneamente agli obblighi tributari.

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 che ne deriva è reciproco: chi regolarizza la sua posizione beneficia di una riduzione delle sanzioni e definisce rapidamente la propria posizione; l'Agenzia, oltre a realizzare un pronto recupero di gettito, può concentrare le risorse umane e strumentali verso contribuenti meno collaborativi.

Nel 2020 sono oltre 952.000 le comunicazioni per la compliance

di queste, oltre 372.000 sono inviti alla *compliance* relative alle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA di cui all'art. 4 D.L. 193/2016. Con le restanti 580.000 comunicazioni sono state segnalate possibili anomalie nei confronti di alcune ca-

VERSAMENTI DI ATTIVITA' DI PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE



* Valori in miliardi di euro

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

tegorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso. Considerando anche gli effetti indotti sugli altri contribuenti, l'azione dell'Agenzia ha consentito in questo modo di riscuotere complessivamente nel 2020 **circa 1,2 miliardi di euro**.

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 a questo regime, conosciuto anche come "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 nell'ipotesi si 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 (c.d. *tax control framework*), tale da consentire una autovalutazione preventiva e un monitoraggio dei rischi.

A fine 2020 risultano nel programma di *cooperative compliance* complessivamente 53 società, di cui 12 ammesse proprio nel 2020.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il Patent box, invece, è 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.

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. Gli accordi conclusi nell'anno sono stati 434, riferiti prevalentemente a istanze presentate nel 2015 (238 accordi) e nel 2016 (155 accordi conclusi); i rimanenti accordi sono riferiti ad istanze presentate tra il 2017 e il 2020.

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 2020 si è conclusa la fase preventiva di confronto con la quale vengono presentati alle organizzazioni di categoria interessate gli 87 ISA oggetto di evoluzione per lo stesso 2020. Le risultanze di tale attività e le novità evolutive relative anche agli altri ISA (che sono in totale 175) sono state presentate alla [commissione degli esperti](#) il 18 dicembre 2020. Con D.M. del 2 febbraio 2021 sono stati approvati gli 87 ISA evoluti per il periodo d'imposta 2020.

Lotteria degli scontrini

Nel 2020 sono state completate, in collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, le attività per l'attuazione delle disposizioni normative in materia di lotteria degli scontrini, un processo strettamente correlato, dal punto di vista tecnico, alla memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi.

In base alla norma istitutiva, infatti, i consumatori finali che effettuano acquisti di beni e servizi presso esercenti che trasmettono telematicamente i corrispettivi, possono partecipare all'estrazione a sorte di premi attribuiti nel quadro di una lotteria nazionale. Già in precedenza erano state definite le regole tecniche per la memorizzazione e la trasmissione telematica degli specifici dati validi per la lotteria, mediante gli strumenti attualmente previsti (registratori telematici e procedura web gratuita messa a disposizione dall'Agenzia nel portale "Fatture e Corrispettivi"). Con il provvedimento congiunto del Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, d'intesa con il Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 5 marzo 2020 sono state disciplinate le modalità tecniche per l'attuazione della lotteria, la cui data di avvio, inizialmente prevista il 1° gennaio 2020, è stata prorogata prima al 1° luglio 2020 e, successivamente, in considerazione dell'emergenza sanitaria, al 1° febbraio 2021.

La lotteria degli scontrini mira a incentivare i pagamenti elettronici e rientra quindi nell'ambito della più ampia strategia di promozione della *tax compliance* e di prevenzione dell'evasione fiscale; essa è finalizzata, infatti, alla corretta e completa certificazione dei corrispettivi nei rapporti *business to consumer*.

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.

**418 miliardi di euro
sono le somme riscosse nel 2020**

a seguito delle attività ordinarie di gestione dei tributi e delle attività di accertamento e controllo effettuate dall'Agenzia.

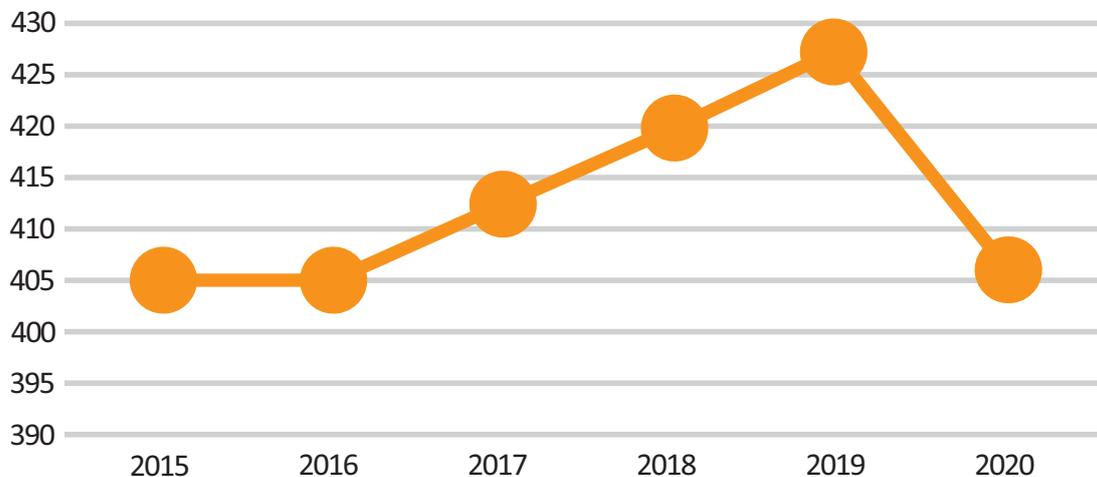
Le azioni intraprese sono state rivolte, da una parte, a favorire l'assolvimento degli obblighi tributari, anche attraverso la semplificazione degli adempimenti fiscali, e l'emersione spontanea delle basi imponibili e, dall'altra, a interventi di controllo e accertamento a seguito di specifiche analisi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

In particolare, **406,8 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, **1,21 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 2020 sono state, come già visto, oltre 952.000.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

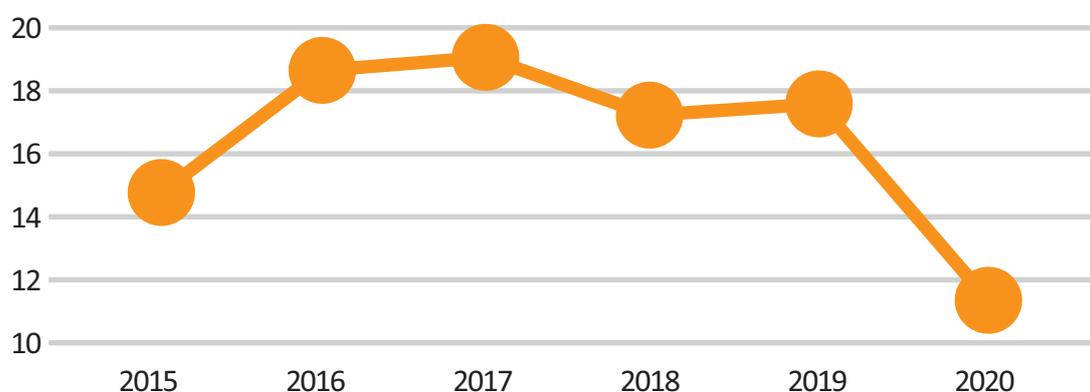
GETTITO SPONTANEO GST



* Valori in miliardi di euro

11,5 miliardi di euro sono le entrate complessive da attività di contrasto, di cui 8,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 3,3 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione. Il risultato riflette ovviamente gli effetti degli interventi normativi adottati nel corso dell'anno dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid-19 che ha colpito il paese.

RISCOSSIONI DA ATTIVITA' DI CONTROLLO

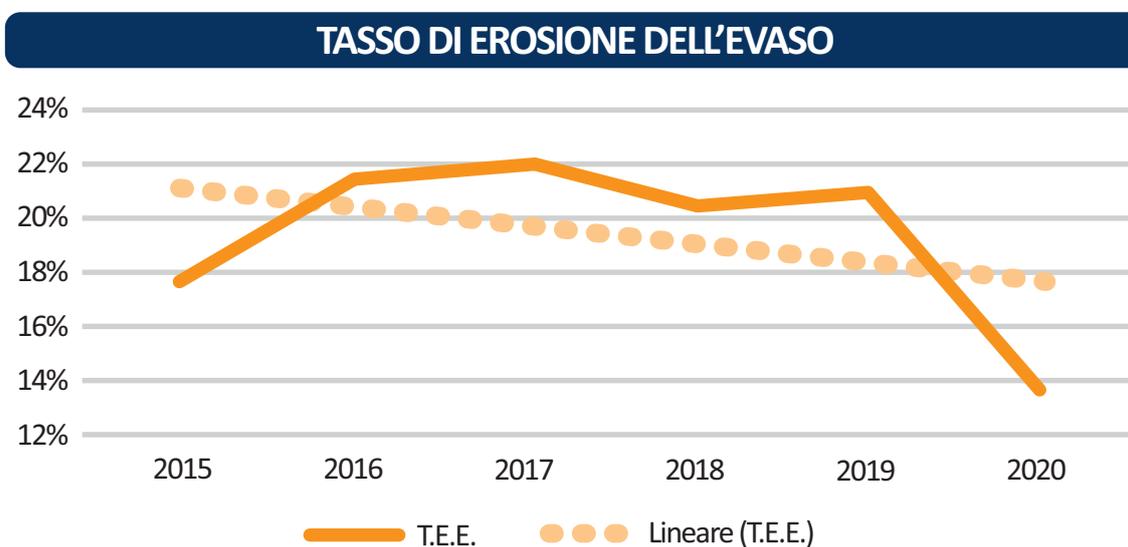


* Valori in miliardi di euro

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 dato 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 13,8%.



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

Nella Convenzione 2020-2022, 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;
- migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

284.117

**è il numero degli accertamenti
ai fini di II.DD., IVA, IRAP prodotti nel 2020**

di questi, 204.204 sono stati emessi ai sensi dell'art. 157, comma 1, D.L. n. 34/2020. Tale norma, adottata a seguito dell'emergenza epidemiologica, ha introdotto la c.d. "scissione dei termini di emissione e di notifica" per gli atti di accertamento in scadenza tra l'8 marzo 2020 e il 31 dicembre 2020, atti che dovevano pertanto essere "emessi" entro il 31 dicembre 2020 ma "notificati" solo successivamente.

A fronte dei predetti accertamenti sono emersi complessivamente 12 miliardi di euro di maggiore imposta accertata.

In relazione alle **diverse tipologie di contribuenti**, il 19,6% dei grandi contribuenti (volume d'affari superiore a 100 milioni di euro) è stato oggetto di controlli. Nel corso dell'esercizio sono stati sottoposti a tutoraggio 3.465 soggetti, sono state concluse 52 attività istruttorie esterne tra verifiche e controlli mirati, mentre gli accertamenti emessi sono stati 1.459 (di cui 645 ai sensi del comma 1 dell'art. 157 D.L. n. 34/2020), che hanno determinato una maggiore imposta accertata di oltre 2,2 miliardi di euro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

GRANDI CONTRIBUENTI

| | 2020 | 2019 | Δ % |
|----------------------------------|-------|-------|--------|
| Soggetti sottoposti a tutoraggio | 3.465 | 3.534 | -2,0% |
| N. accertamenti emessi/eseguiti* | 1.459 | 2.125 | -31,3% |
| Maggiore Imposta Accertata** | 2.235 | 2.982 | -25,1% |

* Dato comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del DL 34/2020.

** Valori espressi in milioni di euro.

In relazione al comparto delle imprese di medie dimensioni (soggetti con volume d'affari o ricavi compreso tra 5.164.569 euro e 100 milioni di euro), nel corso dell'esercizio 2020 il 5,5% di esse è stato oggetto di controlli. In particolare, nei confronti delle imprese di medie dimensioni, sono state eseguite 317 attività istruttorie esterne ed emessi 4.493 accertamenti (di cui 1.340 ai sensi del comma 1, dell'art. 157 D.L. n. 34/2020), che hanno determinato più di 2,6 miliardi di euro di maggiore imposta accertata.

IMPRESE MEDIE

| | 2020 | 2019 | Δ % |
|----------------------------------|-------|--------|--------|
| N. accertamenti emessi/eseguiti* | 4.493 | 10.043 | -55,3% |
| Maggiore Imposta Accertata** | 2.685 | 4.373 | -38,6% |

* Dato comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del DL 34/2020.

** 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 2020 sono state realizzate 519 attività istruttorie esterne mediante verifiche ed emessi 59.532 atti di accertamento (di cui 30.479 ai sensi del comma 1, dell'art. 157 D.L. n. 34/2020), che hanno consentito di accertare maggiori imposte per oltre 5,8 miliardi di euro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

IMPRESE DI PICCOLE DIMENSIONI - LAVORATORI AUTONOMI

| | 2020 | 2019 | Δ % |
|----------------------------------|--------|---------|--------|
| N. accertamenti emessi/eseguiti* | 59.532 | 135.448 | -56,0% |
| Maggiore Imposta Accertata** | 5.877 | 8.598 | -31,6% |

* Dato comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del DL 34/2020.

** Valori espressi in milioni di euro.

Infine, per quanto riguarda le persone fisiche, nel 2020 i controlli su tale tipologia di contribuenti sono stati oltre 215mila (di cui oltre 169mila emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 D.L. n. 34/2020) e hanno dato luogo a più di 1,1 miliardi di euro di maggiore imposta accertata. In tale categoria sono considerati gli accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, gli accertamenti con determinazione sintetica del reddito e gli accertamenti parziali automatizzati.

PERSONE FISICHE

| | 2020 | 2019 | Δ % |
|----------------------------------|---------|---------|--------|
| N. accertamenti emessi/eseguiti* | 215.761 | 354.346 | -39,1% |
| Maggiore Imposta Accertata** | 1.167 | 1.685 | -30,7% |

* Dato comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del DL 34/2020.

** Valori espressi in milioni di euro.

Per quanto attiene ai regimi agevolativi, nel corso del 2020 sono state eseguite 110 attività istruttorie esterne mediante verifiche e 2.872 atti di accertamento (di cui 1.839 emessi ai sensi del comma 1, dell'art. 157 D.L. n. 34/2020), che hanno consentito di accertare complessivamente maggiori imposte per più di 86 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).

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

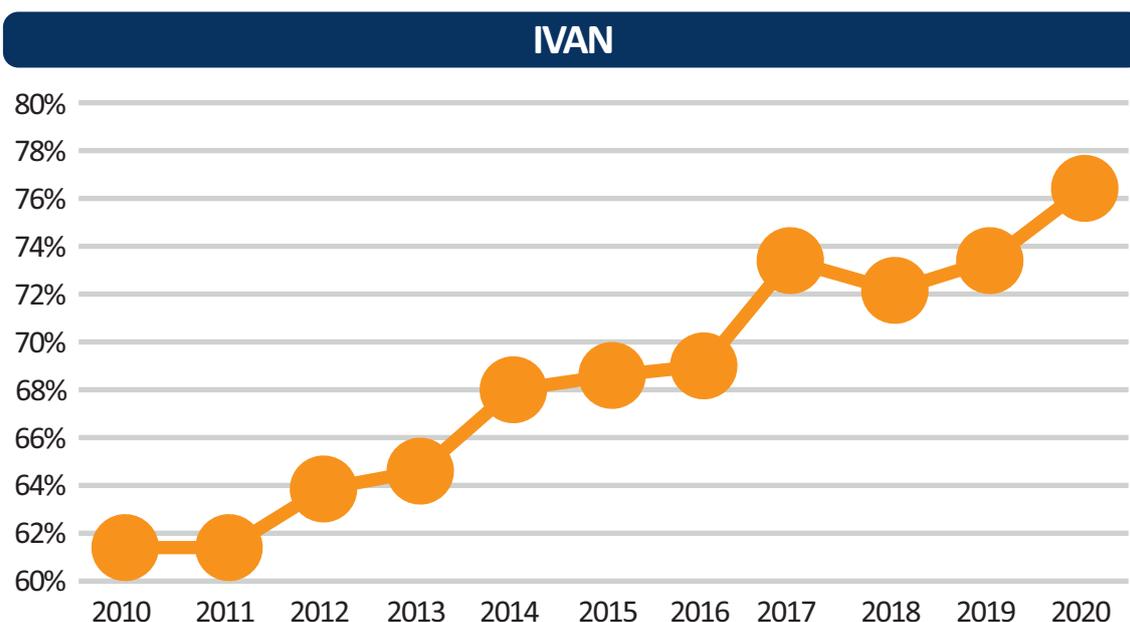
Il **contrasto alle frodi fiscali** è stato orientato, spesso in ottica di prevenzione, a intercettare fin dall'origine le condotte illecite più insidiose e a impedirne il perpetrarsi, sia dal punto di vista della diffusione sul territorio nazionale che in termini di perdita di gettito.

Le principali iniziative riguardano il contrasto a:

- frodi IVA realizzate con false dichiarazioni d'intento;
- frodi IVA intracomunitarie;
- compensazioni indebite;
- frodi per la creazione di crediti IVA inesistenti;
- utilizzo fraudolento di crediti ricerca e sviluppo;
- fenomeni di somministrazione illecita di manodopera.

Nell'ultimo triennio, tali attività hanno portato ad una stima complessiva degli incassi e del "mancato danno erariale" di **2,4 miliardi di euro**, 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 dai contribuenti come deterrente. Sono oltre 360 milioni di euro gli incassi definiti dalle principali iniziative istruttorie nel 2018-2019 e circa 150 milioni di euro nel 2020.

Infine, quanto 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 pari al 76%, in aumento rispetto agli anni precedenti.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Continua a diminuire il numero dei ricorsi presentati in Commissione tributaria provinciale: nel 2020 sono stati circa 45.500, a fronte di 59mila ricorsi nel 2019 (-26%), di 69mila ricorsi del 2018 e di 70mila nel 2017. Stesso trend, anche se meno accentuato, per gli appelli depositati presso le Commissioni tributarie regionali, dove si registra un calo del 7% (24.800 appelli a fronte di 26.600 appelli nel 2019 e 34mila nel 2018).

73% è 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 per valore) nell'anno 2020 è pari a 83,5%, in incremento del 1,5% rispetto all'anno precedente.



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. Anche le attività di comunicazione del 2020 sono state profondamente condizionate dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'Agenzia ha infatti svolto attività informativa sulle grandi novità dettate dall'emergenza economica e sanitaria, ma anche sui temi e i servizi fiscali più tradizionali come, ad esempio, la dichiarazione precompilata, i corrispettivi telematici e, nella parte finale dell'anno, la lotteria degli scontrini. Tutte le attività di comunicazione istituzionale sono state svolte in modo integrato, grazie al coordinamento dei vari strumenti di comunicazione (*media relation*, campagne informative, eventi, sito web, prodotti editoriali e social).

Per agevolare la comunicazione, i canali di collegamento con i cittadini sono molteplici.

L'Agenzia ha un proprio sito web: <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/>, che può essere considerato un vero e proprio 'sportello virtuale', dove l'utente può trovare agevolmente l'informazione o i documenti necessari per dichiarare, pagare, registrare un contratto, ricevere le comunicazioni a lui destinate e conoscere le scadenze dei propri adempimenti fiscali.

Il portale mette in risalto gli 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 per renderlo sempre più un punto di riferimento per i contribuenti.

Nel 2020 sono state pubblicate circa 1.500 news, mentre gli iscritti alla newsletter inviata quotidianamente hanno raggiunto quota 30mila. È stata anche ultimata la riprogettazione grafica dell'applicazione "Trova l'ufficio" ed è stato completato e reso disponibile *on line* anche il motore di ricerca dei provvedimenti dell'Agenzia, più efficiente, rinnovato nelle funzionalità e nella grafica.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Sono state create anche diverse aree tematiche per ospitare le misure fiscali adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica: bonus vacanza, *superbonus* 110%, contributi a fondo perduto. Realizzata e costantemente aggiornata anche la nuova sezione "Emergenza coronavirus", con la raccolta organica e completa di tutte le disposizioni previste dai decreti Cura Italia, Liquidità e Rilancio.

Per quanto riguarda l'attività di *media relation*, nel corso dell'anno sono stati prodotti 181 comunicati stampa e 180 servizi radio-televisivi che hanno riguardato o coinvolto l'Agenzia delle Entrate.

Nel 2020 l'Agenzia:

1. si è impegnata a diffondere ai suoi principali portatori di interesse (cittadini, professionisti, associazioni di categoria, ecc.) informazioni sulle novità fiscali legate alla situazione emergenziale (misure a sostegno di cittadini e imprese come bonus, crediti di imposta e contributi a fondo perduto, nuove scadenze per versamenti e adempimenti, modifiche alle attività di accertamento, ecc.);
2. ha avviato un'attività informativa sui propri servizi agili, cioè sul potenziamento dei canali (procedure on line, e-mail, PEC, telefono) che offrono assistenza ai contribuenti evitando il contatto diretto presso gli uffici;
3. nella seconda metà dell'anno, si è concentrata sulla promozione del nuovo modello di accoglienza presso gli uffici dell'Agenzia, che privilegia la modalità agile o l'accesso programmato tramite appuntamento, riservando l'accesso fisico alla trattazione dei soli casi urgenti.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



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

Nel 2020 ci sono state 5,4 milioni di visualizzazioni rispetto alle 4,3 milioni del 2019 e 26.100 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 2020 il numero di *follower* è aumentato circa del 27% rispetto al 2019: 47.900 contro i 37.800 dell'anno precedente.



Nel 2016 l’Agenzia 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’Agenzia e formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi di quesiti che necessitino di approfondimenti, entro 5 giorni dalla richiesta. Nel 2020 sono stati rilevati circa 122mila *follower* e 103mila *like*. Dal lancio del servizio a fine 2020 sono più di 46mila i messaggi utente gestiti.



Nel 2019 l’Agenzia approda su **LinkedIn**, il *social network* con informazioni e approfondimenti per imprese, professionisti e non solo. A fine 2020 l’account LinkedIn ha raggiunto oltre 156.000 *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. Sulla rivista on line Fiscooggi.it sono stati pubblicati oltre 4mila articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali.



La collana **L'Agenzia informa** contiene Guide temi fiscali di maggiore interesse (casa, bonus, agevolazioni per le persone con disabilità, lettere di *compliance*, controlli, ecc.). L'Agenzia ha pubblicato nel corso dell'anno nuove guide su argomenti di attualità fiscale, come, ad esempio: "Bonus facciate", "Lotteria degli scontrini", "I servizi agili dell'Agenzia", "La dichiarazione precompilata 2020", "L'emergenza Coronavirus e i corrispettivi telematici", "Contributo a fondo perduto", "Bonus vacanze", "Superbonus 110%".



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 2020:

- è proseguita la campagna social congiunta per il lancio del 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;
- l'Agenzia ha partecipato attivamente alla **giornata internazionale contro la violenza sulle donne**, rilanciando sui propri canali social una campagna di sensibilizzazione del personale promossa dal Comitato Unico di Garanzia;
- nei primi mesi del 2020 l'Agenzia ha continuato a promuovere la campagna di comunicazione congiunta insieme al Ministero dell'Economia e delle Finanze, all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e a Sogei per informare i contribuenti sull'arrivo dello **scontrino elettronico**, obbligatorio dal primo gennaio 2021, e sull'avvio della **lotteria degli scontrini**. La campagna è stata realizzata attraverso uno spot televisivo e uno radiofonico, a cura dell'Agenzia e del MEF, in collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

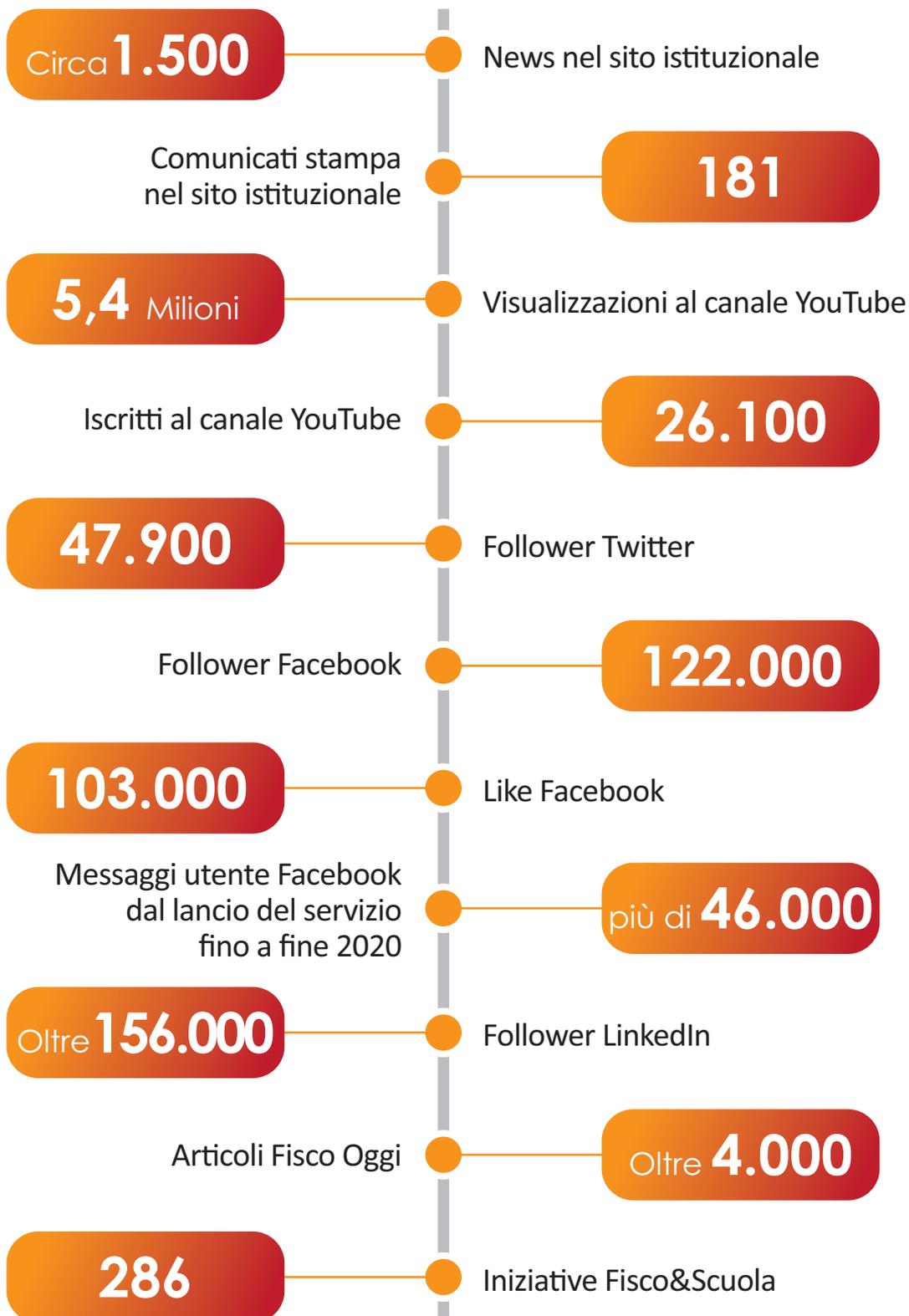
Nel corso dell'anno, la consueta attività di organizzazione di eventi e partecipazioni a manifestazioni è stata fortemente condizionata dai provvedimenti volti al contenimento dell'emergenza epidemiologica, in vigore dai primi di marzo. Infatti, solo nei mesi di gennaio e febbraio l'Agenzia ha collaborato all'organizzazione di due eventi in presenza: il primo dal titolo "Registri immobiliari: *work in progress*", il secondo "Ritenute e compensazioni in appalti e subappalti", organizzato con le associazioni di categoria.

Le rimanenti iniziative sono state realizzate *on line*, in particolare: le Direzioni Regionali della Toscana, dell'Emilia e del Veneto, con un coordinamento a livello centrale, hanno partecipato al Mese dell'educazione finanziaria, la manifestazione promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria.

Infine, l'Agenzia ha organizzato *webinar* e incontri on line per illustrare a cittadini, associazioni di categoria e ordini professionali le novità fiscali riguardanti la gestione dell'emergenza, i servizi agili dell'Agenzia e il nuovo modello di accoglienza negli uffici.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

LA COMUNICAZIONE IN NUMERI



2.2.3 Iniziative per la comunità

L'Agenzia delle Entrate ha consolidato negli anni l'iniziativa di non rottamare PC fissi, portatili e server dismessi, ma di donarli, in seguito a gara, a istituti scolastici, enti non profit, organismi di volontariato e pubbliche amministrazioni per i quali possono essere ancora utili, ribadendo l'impegno per l'ambiente e il riutilizzo dei beni. Nell'esercizio 2020, l'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19 ha fortemente inciso anche su questa consueta iniziativa, tuttavia, sono stati **devoluti 1.625 computer**.

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".

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 2020 le iniziative realizzate hanno subito una riduzione rispetto agli anni precedenti a causa, prima, della chiusura delle scuole disposta dal Governo dal 5 marzo 2020 per l'emergenza Covid-19 e, poi, dell'orientamento generale di evitare incontri con personale esterno a quello dei plessi scolastici. Ciò non ostante, le iniziative non si sono completamente arrestate, infatti alcuni uffici dell'Agenzia hanno organizzato degli incontri da remoto con le scuole: nel 2020 le iniziative sono state in totale 286. Sono state inoltre riorganizzate le pagine del sito web dedicate a Fisco&Scuola e pubblicati numerosi prodotti realizzati nel corso degli anni (video, fumetti, favole, opuscoli, giochi, ecc.) che possono essere utilizzati *on line* da studenti e insegnanti.

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 31 gennaio 2020 l'Agenzia delle Entrate ha adottato il [Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2020-2022](#).

Gli eventi legati all'emergenza epidemiologica da Covid-19 hanno avuto un sensibile impatto su tutti gli interventi di audit, caratterizzati, per la gran parte, da attività che prevedono accessi presso gli uffici dell'Agenzia o presso soggetti che operano per l'Agenzia sulla base di convenzioni o contratti (ad esempio CAF, Professionisti, Siae, Tabaccai).

È stato, quindi, necessario ripensare tutti i processi in un'ottica di lavoro agile. Sono state, innanzitutto, individuate le attività che più si prestavano a tale modalità di lavoro ed è stata rinviata la programmazione delle attività da svolgere necessariamente in presenza, anche nel rispetto delle varie disposizioni interne dell'Agenzia che si sono succedute nel corso di tutto il 2020. Questo ha comportato l'impossibilità di svolgere alcune tipologie di interventi.

Con riferimento a ognuno degli ambiti di Audit interno, Audit esterno e Audit *compliance* sono state, quindi, privilegiate le attività inderogabili e da svolgere per legge nonché quelle eseguibili da remoto dopo il necessario adeguamento metodologico.

Il numero di interventi di audit effettuati nel 2020, pertanto, risulta non in linea con quelli degli anni precedenti. Sono stati, infatti, complessivamente consuntivati solo 612 interventi che hanno impegnato 8.276 giorni/uomo, di cui 1.280 relativi ad interventi di audit interno, 1.987 ad interventi di audit *compliance* e 5.009 per interventi di audit esterno.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

| INTERVENTI DI AUDIT INTERNO | Numero |
|--|---------------|
| Verifiche amministrativo-contabili | 174 |
| INTERVENTI DI AUDIT COMPLIANCE | Numero |
| Indagini conoscitive | 58 |
| INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO | Numero |
| Intermediari Entratel - Professionisti | 92 |
| Intermediari Entratel - CAF | 21 |
| Professionisti per consultazione planimetrie catastali | 100 |
| SIAE | 75 |
| WEBANT | 92 |
| TOTALE INTERVENTI | 612 |

Nel 2020 sono state effettuate esclusivamente le Verifiche di cassa e di gestione, sia perché previste per legge, sia perché, gli altri interventi di Audit interno (Analisi di Contesto Locale e i *follow up* operativi) prevedono accessi e svolgimento di attività presso le strutture operative dell' Agenzia.

Le irregolarità riscontrate hanno fatto scaturire, ove ne ricorrevano i presupposti, segnalazioni alle autorità competenti ovvero iniziative volte a rimuovere tali irregolarità.

La [Relazione annuale 2020 del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza](#) riporta i seguenti rilievi:

- 25 violazioni del codice di comportamento (DPR n. 62/2003) accertate;
- 59 procedimenti disciplinari avviati a carico dei dipendenti per violazioni del codice di comportamento, anche se non configurano fattispecie penali. 39 sono stati i procedimenti disciplinari avviati per fatti penalmente rilevanti a carico dei dipendenti. Di tali procedimenti alcuni sono riconducibili a reati relativi a eventi corruttivi (lo stesso procedimento può essere riconducibile a più reati): 2 Concussione - art. 317 c.p., 3 Corruzione per l'esercizio della funzione – art. 318 c.p., 9 Corruzione per un atto contrario ai doveri di ufficio – art. 319 c.p., 1 Rivelazione e utilizzazione di segreti d'ufficio (art. 326 c.p.).

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il PTPCT 2020-2022 ha previsto anche l'aggiornamento del Codice di Comportamento dell'Agenzia delle Entrate, già in vigore dal 2015, al fine di contestualizzare maggiormente le norme di comportamento e i doveri del personale in relazione alle specifiche attività svolte, in linea con quanto previsto dalle Linee guida Anac, approvate con Delibera n. 177 del 19 febbraio 2020. Considerata la rilevanza del Codice di Comportamento, sia in termini di effetti e responsabilità disciplinari conseguenti alla violazione delle regole comportamentali, sia in termini di comportamento atteso dei dipendenti dell'Agenzia da parte di tutti gli interlocutori istituzionali, è stata promossa una specifica procedura di consultazione – conclusa il 30 dicembre 2020 – per consentire a tutti i soggetti interessati di far pervenire le proposte e le osservazioni in merito alla stesura del nuovo Codice.

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 2020 tramite il canale informatico sono pervenute 25 segnalazioni (comprese quelle anonime).

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 2020 tale sezione ha ricevuto oltre 194.000 visite.

In corso d'anno sono inoltre pervenute 125 istanze di accesso civico generalizzato e 5 richieste di accesso civico semplice, delle quali una ha dato corso a un adeguamento nella pubblicazione dei dati, pur non essendo previsto l'obbligo all'interno del D.Lgs. n. 33/2013.

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.

2.2.5 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.

Nel 2020 sono pervenute 40 istanze/ segnalazioni da parte di cittadini in merito al trattamento dati personali, cui è stato dato riscontro ai sensi del *General Data Protection Regulation - GDPR* (si tratta di segnalazioni di violazioni nel trattamento dei dati o di istanze di accesso ai propri dati). Nello stesso anno sono state assicurate attività di consolidamento e aggiornamento del Sistema di Gestione della Protezione dei Dati personali adottato dall' Agenzia.

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

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 2020, sempre a causa della pandemia, non è stato però possibile realizzare, a differenza che negli anni precedenti, iniziative congiunte per potenziare le attività di analisi, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata.

2.3.2 L'Agenzia e le Regioni e gli Enti locali

Anche il sistema delle autonomie locali riveste un ruolo importante per il perseguimento dei fini istituzionali dell'Agenzia, nel rispetto delle funzioni e dei compiti spettanti alle regioni e agli enti locali, secondo i principi del federalismo fiscale.

In tal senso l'Agenzia promuove e fornisce servizi alle regioni e agli enti locali per la gestione dei tributi e dei servizi di loro competenza, stipulando apposite con-

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

venzioni e articolando la propria organizzazione periferica in modo da favorire lo svolgimento delle attività di collaborazione e di supporto a regioni ed enti locali.

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'Agenda 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 2020 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, TOSAP/COSAP e imposta comunale sulla pubblicità), nel 2020 sono state gestite e rendicontate circa 94,4 milioni di operazioni di versamento, per un controvalore di oltre 26,4 miliardi di euro. Inoltre, a seguito dell'attività di contrasto, sono stati riscossi **960 milioni 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'Agenda delle Entrate 3.383 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 65% delle quali proviene da Comuni del nord, il 23% del centro e il 12% del sud e isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" (35%) e l'ambito "Urbanistica e territorio" (27%). Gli accertamenti eseguiti dall'Agenda in relazione ai quali risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni sono 125. A fronte di questa attività di controllo è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 16 milioni di euro (14,6 milioni di euro nel 2019).

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

- 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);
- ai dati dei versamenti TARES, IMU, ICI ed IS COP (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;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- 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, una volta attivo, il riferimento nazionale per gli stradari e indirizzi 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 2020 l'Agenzia, sulla base degli approfondimenti effettuati e richiesti dal Garante, ha trasmesso il documento contenente le specifiche tecniche e si è in attesa del prescritto parere. Non appena il Garante avrà espresso parere positivo si potrà procedere alla pubblicazione delle specifiche tecniche e, successivamente, potrà essere emanata la circolare dell'ISTAT che avvierà in concreto il processo di conferimento dei dati nell'ANNCSU da parte dei Comuni. In attesa del parere del Garante, l'Agenzia ha comunque proseguito l'attività di formazione e informazione nei confronti dei Comuni, al fine di fornire il necessario supporto e assistenza in tutte le fasi dell'attività di certificazione dei dati da parte dei Comuni medesimi.

I dati dell'ANNCSU sono attualmente disponibili ai Comuni, in quanto titolari del dato, nonché all'ISTAT e all'Agenzia che, per legge, sono deputati alla realizzazione di tale archivio. Quest'ultima li sta utilizzando per migliorare la qualità degli indirizzi riportati nelle banche dati catastali.

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 Organization 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 pro-

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

fessionali con le Istituzioni europee e gli organismi internazionali. Presso la Commissione Europea, al 31 dicembre 2020, risultano infatti distaccati a Bruxelles 7 funzionari dell'Agenzia in qualità di Esperti.

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

- 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 2020 in confronto con il 2019.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE E ALTRI TRIBUTI

| Anno | Richieste Italia | Richieste Stati esteri | Totale |
|------|------------------|------------------------|--------|
| 2019 | 162 | 256 | 418 |
| 2020 | 159 | 241 | 400 |

INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE E ALTRI TRIBUTI

| Anno | Scambio spontaneo in entrata | Scambio spontaneo in uscita | Totale |
|------|------------------------------|-----------------------------|--------|
| 2019 | 7.542 | 1.835 | 9.377 |
| 2020 | 29 | 1.234 | 1.263 |

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.

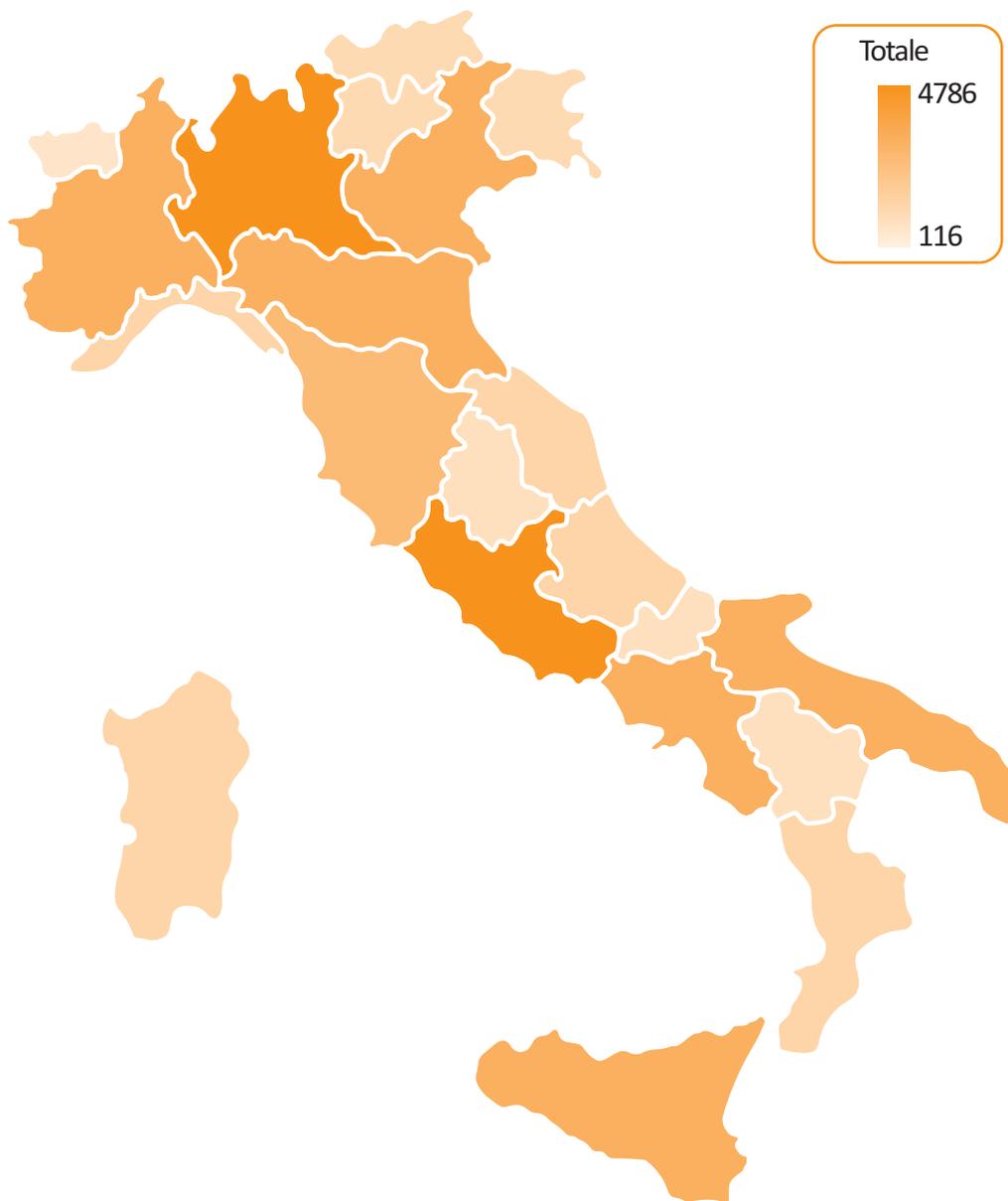
Al personale dirigente si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale dell'Area Funzioni centrali, triennio 2016-2018, sottoscritto il 9 marzo 2020.

2.4.1 Consistenza, genere ed età

Al 31 dicembre 2020 risultano in servizio 31.312 dipendenti (il dato comprende 68 unità in posizione di comando o distacco da altre amministrazioni), 3.079 in meno rispetto all'anno 2019.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

PERSONALE



* i dati del Lazio includono il personale della Direzione Regionale e degli Uffici Centrali



102

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

| REGIONE | DIRIGENTI | PRIMA AREA | SECONDA AREA | TERZA AREA | TOTALE |
|-----------------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| Abruzzo | 4 | 19 | 415 | 443 | 881 |
| Alto Adige - Bolzano | 1 | 1 | 80 | 101 | 183 |
| Basilicata | 4 | 1 | 92 | 199 | 296 |
| Calabria | 7 | 16 | 413 | 438 | 874 |
| Campania | 22 | 3 | 1.124 | 1.312 | 2461 |
| Emilia Romagna | 15 | 7 | 671 | 1.507 | 2.200 |
| Friuli Venezia Giulia | 4 | 10 | 256 | 508 | 778 |
| Lazio | 22 | 13 | 1.106 | 1.592 | 2.733 |
| Liguria | 6 | 6 | 388 | 658 | 1.058 |
| Lombardia | 25 | 16 | 829 | 3.484 | 4.354 |
| Marche | 5 | 2 | 304 | 559 | 870 |
| Molise | 2 | 0 | 96 | 127 | 225 |
| Piemonte | 12 | 1 | 812 | 1.601 | 2.426 |
| Puglia | 11 | 0 | 837 | 1.069 | 1.917 |
| Sardegna | 6 | 19 | 438 | 492 | 955 |
| Sicilia | 11 | 5 | 836 | 1.035 | 1.887 |
| Toscana | 12 | 39 | 585 | 1.256 | 1.892 |
| Trentino - Trento | 0 | 0 | 99 | 167 | 266 |
| Umbria | 4 | 6 | 196 | 299 | 505 |
| Valle d'Aosta | 0 | 0 | 36 | 80 | 116 |
| Veneto | 11 | 1 | 765 | 1.605 | 2.382 |
| Uffici Centrali | 58 | 8 | 412 | 1.575 | 2.053 |
| TOTALE | 242 | 173 | 10.790 | 20.107 | 31.312 |

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

| 2020 | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | DONNE | UOMINI | TOTALE |
| I e II area | 5.326 | 5.637 | 10.963 |
| III area | 10.142 | 9.965 | 20.107 |
| Dirigenti* | 85 | 157 | 242 |
| TOTALE | 15.553 | 15.759 | 31.312 |

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

UOMINI



DONNE



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Tra i dirigenti con incarichi di livello generale, le donne sono 11 su 28.

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

Degli incarichi di Posizioni organizzative (Legge n. 205/2017) conferiti, il 31,5% riguardano donne: percentuale in linea con il dato riferito al 2019 (31,9%).

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 43,8% sono donne.

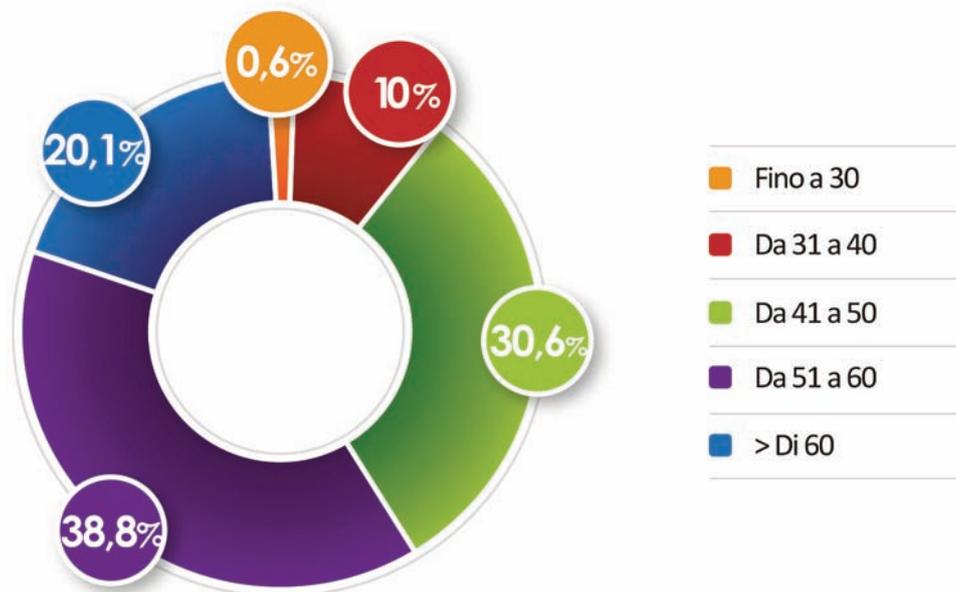
| | 2019 | | 2020 | |
|---|-------|--------|-------|--------|
| | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI |
| Posizioni organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) | 1.079 | 1.331 | 1.096 | 1.405 |
| Posizioni organizzative (Legge n. 205/2017) | 458 | 979 | 453 | 984 |

Sotto il profilo anagrafico, quasi il 60% del personale (18.422) supera i 50 anni, mentre è inferiore all'1% (177 unità) il numero di dipendenti con meno di 30 anni. Il personale over 60 rappresenta circa il 20% del totale.

| | FINO A 30 | DA 31 A 40 | DA 41 A 50 | DA 51 A 60 | > DI 60 |
|---------------|------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Donne | 69 | 1.631 | 4.957 | 5.757 | 3.139 |
| Uomini | 108 | 1.485 | 4.640 | 6.383 | 3.143 |
| TOTALE | 177 | 3.116 | 9.597 | 12.140 | 6.282 |

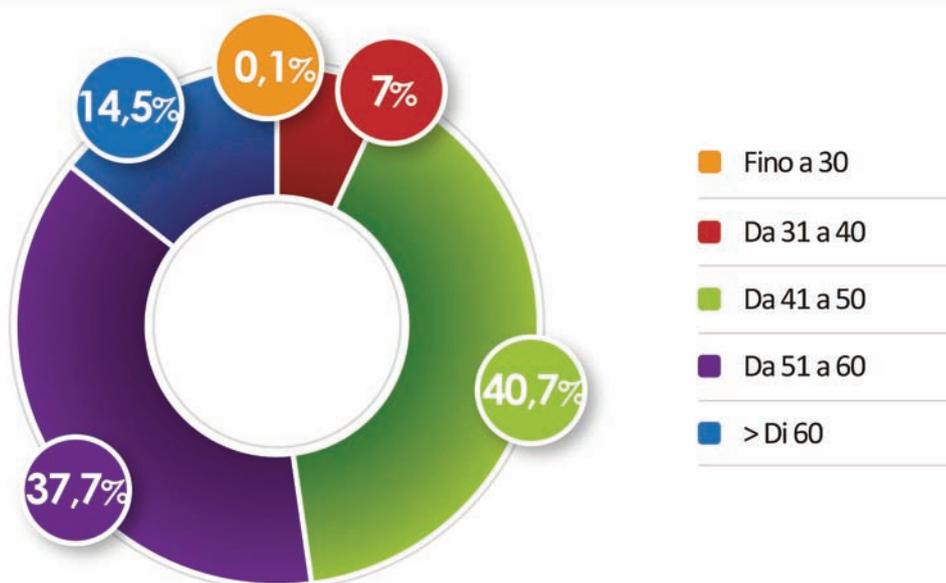
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

ETA' DEL PERSONALE



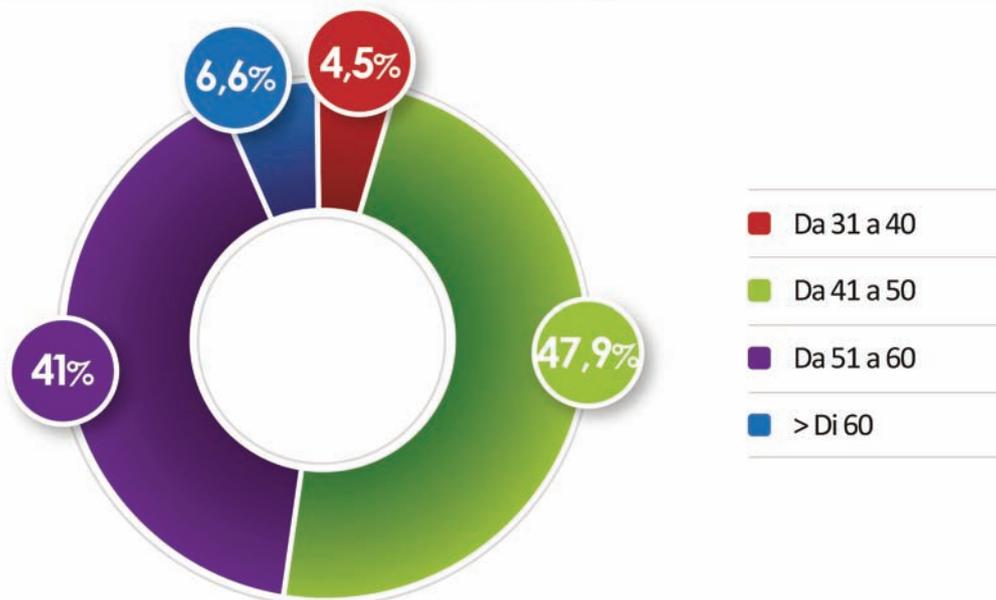
Quanto ai titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) e ai titolari di Posizioni Organizzative (Legge n. 205/2017), c.d. POER, la fascia più rappresentata non è più quella degli over 50, ma quella dei dipendenti che si collocano fra i 41 e i 50 anni, che coinvolge rispettivamente il 40,7% e il 47,9% del totale.

ETA' PO E INCARICHI DI RESPONSABILITA'



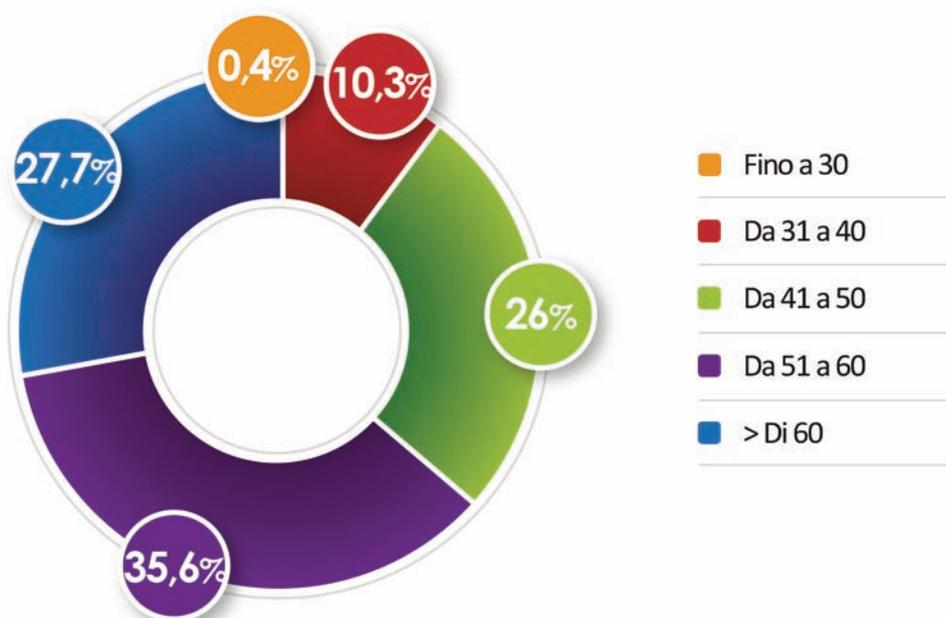
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

ETA' POER



Con riferimento al personale dirigente, il 63,2% supera la soglia dei 50 anni e solo 26 persone su 242 unità (10,7%) hanno meno di 40 anni.

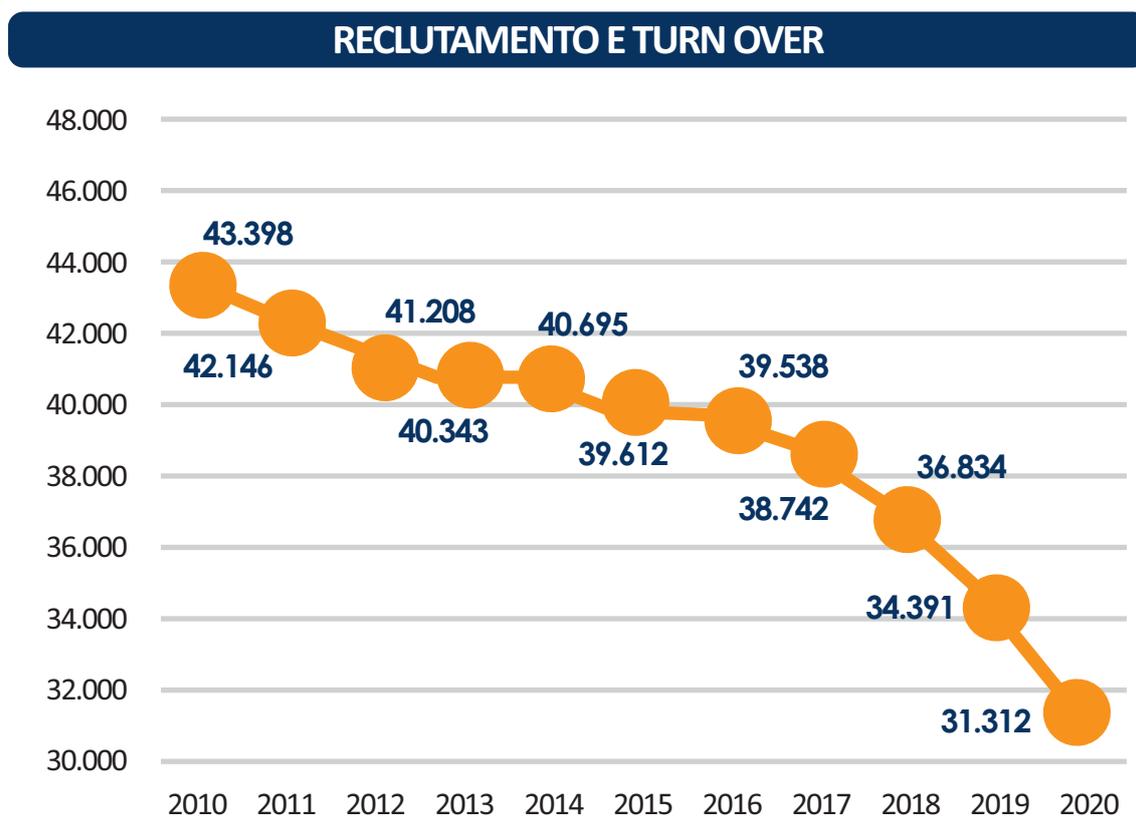
ETA' DEI DIRIGENTI



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2.4.2 Reclutamento e *turn over*

Nel 2020, con oltre 3.000 unità di personale in meno rispetto all'anno precedente, si è confermata la tendenza alla diminuzione che, dal 2010, ha portato a una contrazione complessiva di oltre 12.000 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 2020:

| | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
| Assunzioni tra le categorie protette (I e II area) | 128 | 42 |
| Concorso per personale dirigente | – | 44 |
| Concorso per personale di III area | 151 | 16 |
| Personale proveniente da enti in ristrutturazione | 1 | – |
| Personale proveniente da altra p.a. | 34* | 27** |
| Altre assunzioni (seconda area) | – | 2 |

* Di cui 17 di II area e 17 di III area

** Di cui 13 di II area e 14 di III area

Per quanto riguarda il reclutamento del personale di livello dirigenziale, dopo l'assunzione a luglio 2020 di 44 dirigenti vincitori del corso-concorso della Scuola Nazionale dell'Amministrazione, continuano le due procedure, per un totale di 160 posti, sulla base delle previsioni contenute nell'articolo 1, comma 93, della Legge n. 205/2017 ed è prevista la conclusione nel corso del 2021 del concorso a 175 posti, avviato nel 2010 e rimasto a lungo bloccato a causa di ricorsi giurisdizionali.

2.4.3 Formazione

Nel 2020 quasi tutto il personale dell'Agenzia è stato coinvolto in almeno un corso di formazione (31.192 su 31.312 pari al 99,6% del totale). Sono stati erogati 581 corsi di formazione, sviluppati su complessive 1.845 edizioni, per un totale di 13.314 ore di formazione erogate.

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

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

| | 2019 | | 2020 | |
|--------------------|-------------------------------------|--------------|-------------------------------------|---------------|
| | PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI | | PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI | |
| | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI |
| Dirigenti | 36 | 11 | 81 | 151 |
| POER | 286 | 568 | 445 | 137 |
| Aree professionali | 5.952 | 6.200 | 15.568 | 14.810 |
| TOTALE | 6.274 | 6.779 | 16.094 | 15.098 |

| | 2019 | | 2020 | |
|--------------------|----------------------|--------|----------------------|--------|
| | ORE ANNUE PRO CAPITE | | ORE ANNUE PRO CAPITE | |
| | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI |
| Dirigenti | 7,5 | 5,5 | 10,8 | 8,7 |
| POER | 7,5 | 8 | 17 | 17 |
| Aree professionali | 7,5 | 8 | 4,9 | 5,2 |

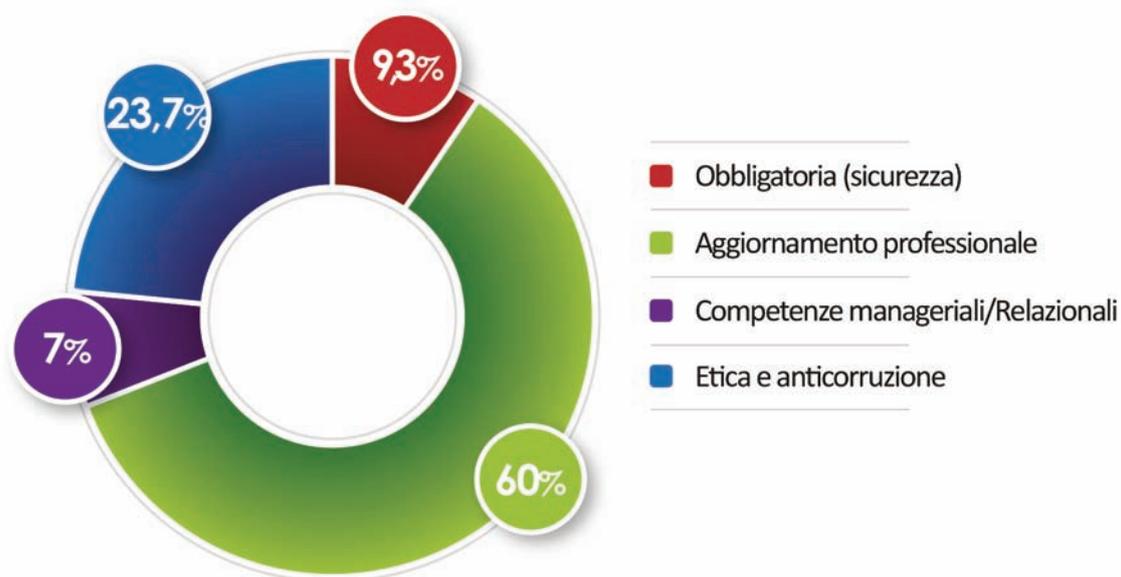
Nel 2020 il personale ha fruito complessivamente di 179.225 ore di formazione. Quanto all'analisi per genere della fruizione dei corsi, la platea dei discenti non risulta, come si è visto, particolarmente differenziata.

Molto importante è stata l'attività di sensibilizzazione del personale sui temi della legalità, dell'etica, della trasparenza e del contrasto alla corruzione, nonché la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

| FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE PER TIPOLOGIA E GENERE - ORE 2020 | UOMINI | DONNE |
|---|---------------|---------------|
| Obbligatoria (sicurezza) | 9.567 | 7.114 |
| Aggiornamento professionale | 55.777 | 51.832 |
| Competenze manageriali/Relazionali | 7.901 | 4.679 |
| Etica e anticorruzione | 21.157 | 21.198 |
| TOTALE ORE | 94.402 | 84.823 |

FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE PER TIPOLOGIA



2.4.4 Conciliazione vita lavoro e congedi

A fine 2020 la platea dei dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale è pari a 1.810, corrispondente a meno del 6% del personale dell'Agenzia delle Entrate, mentre la percentuale del *part time* negli anni precedenti si attestava attorno al 7% circa. Tale diminuzione potrebbe essere collegata al generalizzato

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

accesso all'istituto del lavoro agile a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Rispetto al dato complessivo, l'adesione al *part time* da parte delle donne è pari all'82% (1.482).

Più nel dettaglio anche nel 2020, così come negli anni precedenti, il lavoro a tempo parziale con prestazione lavorativa superiore al 50% rappresenta la quota più significativa, pari al 92% del totale. L'84% di questa tipologia di *part time* è fruito da donne (1.401 su 1.663).

Per quel che riguarda, invece, il *part time* con prestazione lavorativa inferiore o uguale al 50%, la differenza tra i due sessi è meno evidente: 81 donne e 66 uomini, corrispondenti rispettivamente, al 55% e al 45% dei dipendenti interessati.

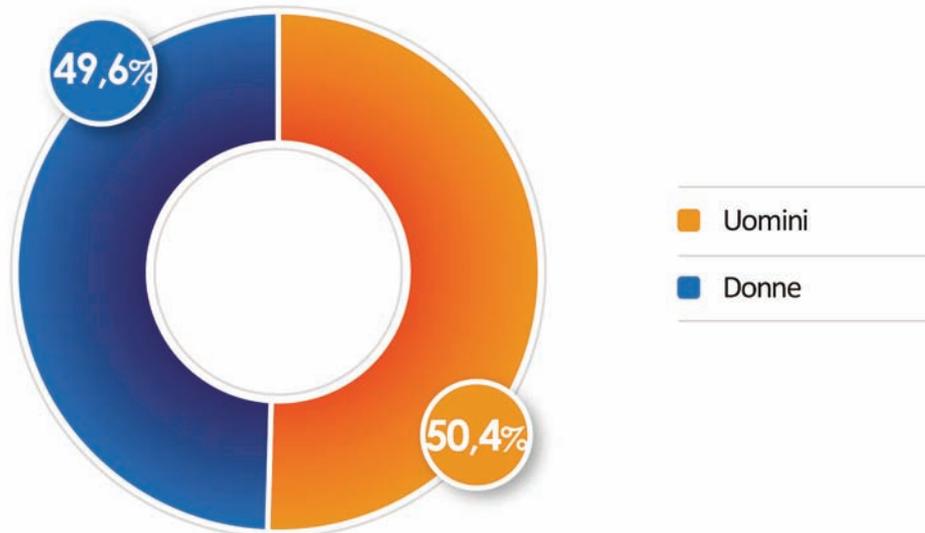
| TIPO DI PRESENZA | 2019 | | 2020 | |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | UOMINI | DONNE | UOMINI | DONNE |
| Tempo pieno | 16.609 | 14.973 | 15.431 | 14.071 |
| Part time >50% | 342 | 1.915 | 262 | 1.401 |
| Part time ≤50% | 82 | 88 | 66 | 81 |
| Telelavoro | 108 | 274 | – | – |
| TOTALE | 17.141 | 17.250 | 15.759 | 15.553 |

Per quel che concerne, infine, il lavoro agile, è importante sottolineare che per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 la quasi totalità del personale nel 2020 è stato abilitato a tale istituto: 30.762 dipendenti su un totale di 31.312, poco più del 98% di entrambi i generi. Il generalizzato ricorso a tale modalità lavorativa ha permesso di assicurare la continuità dei servizi istituzionali dell'Agenzia, grazie anche al personale che, in molti casi, ha messo a disposizione dell'Ente attrezzature informatiche personali.

| | UOMINI | DONNE |
|--------------|--------|--------|
| Lavoro agile | 15.505 | 15.257 |

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

LAVORO AGILE



Il tema del lavoro agile sarà ulteriormente approfondito al paragrafo successivo.

Permessi L. 104/1992 e congedi parentali

Quanto ai dati relativi alla fruizione dei permessi di cui alla L. 104/92, il numero totale di permessi giornalieri fruiti nell'anno 2020 dal personale dell'Agenzia delle Entrate è pari a 154.522, di cui il 57,8% (89.308) su richiesta del genere femminile. Se si prendono invece a riferimento i permessi orari, pari complessivamente a 64.183, la percentuale di fruizione da parte delle donne si attesta al 58,61% (37.617).

Rispetto all'anno precedente si registra un incremento sensibile dei permessi giornalieri (nel 2019 erano 8.220) a svantaggio di quelli orari (nel 2019 erano 226.252) dovuto ai provvedimenti adottati per far fronte all'emergenza epidemiologica Covid-19 (in particolare il D.L. n. 18/2020 c.d. "Cura Italia" e il D.L. n. 34/2020, c.d. "Rilancio" che hanno incrementato i permessi di cui all'art. 33 Legge n. 104/92 di ulteriori 24 giorni fruibili da marzo a giugno). Rimane invece stabile, rispetto agli scorsi anni, la percentuale di fruizione per genere per i due istituti. Per quanto concerne i congedi parentali facoltativi di cui al D.Lgs. n. 151/2001 (artt. 16, 26, 28 e 31), le donne assentatesi dal servizio hanno usufruito di 11.889 permessi giornalieri



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



(pari al 74,46% del totale) e di 6.205 permessi orari (pari all'85,26% del totale). Anche per tale tipologia di assenza si registra, rispetto all'anno precedente, un notevole incremento del numero di giornate fruiti (15.967 invece di 4.008 dell'anno 2019), sempre in ragione dei provvedimenti che hanno esteso il ricorso a tale istituto fino a un massimo di 30 giorni (decreto "Cura Italia", decreto "Rilancio" e Legge n. 77/2020, che converte, con modificazioni, il decreto Rilancio) a fronte di una diminuzione dei congedi parentali fruiti a ore (7.278 invece di 34.645 dell'anno 2019). Solo dal 19 luglio 2020, data di entrata in vigore della Legge n. 77/2020, il congedo parentale poteva essere utilizzato anche in modalità oraria.

Appare significativo evidenziare come, nonostante le misure aggiuntive previste dalla citata normativa d'emergenza, le percentuali di fruizione da parte delle donne dei congedi parentali rimangono stabili rispetto al 2019 (sia nel caso di congedo parentale giornaliero che orario), confermando il sensibile disequilibrio tra i generi.

| TIPO PERMESSO | UOMINI | DONNE | TOTALE |
|--|---------------|----------------|----------------|
| Numero permessi giornalieri Legge n. 104/1992 fruiti | 65.214 | 89.308 | 154.522 |
| Numero permessi giornalieri per congedi parentali fruiti | 4.078 | 11.889 | 15.967 |
| Numero permessi orari Legge n. 104/1992 (n. ore) fruiti | 26.566 | 37.617 | 64.183 |
| Numero permessi orari per congedi parentali fruiti | 1.073 | 6.205 | 7.278 |
| TOTALE PERMESSI | 96.931 | 145.019 | 241.950 |



2.4.5 Lavoro agile

L'epidemia da Covid-19 ha avuto effetti non solo sulle persone, ma anche sulle organizzazioni e, in generale, su ogni manifestazione del vivere comune. L'Agenzia, così come le altre amministrazioni pubbliche, ha dovuto prendere atto dell'emergenza e adottare ogni strategia per salvaguardare la salute dei propri utenti e dei propri dipendenti, riducendo la presenza negli uffici e al contempo mantenendo il livello dei servizi erogati.



Il 2020 è stato quindi, un anno di limitazioni e di sacrifici ma, nel contempo, anche un periodo foriero di opportunità per la ricerca e lo sviluppo di nuove modalità di lavoro.

In questo paragrafo sono analizzati i diversi passaggi che nel 2020 hanno contraddistinto l'adozione del lavoro agile in Agenzia, nonché gli effetti sulle attività e i risultati ottenuti attraverso l'adozione di questa modalità flessibile di svolgimento della prestazione lavorativa.

L'introduzione del lavoro agile in Agenzia

La Legge n. 124/2015, prevedeva espressamente che le amministrazioni pubbliche adottassero misure organizzative volte a fissare obiettivi annuali per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa. Le misure da adottare dovevano garantire ad almeno il 10% dei dipendenti richiedenti la possibilità di avvalersi di tali modalità alternative di svolgimento della prestazione lavorativa, in un arco temporale di tre anni. In una fase successiva il legislatore ha disciplinato (Legge n. 81/2017) i contenuti del lavoro agile definendolo come una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita in base ad accordo tra le parti, caratterizzata dall'assenza di vincoli di orario o di luogo di lavoro e con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici.

A causa della crisi epidemiologica, il lavoro agile ha avuto però un'accelerazione improvvisa divenendo, per un certo periodo, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, anche se la tipologia adottata durante la fase emergenziale ha avuto specifiche caratteristiche e connotazioni che lo hanno differenziato da quello ordinario disciplinato dalla Legge n. 81/2017.

L'Agenzia ha effettuato l'analisi delle attività esperibili da remoto in modalità agile, e i relativi risultati sono confluiti in un'apposita direttiva del Direttore dell'Agenzia che ha sancito come questa soluzione sia praticabile per tutte le attività, ad esclusione di quelle concernenti l'identificazione dei contribuenti, i servizi di informazione e assistenza, l'aggiornamento dei registri di pubblicità immobiliare e la gestione delle relazioni esterne. Peraltro è ragionevole ipotizzare che, grazie alla spinta impressa alla dematerializzazione dei servizi, anche queste attività possono essere in futuro ricomprese.

In sostanza, quindi, la maggior parte del personale di Agenzia è risultata idonea a svolgere la prestazione lavorativa da remoto, con l'unica eccezione delle atti-



ività indifferibili ed urgenti che richiedono la necessaria presenza del personale sul luogo di lavoro. Di conseguenza sono stati resi disponibili per la maggior parte dei dipendenti sistemi di *virtual private network* (VPN), che consentono l'accesso da PC remoto alla postazione d'ufficio, all'intranet e alle banche dati, nonché sistemi di videoconferenza.

Da marzo a dicembre 2020 le giornate lavorate in modalità "agile" dal personale dell'Agenzia, al netto delle assenze e dell'attività svolta in telelavoro, sono state l'84% del totale. Nel rispetto dell'autonomia organizzativa dei singoli Datori di Lavoro, la suddetta direttiva ha previsto anche meccanismi di rotazione tra personale con professionalità omogenee, per realizzare una equilibrata alternanza tra la presenza in sede e il lavoro da remoto, all'interno della stessa unità organizzativa. Con la contrattazione integrativa decentrata, inoltre, è stata ampliata la flessibilità dell'orario di lavoro, sia su base giornaliera che settimanale.

Soluzioni tecniche adottate

Al momento dell'insorgere dell'emergenza epidemiologica in Agenzia era già consolidata l'esperienza del telelavoro ed erano in fase di sperimentazione nuove soluzioni tecnologiche per attuare modalità di lavoro agile.

Sulla base di queste ultime è stato possibile per l'Agenzia attivarsi tempestivamente per identificare e mettere in atto rapidamente soluzioni a supporto del lavoro agile, destinate in via prioritaria ai dipendenti in servizio nelle zone del Paese maggiormente colpite dall'emergenza sanitaria e, gradualmente, a tutto il resto del personale. Già dai giorni iniziali dell'emergenza le attività sono state mirate a rendere concretamente utilizzabile la soluzione per un ampio numero di dipendenti dell'Agenzia.

Il piano di estensione, supportato da un'apposita applicazione che ha automatizzato il processo di abilitazione delle utenze di lavoro agile per ciascuna delle tipologie di accesso, ha reso possibile che, già a fine marzo 2020, circa 8.000 dipendenti dell'Agenzia fossero in grado di accedere da remoto al proprio PC e di operare come se fossero in ufficio, mentre per circa 8.500 dipendenti è stato possibile accedere via web alla propria casella di posta elettronica aziendale. L'evoluzione è stata poi molto veloce: ad aprile i dipendenti connessi da remoto sono diventati quasi 28.000 e a giugno è stata raggiunta la maggior parte del personale (quasi 30.000 su circa 32.000 unità).



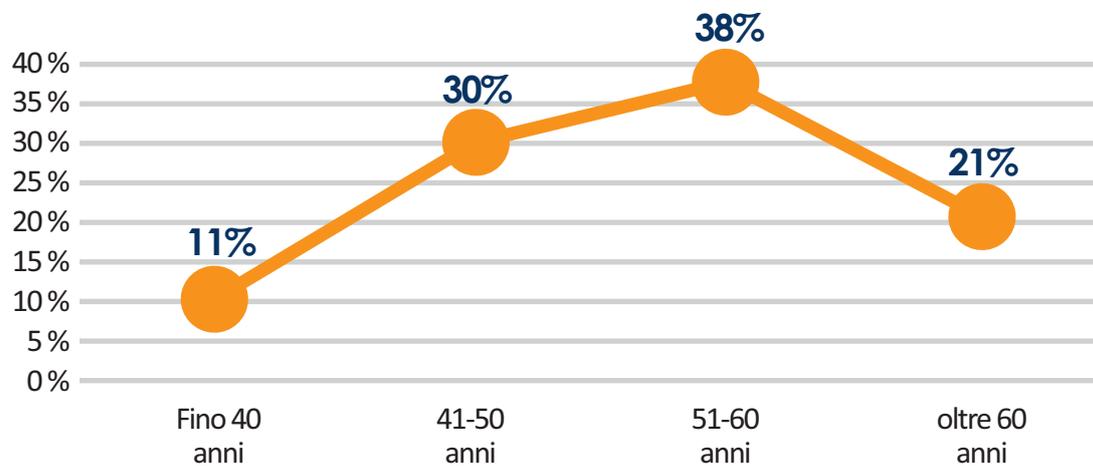
SOLUZIONI TECNICHE ADOTTATE

- disponibilità su vasta scala dei servizi tecnologici infrastrutturali di accesso sicuro ai sistemi informativi dell'Agenzia;
- redazione e diffusione della necessaria manualistica tecnica per la configurazione e l'utilizzo da parte degli utenti;
- messa a disposizione a supporto del lavoro agile dei personal computer portatili già distribuiti su tutto il territorio nazionale, ordinariamente a supporto delle attività esterne dell'Agenzia;
- regolamentazione dell'utilizzo di PC personali nella disponibilità del dipendente prevedendo l'utilizzo e il supporto di un ampio insieme di sistemi operativi, previa verifica di prerequisiti e adozione di linee guida tecniche e comportamentali, nonché di dispositivi mobili laddove possibile;
- definizione di un processo strutturato di abilitazione delle utenze di lavoro agile;
- creazione dei necessari servizi di assistenza agli utenti nonché al personale dell'Agenzia impegnato in attività tecniche di configurazione e relativo supporto;
- esecuzione di specifiche attività focalizzate sulla sicurezza informatica, quali ad esempio azioni di comunicazione interna aventi l'obiettivo di sensibilizzare il personale a mantenere e incrementare, anche in lavoro agile, l'attenzione a misure e comportamenti corretti nell'utilizzo di tutte le dotazioni informatiche a disposizione, al fine della massima protezione dell'Agenzia e dei suoi dipendenti;
- richiesta al partner tecnologico Sogei di una progressiva ma rapida estensione dei servizi infrastrutturali di accesso sicuro ai sistemi informativi dell'Agenzia attraverso internet per tutto il personale dell'Agenzia;
- differenziazione delle soluzioni tecnologiche di lavoro agile, in modo da poter offrire diverse opzioni in funzione della specifica mansione dei dipendenti;
- potenziamento ed estensione dell'utilizzo dei servizi già esistenti di videoconferenza e di collaborazione a distanza già in essere;
- acquisizione di un nuovo lotto di PC portatili;
- massima valorizzazione ai fini del lavoro agile di tutti gli *asset* aziendali disponibili, abilitando a tale scopo anche i PC desktop in stato di obsolescenza e ordinariamente in attesa di cessione, previa specifica configurazione software.

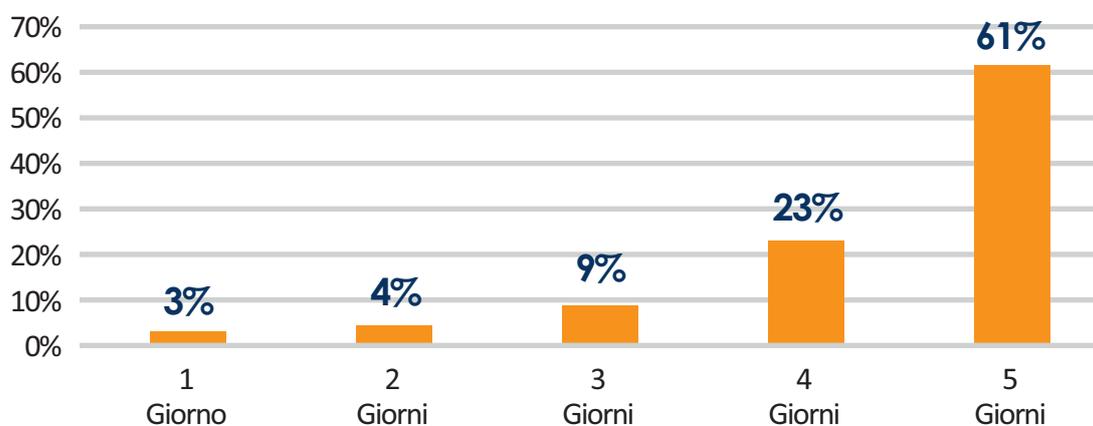
Nel periodo dal 15 giugno al 3 luglio 2020 è stata realizzata un'indagine presso il personale per conoscere i primi esiti dell'esperienza di lavoro in modalità agile. L'obiettivo dell'indagine è stato quello di esplorare la percentuale dei dipendenti sulla nuova modalità di prestazione lavorativa che, nel corso del 2020, è stata ordinariamente adottata dalla maggior parte delle pubbliche amministrazioni a causa dell'epidemia da Covid-19.



FASCIA DI ETÀ



GIORNI A SETTIMANA IN MODALITÀ AGILE (IN MEDIA)



Per quanto riguarda le dotazioni hardware ai propri dipendenti in telelavoro, l'Agenzia fornisce PC portatile e stampante, mentre per rendere possibile il lavoro agile per tutti i dipendenti, in linea con le disponibilità di accesso descritte, sono state intraprese le seguenti azioni:

- tutte le strutture sono state autorizzate ad utilizzare ai fini del lavoro agile i 5.250 PC portatili già disponibili, nonché i nuovi 750 PC portatili in corso di distribuzione all'inizio dell'emergenza e quelli di volta in volta acquisiti;

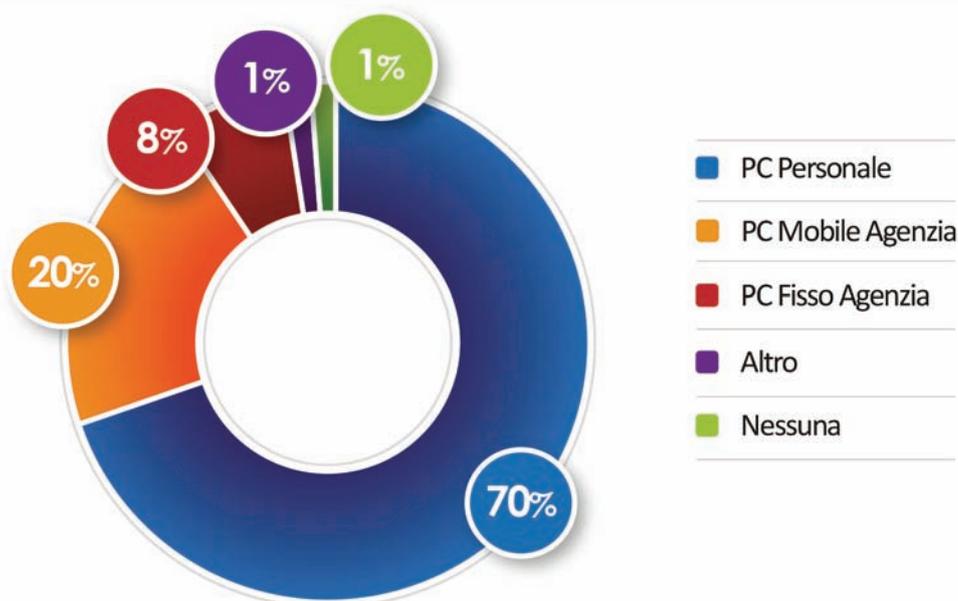


2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



- ulteriori 2.000 PC portatili sono stati acquisiti e consegnati nel corso del 2020;
- è stato previsto l'utilizzo di PC personali, *desktop* e *laptop*, con un ampio insieme di sistemi operativi supportati, nonché di dispositivi mobili (es. tablet) laddove possibile;
- è stata realizzata internamente all'Agenzia una specifica versione di sistema operativo, basata su una distribuzione Linux, *open source* e gratuita, che consente di utilizzare immediatamente ai fini del lavoro agile anche i PC *desktop* ordinariamente in stato di obsolescenza, destinati alla cessione per effetto della sostituzione.

DOTAZIONE TECNOLOGICA



Durante i mesi del *lockdown*, inoltre, per organizzare riunioni di lavoro e corsi di formazione, e per mantenere i contatti interpersonali, sono state sempre più utilizzate le piattaforme di teleconferenza messe a disposizione dall'Agenzia (*Skype for Business* e *Lifesize*). Tra marzo e aprile i meeting organizzati sono stati qualche centinaio, i numeri sono poi saliti raggiungendo il picco a maggio con più di 16.000 meeting.

Nel sito internet istituzionale è possibile consultare, per maggiori approfondimenti, il documento [L'esperienza di Lavoro in Modalità agile dell'Agenzia delle Entrate](#).



Gli effetti sulle attività e la reingegnerizzazione dei processi

Già da tempo l'Agenda aveva avviato un percorso di digitalizzazione dei propri processi operativi, per renderli fruibili da remoto ai cittadini e per efficientare l'azione amministrativa, anche alla luce della costante riduzione di personale.

L'emergenza sanitaria ha dato ulteriore impulso a questo sforzo: l'aspetto più interessante è che si sono rivelate lavorabili da remoto anche attività a lungo ritenute necessariamente legate alla presenza fisica. Di seguito una breve disamina in funzione dei servizi offerti.

Servizi all'utenza

- l'emergenza ha reso indispensabile potenziare i canali alternativi al contatto diretto e a tal fine sono stati istituiti i c.d. "servizi agili" (attraverso l'utilizzo di PEC e e-mail, il potenziamento dei contact center e dell'assistenza telefonica o via web). Per il futuro l'obiettivo è quello di incrementare ulteriormente il numero dei contribuenti che utilizzano i servizi telematici e le modalità "agili", accedendo agli uffici solo se effettivamente necessario e, comunque, previo appuntamento;
- l'offerta di servizi telematici verrà ulteriormente potenziata: un esempio significativo, già attuato in via sperimentale, riguarda la consegna di documenti o istanze tramite area autenticata (Fisconline ed Entratel). Il canale telematico consente oggi ai contribuenti non solo di gestire l'adempimento, ma anche di ricevere assistenza e informazione, riducendo l'esigenza di interagire fisicamente con il funzionario;
- sotto questo profilo si punta ad un sistema di "assistenza telefonica diffusa"; è in fase di sperimentazione il servizio telefonico di richiamata a cura delle Direzioni Provinciali, dedicato ai cittadini che vogliono fissare un appuntamento in ufficio e che necessitano di informazioni su pratiche in trattazione. Tale assistenza si aggiunge a quella già assicurata dalle Sezioni di assistenza multicanale e dai mini call center;
- al termine della fase di emergenza sarà possibile calibrare l'erogazione dei servizi ai contribuenti in maniera ancor più dettagliata, anche grazie ai risultati delle sperimentazioni dei mesi precedenti. Si prevede infatti di effettuare un'analisi più approfondita sull'architettura del *front office* virtuale e di definire il fabbisogno di risorse dedicate alle attività di assistenza, coinvolgendo le OO.SS. nel rispetto del sistema delle relazioni sindacali.



Controllo, contenzioso e consulenza

Anche sul fronte del controllo e del contenzioso, le iniziative di digitalizzazione già in corso hanno ricevuto ulteriore impulso nella fase emergenziale, in particolare per quanto riguarda:

- la progressiva digitalizzazione dell'intero ciclo di lavorazione degli atti e l'integrazione dei diversi applicativi di supporto all'accertamento e al contenzioso con i servizi del sistema documentale;
- l'introduzione di modalità di interlocuzione a distanza con il contribuente nella fase istruttoria dell'accertamento; tali modalità saranno estese a tutti i procedimenti tributari che richiedano la partecipazione del contribuente, come ad esempio l'effettuazione del contraddittorio per telefono o in videoconferenza e lo scambio via PEC del verbale firmato;
- l'adozione della conciliazione a distanza fuori udienza e della gestione da remoto del procedimento di mediazione;
- l'attuazione delle disposizioni normative sul processo tributario telematico, che prevedono il deposito degli atti e documenti attinenti al processo mediante il Sistema Informativo della Giustizia Tributaria (S.I.Gi.T.) gestito dal MEF, nonché la partecipazione degli uffici alle udienze da remoto.

La compiuta realizzazione di queste iniziative richiede la definizione di un quadro di regole e di garanzie a tutela di tutte le parti interessate, soprattutto quando il dipendente agisce dal proprio domicilio anziché dalla sede dell'ufficio.

Per quanto riguarda la consulenza, la trattazione delle istanze di interpello è una delle attività che meglio si presta a essere svolta da remoto, senza necessità di particolari interventi tecnici.

Attività indirette e di supporto

Le attività indirette e di supporto (gestione del personale, contabilità, consulenza legale, IT) sono risultate quelle che meglio si prestano a una lavorazione da remoto.

Nell'ambito della formazione del personale, nella consapevolezza che il successo del lavoro agile presuppone un significativo cambiamento culturale, è stato progettato un articolato percorso formativo pluriennale che ha tenuto conto anche dei risultati emersi dal questionario sull'esperienza in lavoro agile somministrato nel periodo giugno-luglio 2020, al quale hanno risposto circa 18.000 dipendenti (più della metà del personale dell'Agenzia).

2.4.6 Pari opportunità e benessere organizzativo

In questa sezione sono descritte le iniziative di promozione, sensibilizzazione e diffusione della cultura delle pari opportunità, della valorizzazione delle differenze e per la promozione del benessere organizzativo realizzate dall'Agenzia nel 2020 e previste dal [Piano Triennale di Azioni Positive \(PTAP\) 2020-2022](#) adottato, ai sensi dell'art. 48 del codice delle pari opportunità, su proposta del Comitato Unico di Garanzia.

Il Piano, allegato al Piano della performance, prevede una serie di iniziative che interessano a vario livello le strutture dell'Agenzia. Le attività del PTAP sono riconducibili a 5 macroaree:

1. Benessere organizzativo, salute e sicurezza;
2. Codice di condotta e Consiglieri di fiducia;
3. Pari opportunità, parità di genere, prevenzione e contrasto alle discriminazioni;
4. Conciliazione vita lavoro;
5. Promozione del ruolo del CUG.

L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 ha reso, ovviamente, centrale il tema della tutela della salute del personale e ha determinato, come si è visto, una accelerazione straordinaria nell'uso degli strumenti del lavoro agile. Nel 2020 l'attuazione del Piano di azioni positive è proseguita privilegiando le iniziative compatibili con lo svolgimento delle attività da remoto e cercando di supportare le persone nella gestione di una situazione straordinaria e difficile per l'isolamento imposto al fine di contenere i contagi. Varie azioni sono poi state realizzate per accrescere entusiasmo, senso di appartenenza e affezione al lavoro in un periodo segnato anche dalla forte contrazione delle risorse umane e dalle profonde riorganizzazioni interne.

In particolare, in tema di **benessere organizzativo, salute e sicurezza**:

- sono state redatte, diramate a Datori di Lavoro, RSPP e RLS e pubblicate le prime Linee guida per la **valutazione del rischio in ottica di genere, età e disabilità** ed è stato avviato il monitoraggio dei DVR per verificarne la conformità;
- è proseguito l'aggiornamento del personale preposto all'uso dei defibrillatori e sono state incrementate le dotazioni esistenti;
- centrali per il supporto al personale nella delicata fase della pandemia sono state le **iniziative di ascolto del personale**. Primo fra tutti il sondaggio sul lavoro agile, cui hanno aderito 19.000 colleghi, e i cui esiti sono stati pubblicati sia sul sito internet che sul sito intranet aziendale. Altrettanto importanti anche le numerose iniziative di ascolto e attenzione realizzate in ambito regionale (sportelli di ascolto, concorsi letterari, pillole informative, etc.);

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- sono stati elaborati e pubblicati gli esiti del questionario del **Progetto "AgE"** dedicato agli over 55, nato con l'obiettivo di valorizzare lo sviluppo del personale *senior* e di favorire gli scambi e la solidarietà intergenerazionale. Il questionario è stato somministrato a 1.000 soggetti per la rilevazione delle loro esigenze e aspettative;

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 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. Il CUG redige inoltre annualmente una relazione in ottica di genere e generazionale sulla situazione del personale dell'ente e sullo stato di avanzamento delle azioni positive del Piano triennale di azioni positive adottato dall'Agenzia (qui quella sul 2020).

- sono proseguiti gli **interventi informativi sul tema della mediazione dei conflitti, della valorizzazione delle differenze e del benessere organizzativo**, con l'erogazione a tutto il personale di un corso a distanza sulla gestione della relazione con il contribuente;
- in linea con quanto fatto gli anni precedenti, sia a livello nazionale che locale sono state realizzate **campagne di informazione e sensibilizzazione contro la violenza di genere**, con convegni, articoli e comunicati sul tema. L'intero numero di novembre della newsletter EdicolaCUG è stato dedicato alla violenza sulle donne. Il CUG e l'Agenzia hanno poi aderito alla campagna per la diffusione del numero 1522 (in linea con il protocollo sottoscritto dalla Rete nazionale dei CUG e la Presidenza del Consiglio), pubblicizzando l'iniziativa anche sui canali social dell'Agenzia;
- numerose sono state anche le azioni di **mobility management**, in linea con l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. L'opera di sensibilizzazione verso la mobilità sostenibile è infatti proseguita nel 2020 con la pubblicazione di 19 articoli sul sito intranet nazionale. L'ampliamento della rete dei *Mobility manager* (84 in totale) ha consentito di promuovere localmente altre e specifiche iniziative;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- oggetto delle azioni positive sono anche i temi ambientali: sono infatti continuate le campagne di sensibilizzazione "**plastic free**", volte a sensibilizzare il personale sull'importanza di ridurre l'uso della plastica.

Nel 2020 è stata completata la proposta del CUG per l'aggiornamento del **Codice di condotta** contro le molestie sessuali, il mobbing e le discriminazioni a tutela della dignità delle persone adottato nel 2014, proposta che prevede il rafforzamento dell'azione di assistenza e tutela offerta dai Consiglieri e dalle Consigliere di fiducia per la rimozione delle situazioni lesive disciplinate nel documento.

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.

Quanto all'area **pari opportunità, parità di genere, prevenzione e contrasto alle discriminazioni**:

- per **facilitare l'inserimento delle colleghe e dei colleghi assunti tra i lavoratori con disabilità**, a fine anno sono stati nominati i Responsabili dei processi di inserimento (art. 39 ter, D.Lgs. n. 165/2001), che lavoreranno in rete, ed è stata avviata l'analisi di progetti sperimentali realizzati da alcune Direzioni Regionali con la previsione di specifici tirocini di formazione e di orientamento strutturati affinché l'inserimento sia graduale e in grado di tener conto delle potenzialità di questo personale;
- al fine di promuovere un linguaggio non discriminatorio, che possa correttamente valorizzare e dare visibilità alle donne che lavorano, spesso 'nascoste' dal maschile c.d. onnivale, a fine anno sono stati completati i lavori per la realizzazione delle [Linee guida per l'uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere](#) dell'Agenzia, che riportano la prefazione del Presidente dell'Accademia della Crusca e la presentazione della Consigliera Nazionale di Parità. Il *vademecum*, frutto di un lavoro congiunto tra Agenzia e CUG, sarà oggetto di ampia diffusione nel 2021. Progettato nel 2020 anche un corso e-learning dedicato, rivolto a tutto il personale, che sarà erogato dopo l'uscita delle Linee guida.



Come ogni anno sono state peraltro realizzate, sia a livello nazionale che locale, **statistiche di genere e generazionali** per la redazione di documenti, del Piano della *performance* e della Relazione annuale del CUG. Tali strumenti sono importanti per verificare lo stato delle organizzazioni con riguardo alle pari opportunità e per la promozione del benessere organizzativo; si tratta infatti di un punto di partenza imprescindibile per la progettazione di iniziative a favore del personale e la rimozione di possibili discriminazioni o criticità.

Quanto alla **conciliazione vita lavoro**:

- nel 2020 quasi tutto il personale dell'Agenda ha lavorato da remoto. A livello nazionale è stata creata un'apposita area nell'intranet dedicata allo **smart working** (informazioni e approfondimenti, normativa e disposizioni interne e "smartlibrary");
- da tempo il personale dell'Agenda usufruisce dell'**orario flessibile**. L'emergenza sanitaria ha ampliato notevolmente il ricorso a tale modalità oraria ed esteso le fasce di flessibilità anche quale misura a tutela della salute e sicurezza del personale;
- sono proseguiti, sebbene con le difficoltà connesse alla pandemia, i progetti regionali di comunicazione interna per **supportare il personale assente dal servizio per lunghi periodi**, che prevedono: accesso alla posta elettronica dell'ufficio; individuazione di un tutor con il compito di tenere aggiornato chi è assente sulle novità organizzative e sulla formazione; invio di *newsletter* o opuscoli informativi; aggiornamento in affiancamento; piani di rientro.

Infine, non è mancata l'attività di **promozione del ruolo del CUG**. Sul portale internet dell'Agenda è stata implementata la sezione dedicata al Comitato, mentre l'omologa sezione del sito intranet è stata costantemente aggiornata e valorizzata: *EdicolaCUG* è stata arricchita con contenuti multimediali e con la versione audio degli articoli pubblicati; è stata inoltre inserita anche una sezione dedicata alla **Rete Nazionale dei CUG**, con cui sono stati intensificati i rapporti e le collaborazioni.



2.4.7 Salute e sicurezza

Lo stato di emergenza sanitario nazionale dovuto alla diffusione del nuovo coronavirus SARS-2-CoV, dichiarato fin dal 31 gennaio 2020, è stato più volte prorogato ed è attualmente disposto fino al prossimo 31 dicembre 2021 a seguito del D.L. n. 105 del 23 luglio 2021.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



Nel contesto in rapida evoluzione del quadro epidemiologico nazionale, l'Agenzia ha prontamente fornito a tutti i Datori di Lavoro della propria organizzazione le necessarie indicazioni sull'emergenza, suggerendo una serie di misure di prevenzione e protezione immediatamente dopo la dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica. Sono state emanate diverse note interne a regolamentazione della nuova modalità di lavoro agile e **linee guida per la definizione delle misure di prevenzione e la sicurezza** dei dipendenti pubblici in ordine all'emergenza sanitaria, in coerenza con i provvedimenti governativi emergenziali e le indicazioni del Ministero della Pubblica Amministrazione.

Successivamente alle linee guida, sono stati emanati una serie di atti di indirizzo interni finalizzati ad allineare le disposizioni interne all'evoluzione delle conoscenze e delle previsioni normative in merito all'emergenza da Covid-19.

Tra le misure di prevenzione e protezione attuate dall'Agenzia delle Entrate si ricordano le seguenti.

ISTITUZIONE UNITÀ DI CRISI COVID-19 CENTRALE E PERIFERICHE

I compiti dell'unità di crisi centrale sono: monitorare quotidianamente la situazione epidemiologica, dialogare, ove necessario, con le Autorità centrali e locali preposte alla gestione dell'emergenza, fornire linee guida e suggerimenti utili alle strutture periferiche dell'Agenzia, elaborare un *"situation report"* di dettaglio regionale/provinciale aggiornato a cadenza settimanale.

I compiti delle unità periferiche sono: monitorare la situazione epidemiologica locale, coordinare le attività da implementare per le sedi sul territorio regionale/provinciale, verificare le disposizioni eventualmente adottate dalle Autorità competenti per territorio e la loro attuazione, supportare le strutture territoriali e trasmettere, secondo modalità individuate dall'unità centrale, il report delle misure adottate sul territorio di competenza.

SITUATION REPORT COVID-19

A livello nazionale, sono settimanalmente monitorate tutte le informazioni legate all'infezione da Covid-19. Sono state riportate le chiusure delle sedi, la presenza di casi "confermati", "sospetti" e "contatti stretti" e lo stato di adozione delle misure di prevenzione e protezione (suddivise in misure valide in via generale, misure per la riduzione della presenza di personale dipendente, misure per la riduzione della mobilità del personale dipendente, misure per la riduzione della presenza di personale non dipendente, misure per il servizio mensa, misure per la pulizia e la sanificazione, misure per l'informazione dei lavoratori). Viene inoltre monitorato settimanalmente il numero di casi di contagio confermati, sospetti e "contatti stretti" tra i dipendenti dell'Agenzia delle Entrate.



RICORSO AL LAVORO AGILE COME MODALITÀ ORDINARIA DI SVOLGIMENTO DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA

In osservanza alle direttive/circolari emanate dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e ai D.P.C.M. di successiva emanazione, per le sedi dell’Agenzia è stato adottato un massiccio programma di adozione di forme di lavoro agile. L’attuazione ha richiesto un notevole impegno organizzativo e in termini di dotazioni informatiche necessarie per l’implementazione (licenze, apparecchiature, etc.).

MISURE PER LA RIDUZIONE DEGLI AFFOLLAMENTI

Per coloro che necessariamente devono svolgere attività lavorativa in presenza sono adottati criteri di rotazione e gli spazi di lavoro sono rimodulati nell’ottica del distanziamento sociale. Anche l’articolazione del lavoro può essere ridefinita con orari differenziati, riducendo il numero di presenze in contemporanea nel luogo di lavoro e in modo da evitare il più possibile i contatti tra colleghi sia in entrata che in uscita. È evidente che le modalità attuative sono rimandate ad ogni specifica realtà sulla base delle valutazioni del Datore di Lavoro.

CAUTELE NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI “FRAGILI”

Per i lavoratori fragili nei confronti di un eventuale contagio da Covid-19, così come definiti dal Ministero della Salute, è stata elaborata un’apposita procedura per la valutazione da parte del medico competente di tale stato in relazione a comorbidità. La procedura è stata trasmessa a tutti i Datori di Lavoro (nota prot. n. 359936 del 23 novembre 2020).

MOBILITÀ INTERNA ALLE SEDI, TRASFERTE, RIUNIONI

Sono stati limitati al minimo gli spostamenti all’interno della sede e sospese tutte le attività di trasferta e i viaggi di lavoro (nazionali e internazionali). Le riunioni dovranno avvenire con forme di collegamento da remoto. Qualora fossero necessarie riunioni in presenza, le stesse potranno avvenire solo se è possibile garantire un adeguato distanziamento e riducendo al minimo il numero di partecipanti, previa attestazione dell’indispensabilità da parte dell’organizzante e adozione di idoneo protocollo di sicurezza.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



La fase emergenziale è stata gestita coinvolgendo costantemente le organizzazioni sindacali. Ciò ha portato alla sottoscrizione:

- dell'Accordo per la Definizione delle misure di prevenzione e la sicurezza dei dipendenti in ordine all'emergenza sanitaria da "Covid-19";
- dell'Accordo per la Definizione delle misure di prevenzione e sicurezza dei dipendenti in ordine all'emergenza sanitaria da Covid-19 per lo svolgimento delle attività lavorative esterne;
- del Protocollo d'intesa per la Regolamentazione del lavoro agile in relazione all'emergenza da Covid-19.

Al fine di consentire a ciascun Datore di Lavoro dell'Agenzia la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) secondo le previsioni, in particolare, dell'art. 28 del D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. sono stati emanati i seguenti atti di indirizzo.

- "Safety Check List" quale strumento di supporto dei Datori di Lavoro per la valutazione di tutti i rischi e la conseguente redazione del DVR;
- Linee guida "La valutazione dei rischi in ottica di genere, di età e in riferimento alle disabilità";
- Misure per la security delle sedi (misure di difesa fisica, elettronica, antropica). Proposta di dotazione minima impiantistica avente a destinatari gli Uffici Risorse Materiali / Uffici Gestione risorse;
- "Manuale delle misure di prevenzione, protezione e gestionali per la salvaguardia della sicurezza del personale e per la tutela del patrimonio aziendale".

È stata altresì implementata un'apposita sezione della intranet dedicata alla *safety* e alla *security* e un'area dedicata alla pandemia derivante dal virus Sars-CoV-2.

Nel corso del 2020 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 queste 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.

In Agenzia, i Datori di Lavoro responsabili ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, e del D.Lgs. n. 106/2009) 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.



2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



| | 2019 | | 2020 | |
|--------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | PERSONE FORMATE | | PERSONE FORMATE | |
| | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI |
| Dirigenti | 13 | 15 | 36 | 45 |
| POER | 43 | 81 | 142 | 246 |
| Aree professionali | 555 | 875 | 2.985 | 3.802 |

Sempre con riferimento alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, nel corso del 2020 sono state erogate complessivamente 16.681 ore.

| ORE DI FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA NEL 2020 | DONNE | UOMINI |
|--|-------|--------|
| Obbligatoria (sicurezza) | 7.114 | 9.567 |

2.5 L'AGENZIA E I FORNITORI

Nel 2020 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 delle Entrate 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. n. 50/2016)

Nel perseguire l'obiettivo di una progressiva riduzione della spesa complessiva e dei costi amministrativi, l'Agenzia ha proseguito l'attività di collaborazione per la programmazione e realizzazione di gare congiunte con Agenzia delle Entrate – Riscossione.

L'attività negoziale dell'anno 2020 è stata altresì caratterizzata dalle speciali esigenze connesse al periodo emergenziale dovuto alla diffusione dell'epidemia da virus Covid-19.

Nell'anno si sono concluse le attività riguardanti le procedure per:

- fornitura di stampa e consegna di prodotti tipografici;
- vigilanza privata per alcune sedi dell'Agenzia;
- fornitura di carta in risme per stampa e copie;
- facchinaggio interno ed esterno;
- servizi di corriere espresso.

Nello stesso anno sono state avviate le procedure per:

- l'affidamento dei servizi di stampa, imbustamento/trattamento e conferimento della corrispondenza di Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle Entrate-Riscossione;
- l'affidamento della fornitura di carta per stampe e copie per le Direzioni Centrali ed alcune Direzioni Regionali dell'Agenzia delle Entrate;
- l'affidamento del servizio di riscossione tributi in modalità elettronica;

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- l'affidamento del servizio di Brokeraggio assicurativo per le esigenze dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione;
- la fornitura di mascherine chirurgiche monouso, guanti monouso e gel disinfettante mani e relativi dispenser erogatori;
- l'affidamento, in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di distribuzione automatica di bevande calde, fredde e snack, a ridotto impatto ambientale, nelle sedi degli uffici dell'Agenzia delle Entrate, mediante installazione e gestione di distributori automatici.

Sono proseguite, inoltre, le attività connesse alle gare per le procedure per l'affidamento dei servizi di recapito della corrispondenza nonché per l'affidamento dei servizi di pulizia.

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.

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

In applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e 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.

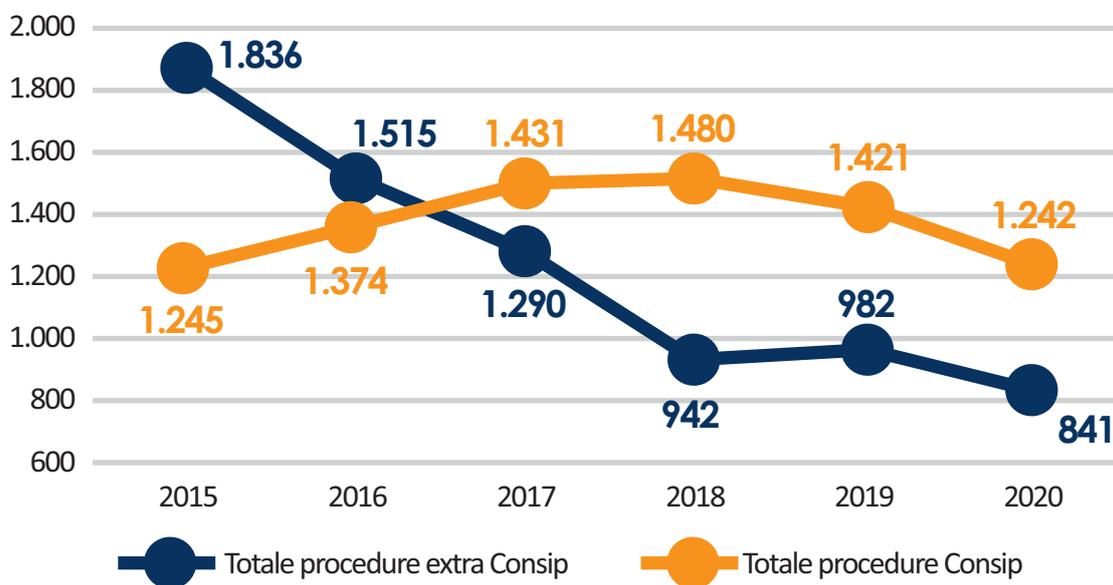
Nel corso del 2020 è anche stato comunicato al Tavolo Tecnico dei Soggetti Aggregatori presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze l'elenco stimato per il biennio successivo degli acquisti superiori a un milione di euro.

Il numero complessivo dei contratti stipulati nel corso degli ultimi 5 anni si è ridotto significativamente da 3.081 del 2015 a 2.083 del 2020, con una diminuzione del 32%. 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 nell'ultimo quinquennio.

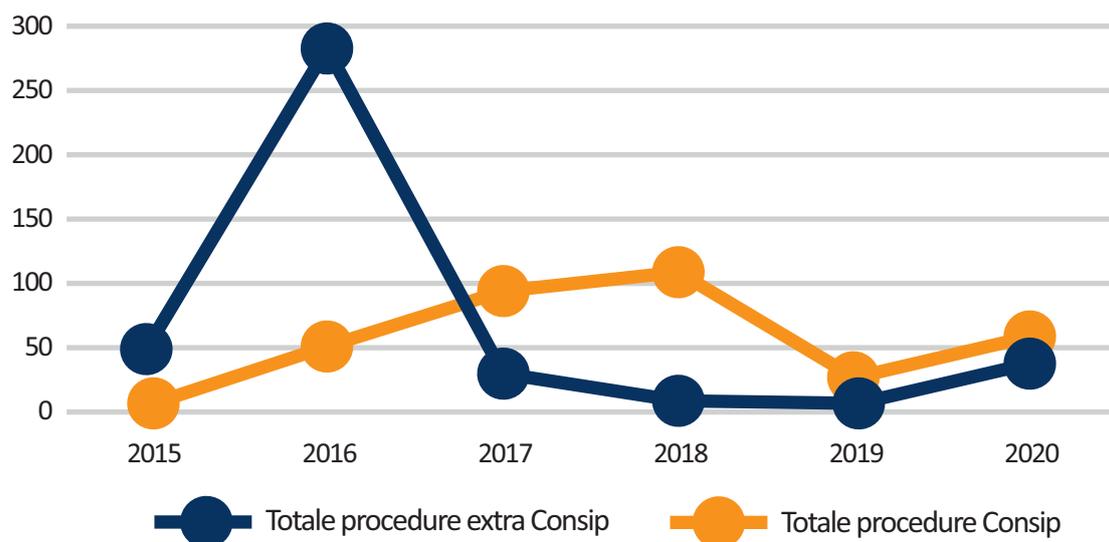
2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

ANDAMENTO NUMERO PROCEDURE



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

IMPORTI CONTRATTUALIZZATI

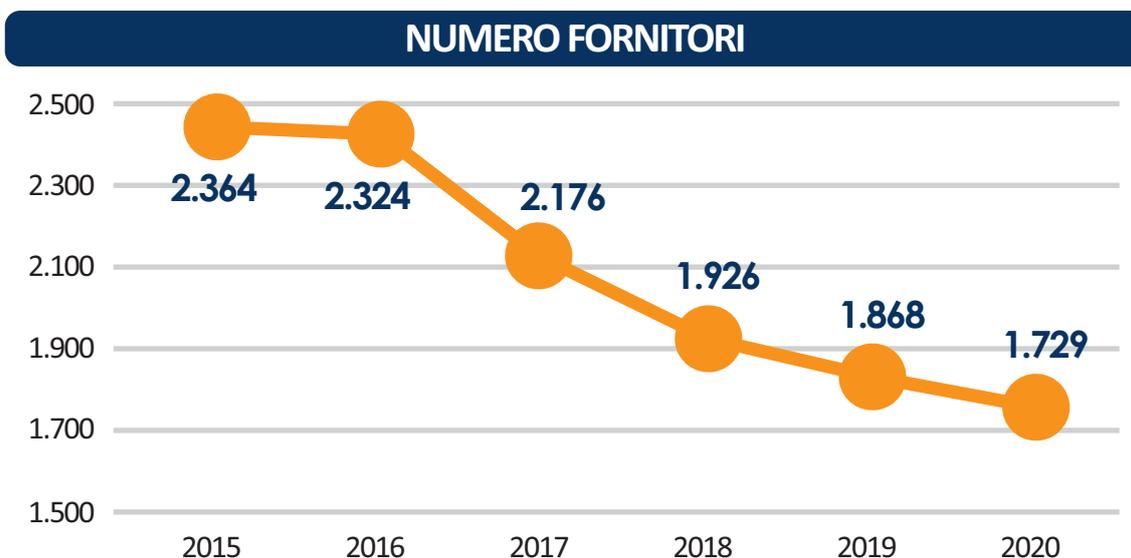


* Valori in milioni di euro

2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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. Nell'anno 2020 sono state contrattualizzate le adesioni a convenzioni Consip per l'acquisto di buoni pasto per la quasi totalità delle Direzioni Regionali, per un periodo di 24/36 mesi, e sono stati affidati, anch'essi per durate pluriennali significative, i servizi di vigilanza e facchinaggio, nell'ambito dei contratti extra Consip.

Nel periodo 2015-2020, il numero dei fornitori gestiti nell'ambito degli approvvigionamenti dell'Agenzia si è ridotto, come risulta dal grafico seguente:



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 per una corretta ed efficace 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.

Anche in questo ambito, le azioni intraprese per far fronte all'emergenza epidemiologica che ha caratterizzato gran parte del 2020, hanno generato una serie di effetti spesso positivi per l'ambiente. *In primis*, l'utilizzo su larga scala dello *smart working* e la conseguente riduzione negli spostamenti casa-lavoro, ha determinato una riduzione delle emissioni di CO₂.

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 degli 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 nel 2020 **contratti "verdi"**, contenenti criteri di preferibilità ambientale, per un valore di 18,1 milioni di euro, circa l'80,7% del totale. Nella tabella seguente sono riportati gli importi contrattualizzati "verdi" e gli importi totali contrattualizzati per categoria merceologica:

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

| CATEGORIA MERCEOLOGICA | “VERDI” | TOTALI |
|-------------------------|---------------|---------------|
| Carta | 3.547 | 3.604 |
| Toner | 1.301 | 1.317 |
| Mobili e Arredi | 1.223 | 1.396 |
| Noleggio fotocopiatori | 1.070 | 1.070 |
| Noleggio autoveicoli | 155 | 155 |
| Cancelleria | 130 | 3.584 |
| Energia elettrica | 9.889 | 9.892 |
| Manutenzione fabbricati | 798 | 1.421 |
| TOTALE | 18.113 | 22.438 |

Importo Contrattualizzato (€/000) IVA esclusa

Su questo aspetto è opportuno fare alcune precisazioni:

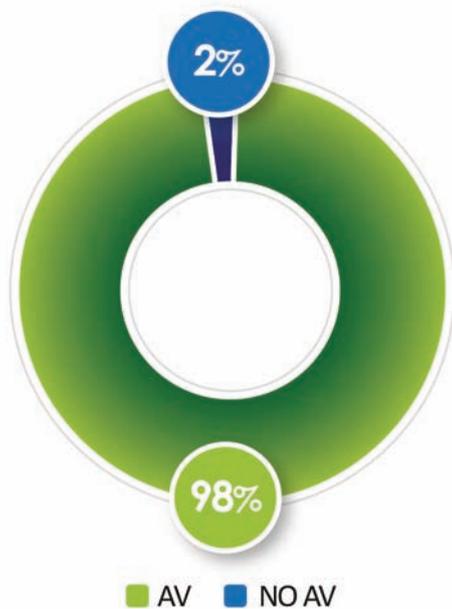
- l'importo risultante da un contratto derivante dall'aggiudicazione di una gara nazionale è generalmente pluriennale (2, 3 o 5 anni), pertanto una categoria merceologica potrebbe non apparire perché il contratto è stato stipulato in anni precedenti (es. servizio di pulizie);
- alcune categorie merceologiche possono avere un basso importo contrattualizzato poiché la categoria comprende solo parzialmente beni e servizi per i quali sono previsti i Criteri Minimi Ambientali (es. manutenzione fabbricati).

L'Agenzia comunque, anche laddove non obbligata, promuove l'inserimento di criteri di preferibilità di soluzioni a basso impatto ambientale nelle procedure di acquisto (es. cancelleria).

I grafici riportano gli **importi contrattualizzati per “Acquisti Verdi” e “Acquisti No Verdi” in termini percentuali** sul totale per categoria merceologica:

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

CARTA



TONER



MOBILI E ARREDI



NOLEGGIO FOTOCOPIATORI

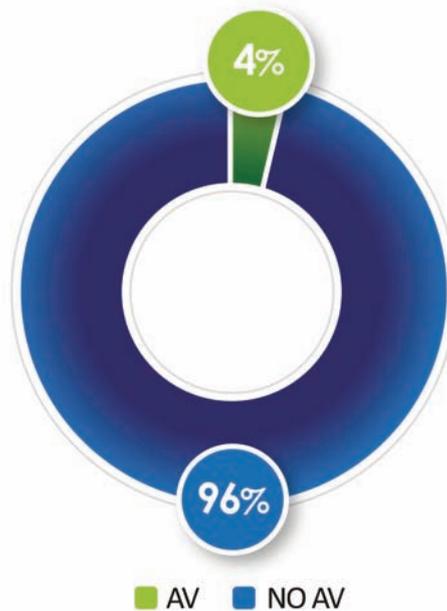


3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

NOLEGGIO AUTOVEICOLI



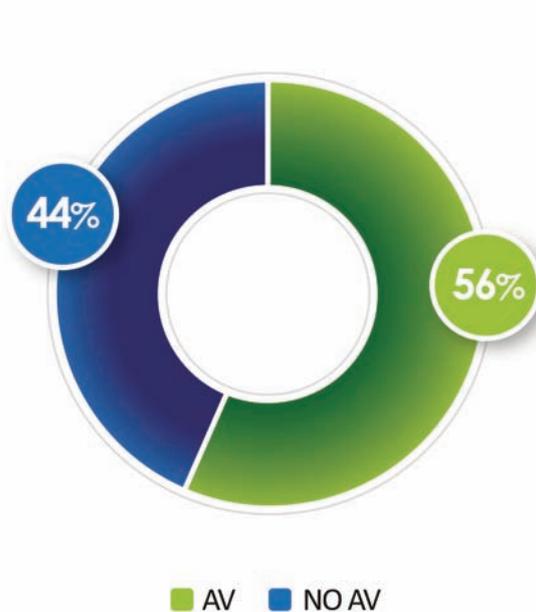
CANCELLERIA



ENERGIA ELETTRICA



MANUTENZIONE FABBRICATI



3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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.

Nel 2020 con l'introduzione del lavoro agile e la maggiore digitalizzazione delle attività, si è verificata una marcata **riduzione della spesa legata al consumo di carta di circa il 42,7% rispetto al 2019.**

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.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Toner

Un altro materiale di consumo con un significativo impatto ambientale è il toner per stampanti. Anche in questo caso l'Agenzia:

- riduce il proprio fabbisogno attraverso azioni di sensibilizzazione dei propri dipendenti e re-organizza 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 della PEC);
- 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.

Nel 2020 si è registrata una netta **riduzione della spesa legata al consumo di toner di circa il 34,8% rispetto al 2019** dovuta, come per la carta, all'utilizzo del lavoro agile e della maggiore digitalizzazione delle attività.

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.

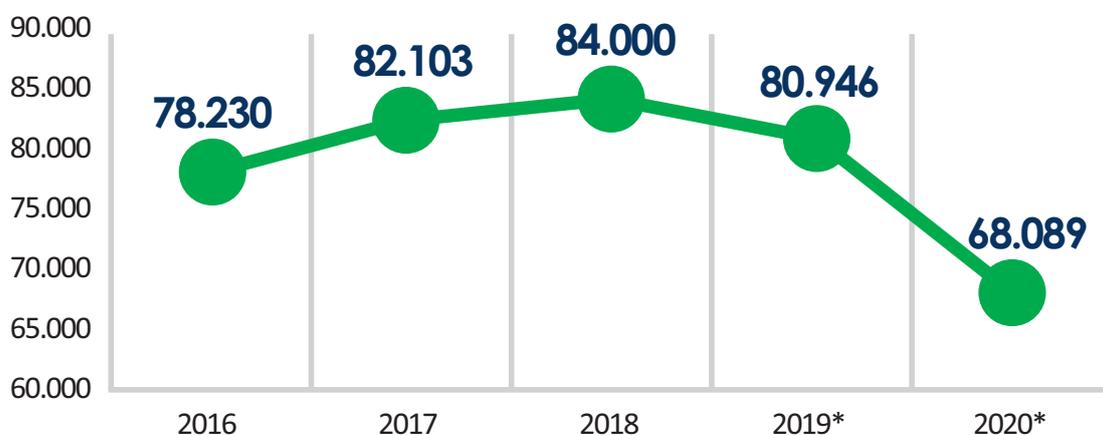
3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

3.2 CONSUMI ED EMISSIONI

Visto l'obbligo per l'Agenzia 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. Tuttavia, 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 2020 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.

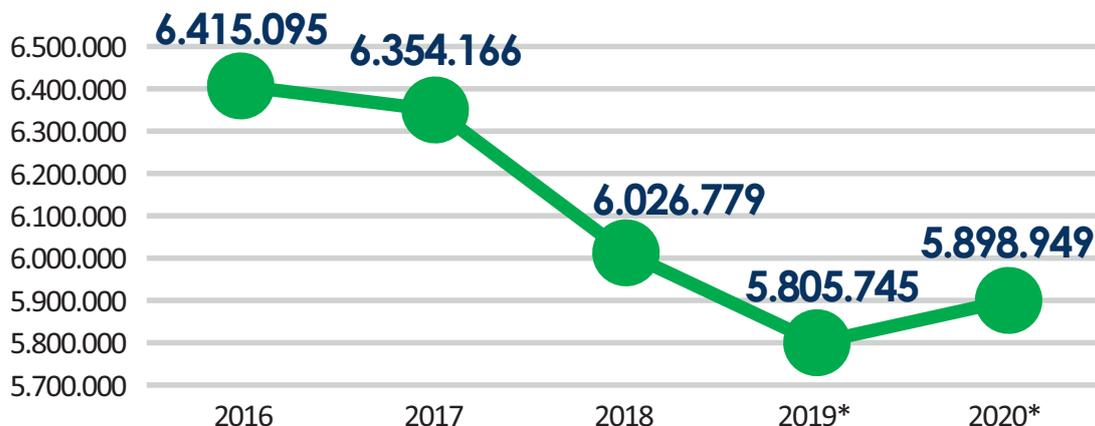
ENERGIA ELETTRICA (MWh)



*comprensivo degli immobili di proprietà.

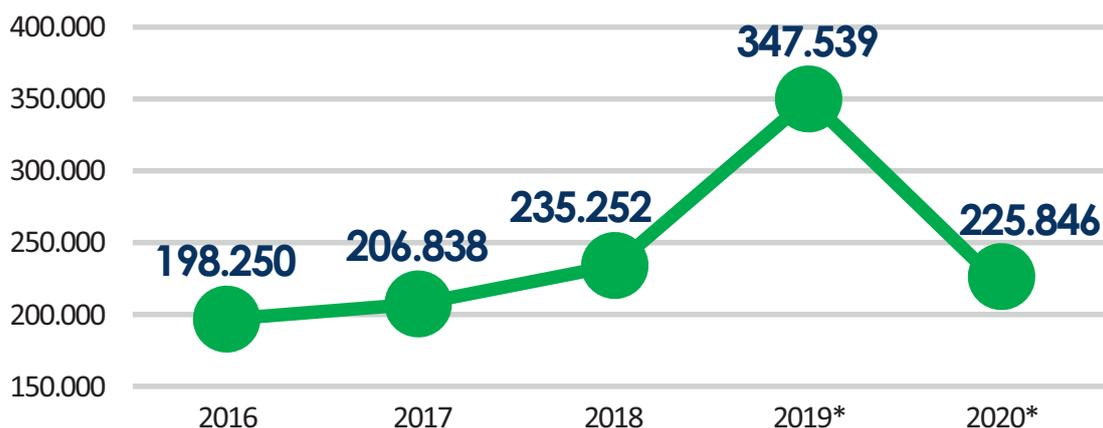
3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

GAS NATURALE (SMC)



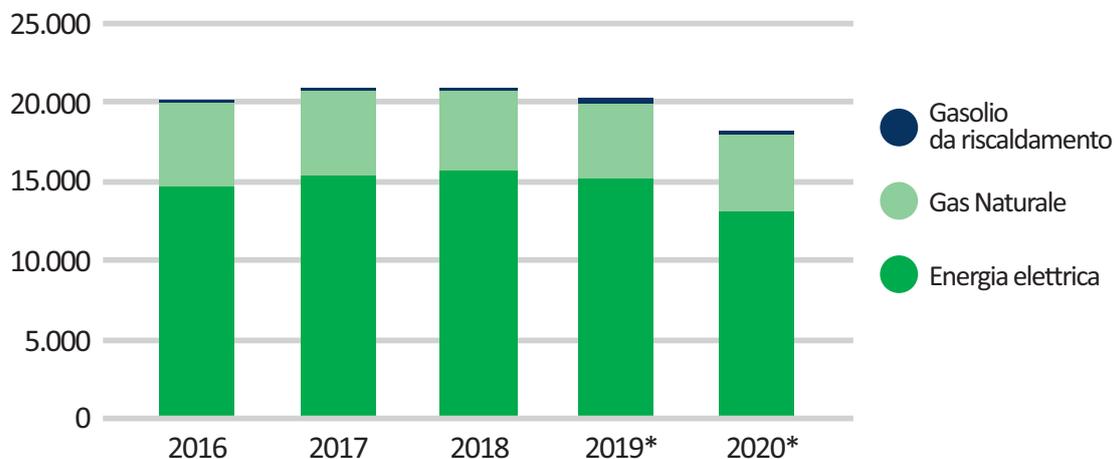
*comprensivo degli immobili di proprietà.

GASOLIO DA RISCALDAMENTO (L)



*comprensivo degli immobili di proprietà.

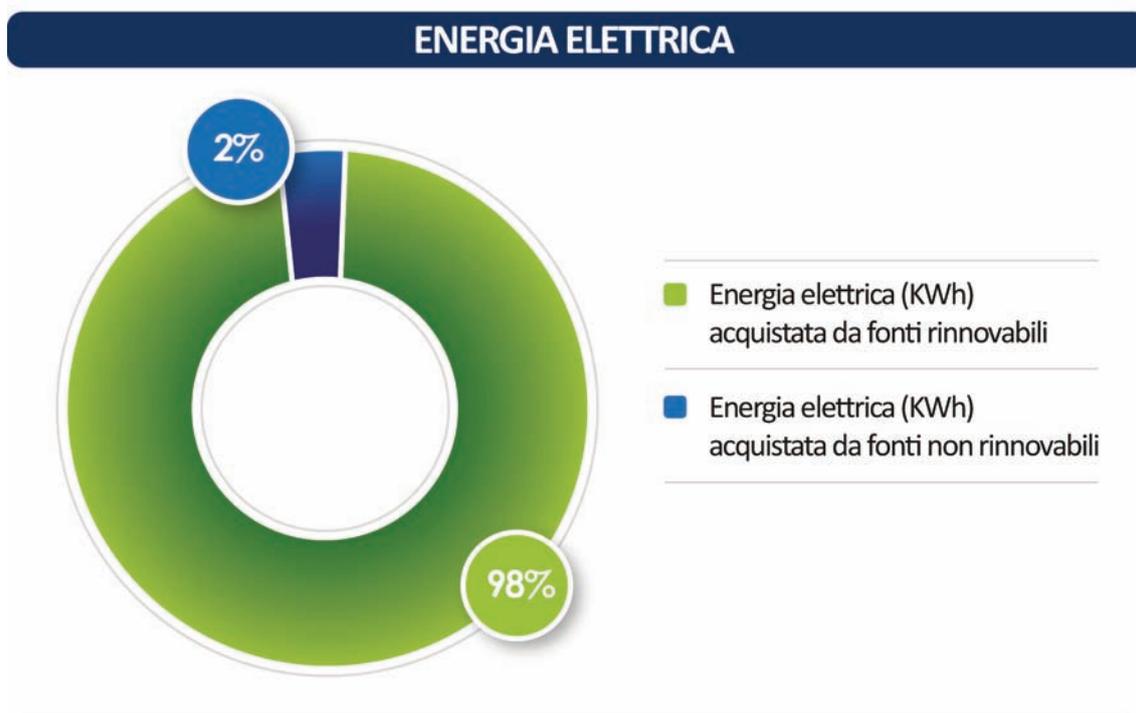
TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO (TEP)



*comprensivo degli immobili di proprietà.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Il grafico sotto riportato illustra i quantitativi di energia elettrica consumata nel 2020, in cui si evidenzia che il 98% viene prodotta da fonti rinnovabili.



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 36.426,81 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 al fine di ridurre i 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** verso una corretta gestione dei rifiuti attraverso un'adeguata comunicazione interna, in particolare attraverso:

- *vademecum* per il corretto utilizzo della 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 differenziare 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.

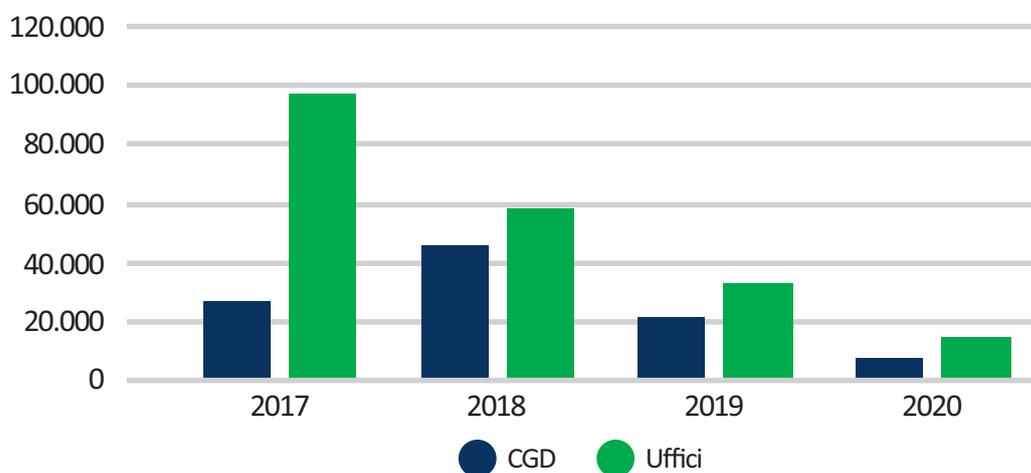
Di seguito i dati relativi allo scarto effettuato in metri lineari liberati nell'ultimo quadriennio:

| ANNO DI MACERO | C.G.D | UFFICI |
|----------------|--------|--------|
| 2017 | 26.478 | 96.702 |
| 2018 | 46.030 | 58.306 |
| 2019 | 21.568 | 33.047 |
| 2020 | 7.317 | 12.670 |

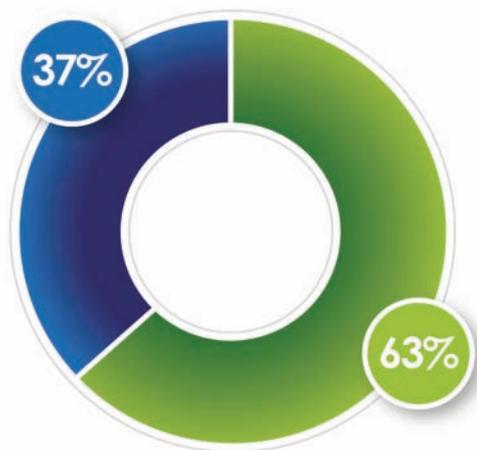
Valori in metri lineari liberati.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

SCARTO METRI LINEARI



SCARTI 2020



■ Conferiti CRI ■ Conferiti ditta privata

In particolare lo scarto 2020 di ml 19.987 è stato conferito alla Croce Rossa Italiana per il 63%, mentre il restante 37% 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 i tempi di percorrenza casa-lavoro, l'Agenzia ha nominato diversi **Mobility manager** (al 31/12/2020 il loro numero è pari a 84), tutti coordinati dal *Mobility manager* individuato per gli Uffici Centrali. Il numero di *Mobility manager* è incrementato considerevolmente rispetto al 2019 (da 20 a 84) a seguito del Decreto Rilancio del mese di maggio 2020 che ha previsto la nomina dei *Mobility manager* nelle sedi con più di 100 dipendenti e non più 300 (vedi box).

L'articolo 229, comma 4, del decreto legge n. 34 del 19 maggio 2020 recante "Misure per incentivare la mobilità sostenibile", convertito con legge n. 77/2020, prevede che le imprese e le Pubbliche Amministrazioni con singole unità locali con più di 100 dipendenti, ubicate in un capoluogo di Regione, in una Città metropolitana, in un capoluogo di Provincia ovvero in un Comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti, adottino il "Piano degli spostamenti casa-lavoro" del proprio personale dipendente, che ha la finalità di ridurre l'uso del mezzo di trasporto privato individuale. A tal fine è necessario nominare il *Mobility manager* con funzioni di supporto professionale continuativo alle attività di decisione, pianificazione, programmazione, gestione e promozione di soluzioni ottimali di mobilità sostenibile.

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 *Mobility manager* 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 *Mobility manager* costituisce già una realtà consolidata in Agenzia e molte sono le rilevazioni già effettuate sulle abitudini di mobilità del personale, cui hanno fatto seguito concrete azioni di intervento e miglioramento degli spostamenti.

3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

In particolare, nel 2020:

- è stata ampliata la rete dei *Mobility manager* nominandoli per le città di Agrigento, Alessandria, Arezzo, Ascoli Piceno, Avellino, Barletta, Benevento, Biella, Bolzano, Brindisi, Campobasso, Caserta, Catanzaro, Como, Cosenza, Cremona, Cuneo, Ferrara, Foggia, Forlì, Frosinone, Grosseto, La Spezia, Latina, Lecce, Leco, Livorno, Lucca-Capannori, Macerata, Mantova, Matera, Messina, Modena, Monza, Novara, Palermo, Parma, Pavia, Pesaro, Piacenza, Pisa, Pordenone, Potenza, Prato, Ravenna, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Rimini, Rivoli, Rovigo, Sassari, Savona, Taranto, Teramo, Terni, Trapani, Trento, Treviso, Trieste, Varese, Vercelli, Verona, Vicenza, Viterbo;
- sono state stipulate convenzioni nazionali per l'acquisto e/o noleggio di veicoli per la micro-mobilità elettrica, per il *car-sharing* ed è stato sperimentato il servizio di *car-pooling*;
- 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 19 articoli di sensibilizzazione rivolti a tutto il personale dell'Agenzia;
- sono state realizzate le sezioni *Mobility management* delle intranet regionali nelle quali sono presenti i *Mobility manager* per informare i dipendenti delle attività e iniziative a livello locale;
- è proseguita la somministrazione di questionari sulle abitudini di spostamento casa-lavoro e sulla propensione al cambiamento ai colleghi con la redazione dei piani di spostamento casa-lavoro;
- 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 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 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 e presentano dati coerenti con le evidenze contabili e il Bilancio d'esercizio dell'Agenzia. Inoltre, tali dati contabili 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

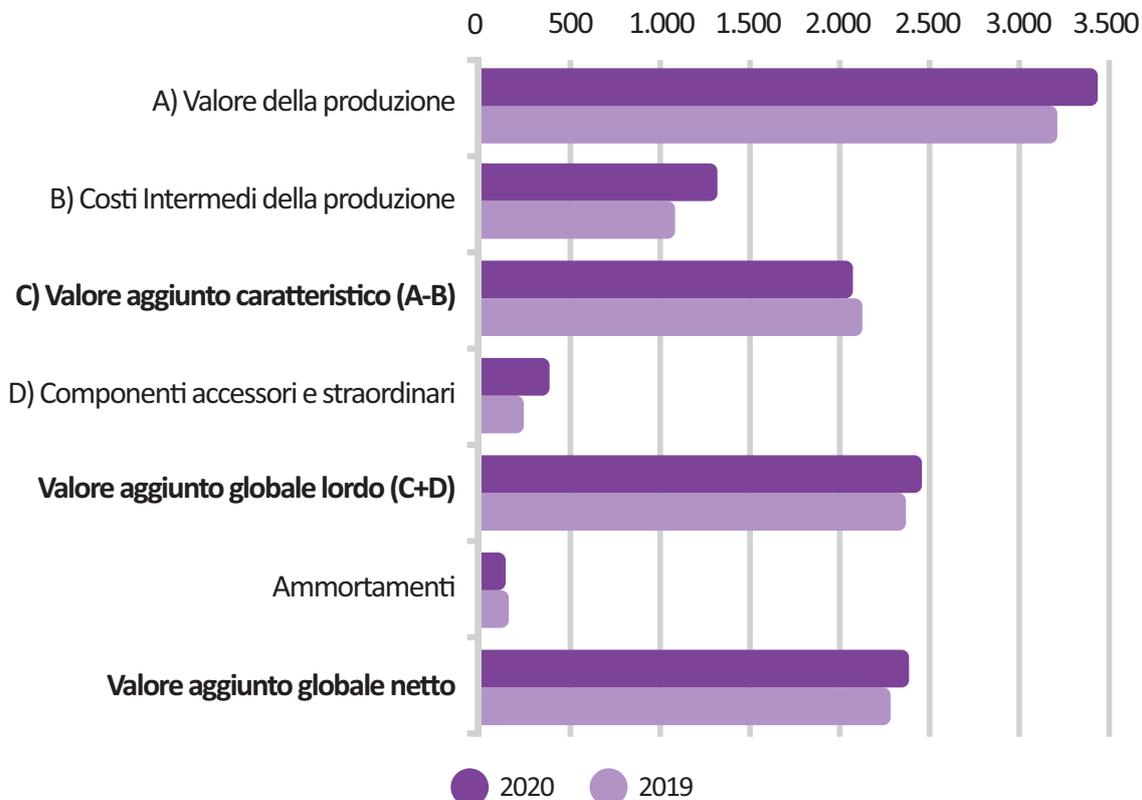
| | 2020 | 2019 |
|--|----------------------|----------------------|
| Entrate da trasferimenti | 3.411.874.022 | 3.143.762.262 |
| Entrate proprie | 44.487.313 | 64.146.259 |
| Altri ricavi e proventi | 2.164.357 | 2.284.636 |
| A) Valore della produzione | 3.458.525.692 | 3.210.193.157 |
| Consumi di materie di consumo | 6.874.150 | 7.775.061 |
| Costi per servizi | 502.591.175 | 583.738.058 |
| Costi per godimento di terzi | 181.029.926 | 186.963.537 |
| Accantonamenti per rischi | 58.838.817 | 55.352.124 |
| Altri accantonamenti | 592.280.439 | 252.149.053 |
| Oneri diversi di gestione | 1.513.846 | 1.521.252 |
| B) Costi intermedi della produzione | 1.343.128.352 | 1.087.499.085 |
| C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B) | 2.115.397.340 | 2.122.694.072 |
| D) Componenti accessori e straordinari | 362.935.534 | 252.968.730 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D) | 2.478.332.874 | 2.375.662.802 |
| - Ammortamenti | 88.698.409 | 92.894.565 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.389.634.466 | 2.282.768.237 |

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

| | 2020 | 2019 |
|---|--------------|--------------|
| A) Valore della produzione | 3.459 | 3.210 |
| B) Costi intermedi della produzione | 1.343 | 1.087 |
| C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B) | 2.116 | 2.123 |
| D) Componenti accessori e straordinari | 363 | 253 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D) | 2.479 | 2.376 |
| - Ammortamenti | 89 | 93 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.390 | 2.283 |

VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€/mln)



4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Dal prospetto di determinazione del valore aggiunto si evidenzia, per l'esercizio 2020, un valore aggiunto globale netto pari a 2.390 milioni di euro, significativamente più elevato rispetto al dato del 2019 (2.283 milioni di euro). Il valore della produzione per l'esercizio 2020, pari a 3.459 milioni di euro, risulta aumentato rispetto al dato del 2019 pari a 3.210 milioni di euro. Tale variazione dipende sostanzialmente dalle maggiori entrate da trasferimenti correnti dell'anno e, in particolare, da una maggiore assegnazione di Bilancio rispetto al 2019.

Per quanto riguarda i costi intermedi della produzione, pari a 1.343 milioni di euro per l'esercizio 2020, si registra un aumento rispetto al dato dell'esercizio precedente (1.087 milioni di euro), in particolare derivante dall'effetto complessivo, da un lato, della diminuzione dei costi per servizi, dei costi per godimento beni di terzi e del materiale di consumo e, dall'altro, dell'aumento degli accantonamenti.

Dalla differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi della produzione risulta un valore aggiunto caratteristico pari a 2.116 milioni di euro, in lieve diminuzione rispetto a quello registrato nell'esercizio precedente pari a 2.123 milioni di euro. Si rileva inoltre una variazione in aumento dei componenti straordinari e una variazione in diminuzione degli ammortamenti.

Sulla base delle variazioni rilevate, emerge un valore aggiunto globale netto realizzato dall'Agenzia pari a 2.390 milioni di euro, in aumento rispetto a quello realizzato nell'esercizio precedente pari a 2.283 milioni di euro, la cui ripartizione agli interlocutori dell'Agenzia è descritta nella tabella seguente.

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

4.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

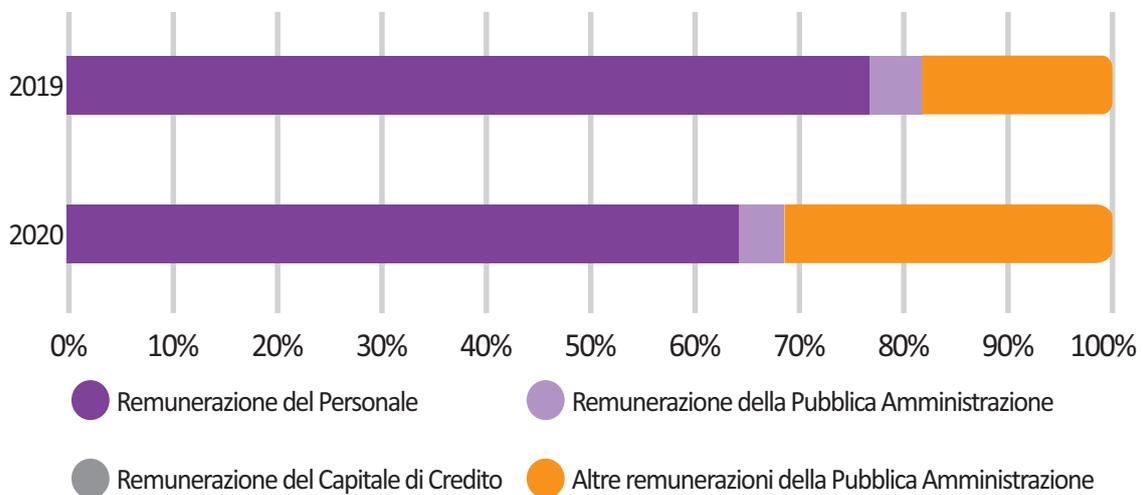
| | 2020 | % | 2019 | % |
|--|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| A. Remunerazione del Personale | 1.538.008.796 | 64,36% | 1.753.192.518 | 76,80% |
| Organi di governo | 385.644 | 0,02% | 384.330 | 0,02% |
| Personale non dipendente | 1.199.123 | 0,05% | 1.152.679 | 0,05% |
| Personale dipendente | 1.536.424.029 | 64,30% | 1.751.655.508 | 76,73% |
| a) remunerazioni dirette | 1.180.714.988 | 49,41% | 1.317.249.522 | 57,70% |
| b) remunerazioni indirette | 355.709.041 | 14,89% | 434.405.986 | 19,03% |
| B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione | 103.246.935 | 4,32% | 117.791.833 | 5,16% |
| Imposte dirette e Imposte indirette | 103.246.935 | 4,32% | 117.791.833 | 5,16% |
| C. Remunerazione del Capitale di Credito | 1.836 | 0,00% | 2.909 | 0,00% |
| Oneri per capitali a breve termine | 1.836 | 0,00% | 2.909 | 0,00% |
| D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione | 748.376.899 | 31,32% | 411.780.977 | 18,04% |
| Riversamento ex art.1, c. 358, Legge n. 244/2007 | 748.376.899 | 31,32% | 211.780.977 | 9,28% |
| Contributo ex art. 155, D.L. n. 34/2020 | – | 0,00% | 200.000.000 | 8,76% |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.389.634.466 | 100% | 2.282.768.237 | 100% |

4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

| | 2020 | % | 2019 | % |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|
| A. Remunerazione del Personale | 1.538 | 64,36% | 1.753 | 76,80% |
| B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione | 103 | 4,32% | 118 | 5,16% |
| C. Remunerazione del Capitale di Credito | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione | 748 | 31,32% | 412 | 18,04% |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.390 | 100% | 2.283 | 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 64,36% è distribuito al Personale, il 4,32% alla Pubblica Amministrazione, sotto forma di imposte dirette e indirette, e il restante 31,32% 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 2020 ha chiuso con un avanzo di 748 milioni di euro, registrato nel prospetto di distribuzione del valore aggiunto globale netto quale importo posto in "Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione".

Tale consistente avanzo, maggiore rispetto a quello registrato nel 2019 (pari a 412 milioni di euro), è spiegabile per il fatto che l'esercizio 2020 ha risentito, anche dal punto di vista economico-patrimoniale, degli effetti della pandemia da Covid-19. In particolare, i costi (a esclusione di quelli informatici) hanno subito importanti contrazioni sia per effetto delle disposizioni normative introdotte a sostegno degli operatori economici colpiti dalle conseguenze dell'emergenza epidemiologica e che hanno previsto la sospensione o la proroga dei versamenti tributari e delle notifiche degli atti, sia per la nuova modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative del personale in forma agile.

Dall'analisi economica dell'esercizio 2020 si osserva un incremento dei ricavi dovuto alle maggiori assegnazioni integrative, alla destinazione di una minore quota delle dotazioni per il rifinanziamento del Piano Pluriennale degli Investimenti e alle maggiori sopravvenienze attive registrate nell'esercizio. Tali incrementi sono stati in parte controbilanciati dalla riduzione dei proventi per servizi resi e degli altri ricavi diversi.

Dal lato dei costi, si osserva complessivamente una diminuzione rispetto a quelli dell'esercizio precedente. Tale decremento è dovuto ai minori costi del personale, ai minori costi operativi e ai minori costi per servizi di intermediazione. Il decremento è stato in parte neutralizzato dai maggiori accantonamenti a fondi oneri, dall'incremento dei costi informatici e dai maggiori accantonamenti a fondi rischi.

Nel rispetto del citato art. 1, comma 358, della Legge n. 244/2007, l'avanzo di gestione in parola è stato interamente riversato al Bilancio dello Stato.

**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 2020 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 2020 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2019; 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.

In questa seconda edizione del Bilancio sociale, riferita al 2020, i contenuti del documento sono stati integrati rispetto all'edizione precedente con le nuove attività intraprese per l'emergenza Covid-19, avvalendosi, dove possibile, del supporto dei principali portatori di interesse ai fini di migliorare la 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, 1.2 | | |
| | | 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 | | |
| | | 102-11 Principio di Precauzione | 2.2.4, 2.2.5 | | |
| | | 102-12 Iniziative esterne | 2.3.3 | | |
| | | 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 <i>governance</i> | | 1.4, 1.5 | |
| | | STAKEHOLDER ENGAGEMENT | | | |
| | | 102-40 Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i> | | 1.7 | |
| | | 102-41 Accordi di contrattazione collettiva | | 2.4 | |
| | | 102-42 Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i> | | 1.7 | |
| | | 102-43 Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> | | 1.7 | |
| | | 102-44 Temi e criticità chiave sollevati | | 1.7 | |
| | | 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 <i>report</i> e perimetri dei temi | | Nota metodologica | |
| | | 102-47 Elenco dei temi materiali | | 1,6, Tabella di raccordo GRI, Nota metodologica | |
| | | 102-48 Revisione delle informazioni | | Nessuna | |
| | | 102-49 Modifiche nella rendicontazione | | Nessuna | |
| | | 102-50 Periodo di rendicontazione | | Copertina, Nota metodologica | |
| | | 102-51 Data del <i>report</i> più recente | | Nota metodologica | |
| | | 102-52 Periodicità della rendicontazione | | Nota metodologica | |
| | | 102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i> | | div.risorse@agenziaentrate.it | |
| | | 102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI <i>Standards</i> | | Nota metodologica | |
| | | 102-55 Indice dei contenuti GRI | | Tabella di raccordo GRI | |
| | | 102-56 <i>Assurance</i> esterna | | Per il Bilancio sociale 2020 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 <i>turnover</i> | 2.4.4 |
| | | 401-3 Congedo parentale | 2.4.5 |
| GRI 403 | Salute e sicurezza sul lavoro | Modalità di gestione-GRI 103 | 2.4.8 |
| | | 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | 2.4.8 |
| GRI 404 | Formazione e istruzione | Modalità di gestione-GRI 103 | 2.4.6 |
| | | 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente | 2.4.6 |
| GRI 405 | Diversità e pari opportunità | Modalità di gestione-GRI 103 | 2.4.7 |
| | | 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | 2.4.2 |
| 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 |

