

# BILANCIO SOCIALE

20

21

**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	18
1.5	Istituzioni di controllo	21
1.6	L'analisi della materialità	27
1.7	I portatori di interesse	30

1

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

32

2.1	L'Agenzia e i contribuenti	39
	2.1.1 Carta dei servizi e sistema di ascolto dei cittadini	39
	2.1.2 I diritti del contribuente	44
	2.1.3 Miglioramento nell'erogazione dei servizi agili <i>Schede Servizi</i>	45 69
	2.1.4 Erogazione dei contributi a fondo perduto	75
	2.1.5 Promuovere la <i>Tax Compliance</i>	79
2.2	L'Agenzia e la collettività	87
	2.2.1 Il ruolo sociale dell'Agenzia	87
	2.2.2 Canali di comunicazione	95
	2.2.3 Iniziative per la comunità	103
	2.2.4 Anticorruzione e trasparenza	104
	2.2.5 Trattamento dei dati personali	112
2.3	L'Agenzia e gli Enti e le Istituzioni	113
	2.3.1 L'Agenzia e la Guardia di Finanza	114
	2.3.2 L'Agenzia e le Regioni e gli Enti locali	115
	2.3.3 L'Agenzia e l'ISTAT	118
	2.3.4 L'Agenzia e gli altri Stati	118
2.4	L'Agenzia e il personale	121
	2.4.1 Consistenza, genere ed età	122
	2.4.2 Reclutamento e <i>turn over</i>	128
	2.4.3 Formazione	130
	2.4.4 Conciliazione vita lavoro e congedi	132
	2.4.5 Organizzazione del lavoro agile	135
	2.4.6 Promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo	139
	2.4.7 Salute e sicurezza dei lavoratori	143
2.5	L'Agenzia e i fornitori	148

2

# INDICE

## **3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE** 152

- 3.1 *Green Public Procurement* 155
- 3.2 Consumi ed emissioni 162
- 3.3 Smaltimento rifiuti e macero 165
- 3.4 Mobilità sostenibile 168

3

## **4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA** 170

- 4.1 Determinazione del valore aggiunto dell' Agenzia delle Entrate 172
- 4.2 Distribuzione del valore aggiunto dell' Agenzia delle Entrate 175

4

## **NOTA METODOLOGICA** 178

## **TABELLA DI RACCORDO GRI** 180

# INTRODUZIONE

Il Bilancio sociale 2021 dell'Agazia delle Entrate, nel tracciare il percorso di sostenibilità intrapreso, fornisce in modo semplice e immediato informazioni utili a misurare l'impatto economico, ambientale e sociale delle attività svolte nell'anno di riferimento.

Il 2021, come già il 2020, è stato un anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia da Covid-19, che ha peraltro determinato nel Paese la più severa contrazione dell'attività economica registrata dal dopoguerra. La complessità del contesto economico e sociale che ne è conseguita ha influito notevolmente sulle attività dell'Agazia, 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.

L'attenzione è stata focalizzata nell'assicurare i servizi al pubblico, adottando contestualmente tutte le misure idonee a limitare il contagio e a offrire un adeguato livello di protezione del personale e dei contribuenti. Ciò è stato possibile attraverso soluzioni tecnologiche volte a potenziare tutti i canali alternativi di contatto con la cittadinanza e le imprese, da quello telematico (sito internet e social media) a quello telefonico e adottando le misure atte a garantire condizioni di sicurezza per utenti e dipendenti che si sono comunque recati in ufficio.

L'Agazia ha peraltro svolto un ruolo di primo piano nell'attuazione delle misure agevolative introdotte dai diversi decreti emanati per fronteggiare l'emergenza epidemiologica, 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 nel periodo emergenziale.

Tutte le anzidette attività si sono svolte in un contesto organizzativo che, anche per il 2021, ha visto il lavoro agile come la modalità ordinaria di lavoro per il personale, quale misura scelta dall'autorità politica per il contenimento del contagio, sino a che, da ottobre, l'evoluzione normativa ha portato al progressivo ritorno alla modalità di lavoro in presenza.

# INTRODUZIONE

Il Bilancio sociale 2021, in linea con le passate edizioni, pur mantenendo una chiave di lettura personalizzata utile a rappresentare le specificità e i risultati raggiunti dall' Agenzia, per la redazione prende a riferimento gli standard per la rendicontazione sociale, sia nazionali che internazionali.

In particolare, da un punto di vista metodologico, sono stati tenuti presenti lo standard italiano del Gruppo di Studio per il Bilancio sociale e le linee guida Global Reporting Iniziative nella versione GRI *Sustainability Reporting Standards*. 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 adattarsi alla particolare complessità della realtà rappresentata.

Il documento si struttura 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**

**IDENTITÀ,  
ORGANIZZAZIONE  
E GOVERNO**

**1**

## 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. 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 economico che nel 2016 ha sostituito Equitalia S.p.A. La Legge di Bilancio 2022 (Legge n. 234/2021) tra le norme finalizzate alla semplificazione del sistema fiscale, ha previsto con decorrenza 1 gennaio 2022 importanti novità in materia di riscossione, tra le quali il cambiamento della governance di controllo dell'Agenzia delle Entrate Riscossione e la modifica del sistema di remunerazione del credito. In particolare, al fine di incrementare l'efficienza dell'azione di recupero dei crediti affidati all'Agente della riscossione, le funzioni di indirizzo operativo e il controllo di Agenzia delle Entrate-Riscossione sono attribuite all'Agenzia delle Entrate, titolare della funzione di riscossione, che ne monitora costantemente l'attività. Gli effetti del processo di progressiva integrazione tra le due agenzie e le sinergie operative saranno trattati nel prossimo Bilancio sociale.

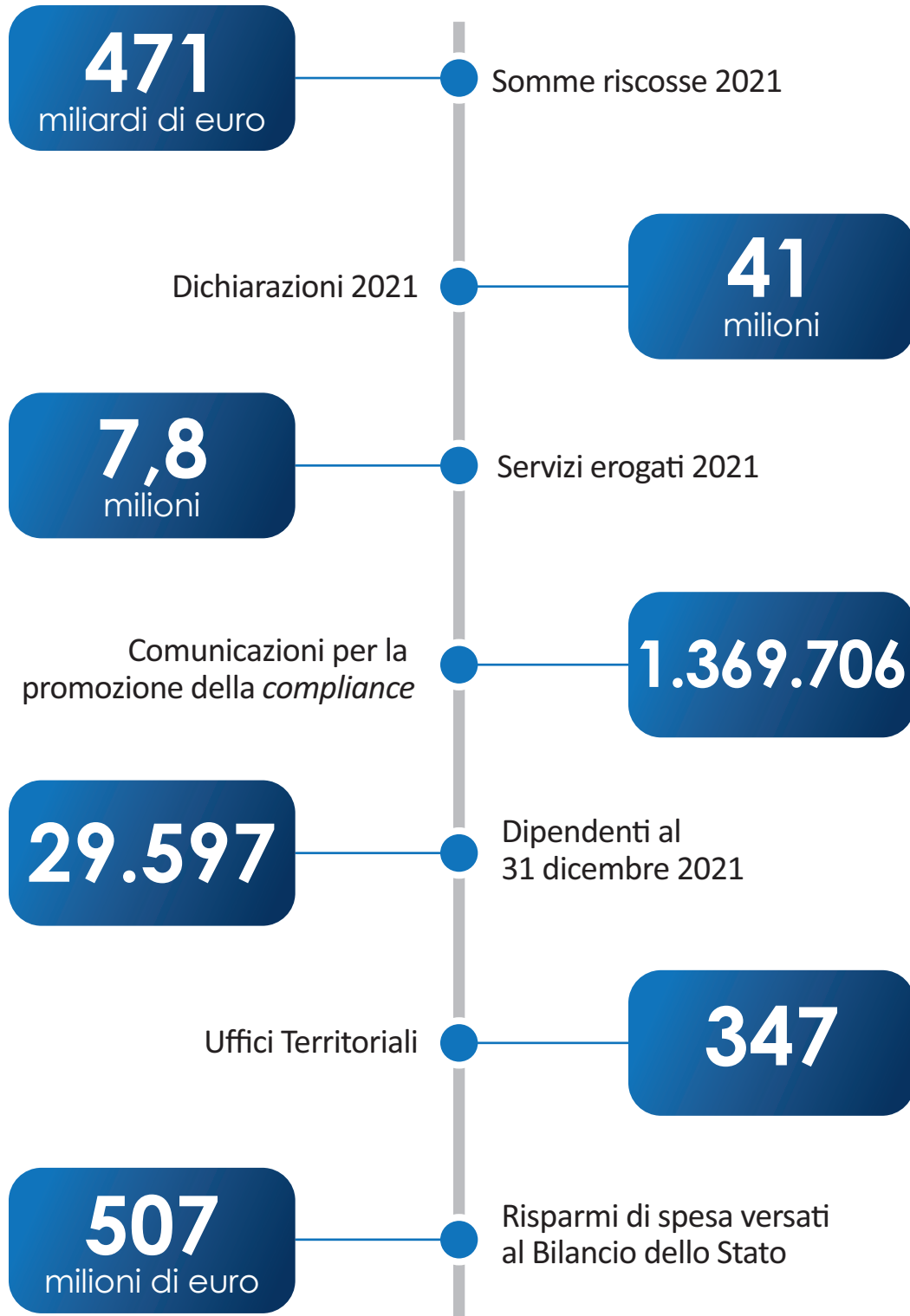
L'Agenzia delle Entrate ha un proprio statuto e appositi regolamenti che ne regolano l'amministrazione e la contabilità.

### 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](#)



## 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 2021 evidenzia una diminuzione dell'indice, tale miglioramento è dovuto sia alla ripresa del gettito sia alla riduzione dei costi sostenuti dall'Amministrazione.

### EFFICIENZA COMPLESSIVA

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



## 1.2 LA MISSIONE E I VALORI

---

L'Agenzia delle Entrate assiste i contribuenti, assicurando 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 2021, 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.

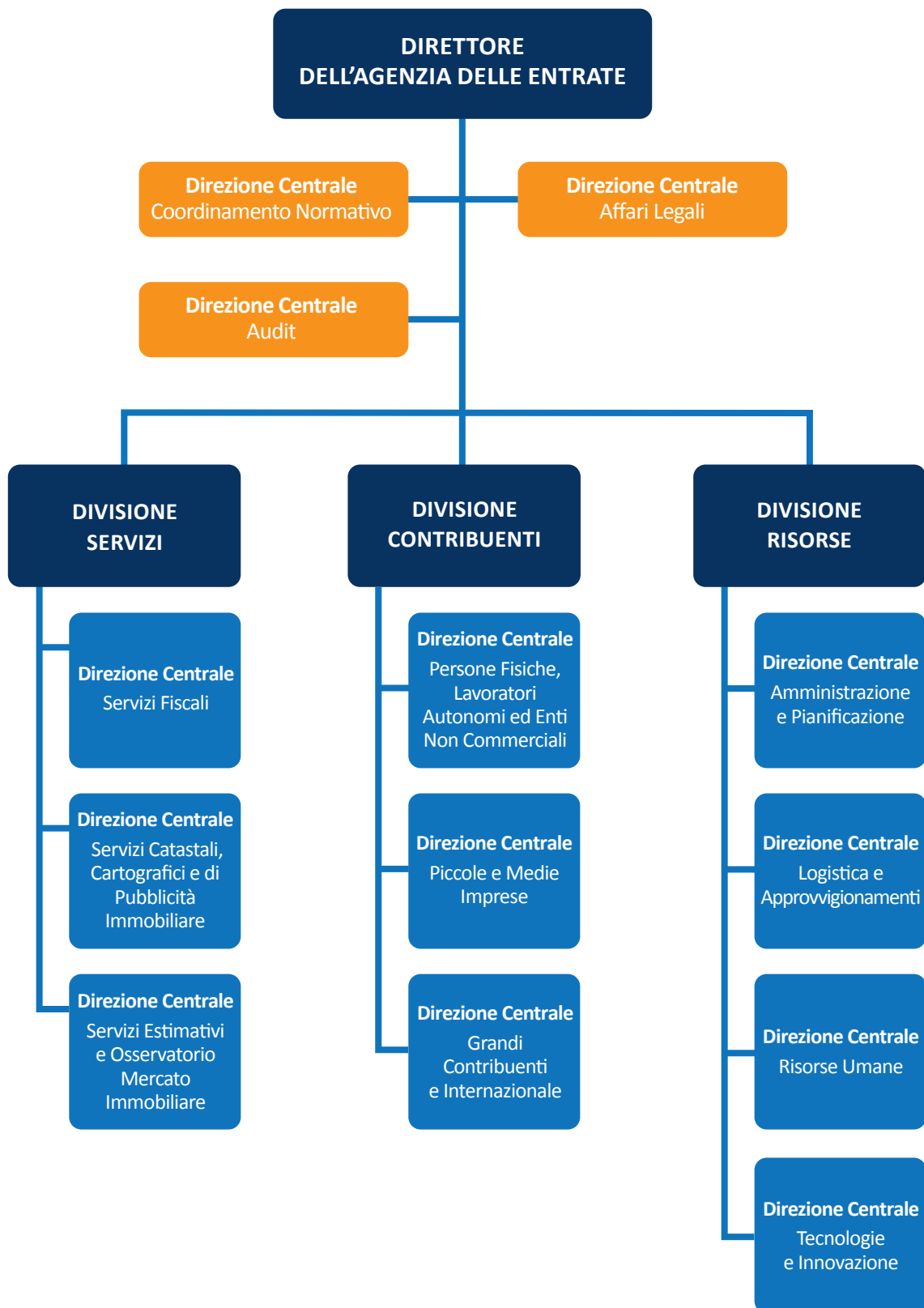
Le strutture centrali dell'Agenzia, Divisioni e Direzioni Centrali, sono ubicate a Roma, mentre le Direzioni Regionali hanno sede in ciascun capoluogo di regione (nelle province autonome di Trento e Bolzano operano due Direzioni provinciali in luogo della Direzione Regionale).

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**, garantisce il coordinamento unitario delle funzioni di supporto alla missione istituzionale.

Alla diretta dipendenza del Direttore dell'Agenzia operano inoltre tre Direzioni Centrali.

# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO



# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

L'organigramma è la risultante delle modifiche organizzative, deliberate dal Comitato di Gestione a fine 2020 (delibera n. 26 del 30 ottobre 2020 e delibera n. 46 del 22 dicembre 2020), entrate in vigore nel primo semestre del 2021. Le principali novità riguardano:

- l'istituzione della Direzione Centrale Coordinamento Normativo, che ha accentrato le attività legate alla produzione e all'interpretazione normativa;
- la soppressione della Direzione Centrale Coordinamento Generale, rafforzando il ruolo della Direzione Centrale Affari Legali come struttura deputata alla consulenza giuridica e alla gestione del contenzioso per tutte le materie diverse da quelle di natura tecnica tributaria;
- la ricostituzione degli Uffici Audit regionali, alle dirette dipendenze del Direttore Regionale, per assicurare un più efficace presidio sul territorio;
- la modifica delle competenze interne della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, che è stata ridenominata Direzione Centrale Risorse Umane: le competenze in materia di organizzazione, lavoro agile, relazioni internazionali, benessere organizzativo e comunicazione interna sono passate alla Divisione Risorse, le funzioni relative al Contenzioso del lavoro sono passate alla Direzione Centrale Affari Legali, le funzioni relative alla Reingegnerizzazione dei processi sono passate alla Direzione Centrale Tecnologie e innovazione e alcuni uffici sono stati riallocati;
- la Direzione Centrale Grandi Contribuenti che ha assunto la denominazione di Direzione Centrale Grandi Contribuenti e Internazionale, per meglio evidenziare la rilevanza che assumono la cura della cooperazione internazionale e i rapporti con gli organismi internazionali;
- l'istituzione, dal 30 luglio del 2021, di due nuove Direzioni Centrali, la Direzione Centrale Amministrazione e Pianificazione e la Direzione Centrale Logistica e Approvvigionamenti, operanti nella Divisione Risorse, nate dalla soppressione della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Logistica. Tale riorganizzazione, la cui completa attuazione, con effetti anche sulle strutture territoriali dell'Agenzia, è prevista per il 2022, consente di razionalizzare e di ricondurre a una rafforzata regia centrale le politiche di approvvigionamento e di logistica dell'Agenzia, oltre che portare alla costituzione di una Direzione dedicata esclusivamente alle attività di amministrazione e pianificazione;
- il Settore Contrasto illeciti della Divisione Contribuenti che, dal 2 novembre 2021, è stato collocato a diretto riporto del Capo Divisione ed è stata rivisitata l'articolazione delle sue Sezioni Territoriali. Il riassetto ha risposto all'esigenza di rafforzare il Settore nell'ambito del coordinamento e dell'interlocuzione strategica con i principali *stakeholder* di riferimento nelle iniziative di contrasto agli illeciti fiscali nazionali ed internazionali.

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

# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

Le **Direzioni Regionali** svolgono funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli Uffici Periferici; le Direzioni Regionali (in Trentino-Alto Adige, le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano) svolgono anche attività operative di notevole rilevanza, in particolare nei confronti dei soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi superiori a 100 milioni di euro. L'assetto delle Direzioni Regionali è omogeneo a quello delle strutture centrali, soprattutto per quanto riguarda la suddivisione per tipologia di contribuenti, la nuova visione dell'attività di controllo e l'integrazione dei servizi fiscali con quelli di natura catastale e immobiliare.

## DIREZIONI REGIONALI

<b>Abruzzo</b>	Via Zara, 10	67100	L'Aquila
<b>Basilicata</b>	Via dei Mille	85100	Potenza
<b>Bolzano</b>	Piazza Tribunale, 2	39100	Bolzano
<b>Calabria</b>	Via Lombardi	88100	Catanzaro
<b>Campania</b>	Via Armando Diaz, 11	80134	Napoli
<b>Emilia Romagna</b>	Viale Marco Polo, 60	40131	Bologna
<b>Friuli Venezia Giulia</b>	Via Giulia, 75	34126	Trieste
<b>Lazio</b>	Via M. Boglione, 73/81	00155	Roma
<b>Liguria</b>	Via Fiume, 2	16121	Genova
<b>Lombardia</b>	Via Manin, 25	20121	Milano
<b>Marche</b>	Via Palestro, 15	60122	Ancona
<b>Molise</b>	Piazzale Palatucci, 10A	86100	Campobasso
<b>Piemonte</b>	Corso Vinzaglio, 8	10121	Torino
<b>Puglia</b>	Via Amendola, 201/7	70126	Bari
<b>Sardegna</b>	Via O. Bacaredda, 27	09127	Cagliari
<b>Sicilia</b>	Via W. Konrad Roentgen, 3	90146	Palermo
<b>Toscana</b>	Via della Fortezza, 8	50129	Firenze
<b>Trento</b>	Via Brennero, 133	38121	Trento
<b>Umbria</b>	Via Canali, 12	06124	Perugia
<b>Valle d'Aosta</b>	Piazza I. Manzetti, 2	11100	Aosta
<b>Veneto</b>	Via G. De Marchi, 16	30175	Marghera (VE)

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. In particolare:

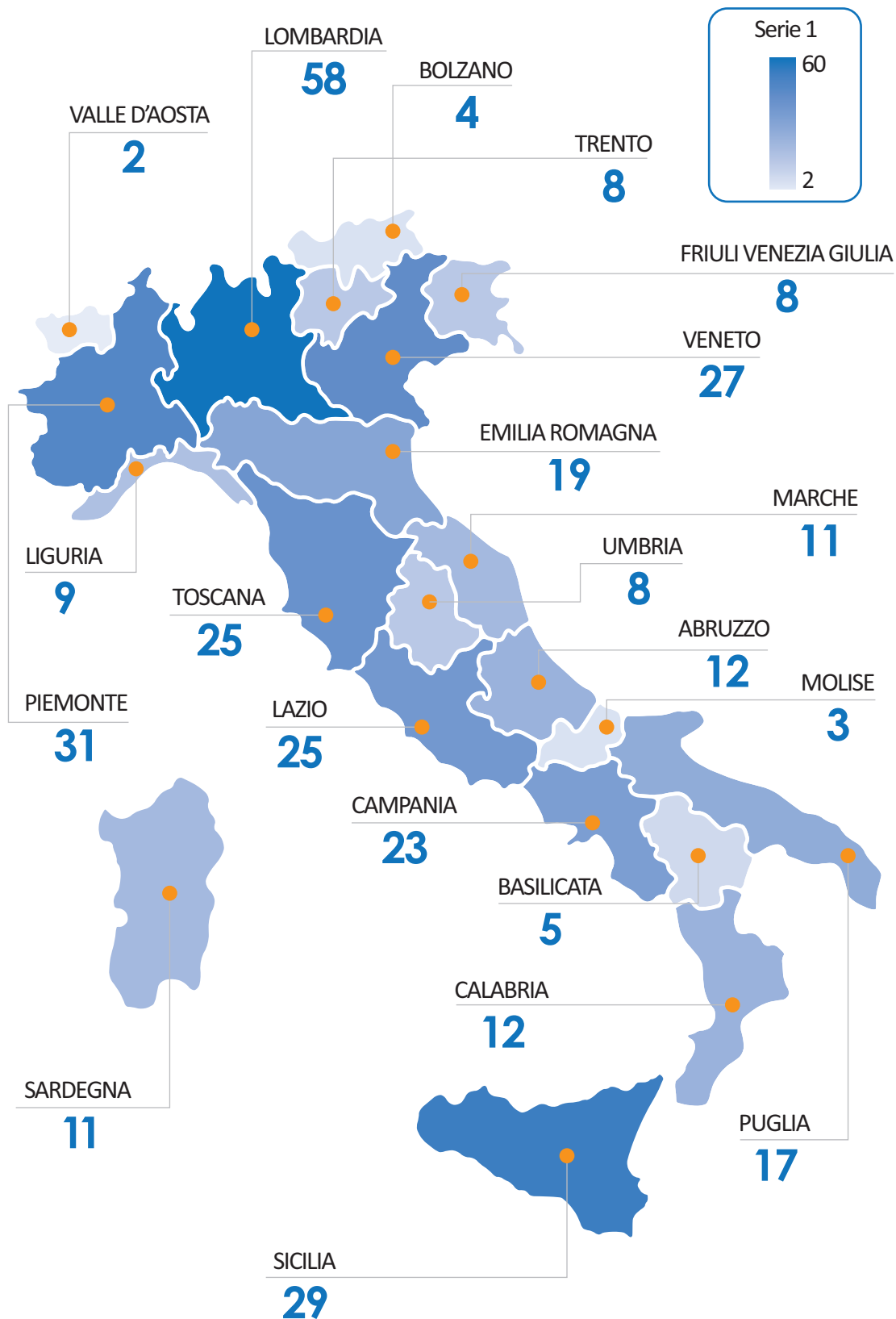
- l'**Ufficio Controlli** è dedicato a tutte le funzioni di controllo e accertamento, fatta eccezione per quelle affidate agli uffici territoriali e agli uffici provinciali-territorio; può articolarsi in più aree, individuate con atto del Direttore dell'Agenzia in base alla numerosità e alle caratteristiche 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. Nelle Province di Roma, Milano, Torino e Napoli gli Uffici Provinciali-Territorio operano come strutture autonome;
- 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 347 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.



## 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

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 nel 2021 è quello nominato con il DPCM del 24 luglio 2020 e il DPCM del 27 maggio 2021 per la nomina dei membri designati dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali.

Il Comitato di gestione risulta così composto:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Avv. Ernesto Maria Ruffini</b>
<b>Componente interno</b>	<b>Dott.ssa Cinzia Romagnolo</b>
<b>Componente interno</b>	<b>Dott. Franco Maggio</b>
<b>Componente esterno</b>	<b>Avv. Francesca Quadri</b>
<b>Componente esterno</b>	<b>Prof. Alessandro Santoro</b>
<b>Componente designato dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali</b>	<b>Dott. Mario Aulenta</b>
<b>Componente designato dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali</b>	<b>Dott. Pasquale Mirto</b>

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 nominato per la durata di tre anni con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Il Comitato è presieduto dal Direttore dell'Agenzia ed è composto da due dirigenti dell'Agenzia e due dipendenti di Pubbliche Amministrazioni o soggetti ad esse esterni dotati di specifica competenza professionale attinente ai settori nei quali opera l'Agenzia. Il Comitato è integrato da due soggetti 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 2021 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.

#### PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO)

Il D.L. n. 80/2021 “Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia”, cosiddetto “Decreto reclutamento”, convertito dalla Legge 6 n. 113/2021, ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nel quale confluiscono una serie di documenti che avevano propria autonomia con riferimento alle tempistiche, ai contenuti e alle norme di riferimento (Piano della performance, Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza, Piano dei fabbisogni di personale, Piano per il lavoro agile – POLA, Programmazione dei fabbisogni formativi). Come previsto dalle disposizioni normative l’Agenzia ha adottato il PIAO nel 2022.

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.

Tra gli obiettivi perseguiti, l’Agenzia si è posta l’incremento del livello di “tax compliance”, ossia il grado di adempimento spontaneo degli obblighi fiscali, ponendo, a tal fine, una serie di azioni tese a creare le migliori condizioni possibili per il contribuente nell’assolvimento dei propri obblighi fiscali. Il ricorso alle tradizionali forme di controllo avviene 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.

Anche per il triennio 2021-2023 l'Agenzia ha l'obiettivo di potenziare ulteriormente la gamma di servizi offerti e l'assistenza al contribuente, per promuovere la *tax compliance* e diminuire il *tax gap*, ovvero la perdita di gettito legata all'evasione, che è ancora molto elevata in Italia rispetto agli altri Paesi europei.

Le **politiche fiscali** stanno cercando da tempo 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, 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 l'eventuale contenzioso con i contribuenti.

L'emergenza epidemiologica da Covid-19, con l'instabilità economica che ne è conseguita, si è riflessa, inevitabilmente, anche sulle attività dell'Amministrazione finanziaria, che si è trovata nella condizione di dover reperire risorse finanziarie senza appesantire il carico fiscale sui contribuenti e, al contempo, a gestire nuovi servizi, dando attuazione alle numerose misure di natura fiscale ed economica adottate dal Governo, in coerenza con le decisioni dell'Unione Europea.

Nella Convenzione, le quattro aree strategiche dell'Agenzia, Servizi, Prevenzione, Contrasto e Risorse, evidenziano le priorità politiche perseguite e descrivono gli ambiti di attività.

## Area strategica di Intervento Servizi

Anche nel triennio 2021-2023, 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 internazio-

nale, 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 2021-2023 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

L'Area strategica intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo, allo sviluppo e alla valorizzazione delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, poiché, vista la 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 2021-2023](#), suddivisi per area strategica, con le azioni che ne esplicitano le modalità di attuazione.

# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

AREA	OBIETTIVI		AZIONI
SERVIZI	OBIETTIVO 1	Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata
	OBIETTIVO 2	Favorire la <i>tax compliance</i> attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Adozione tempestiva dei documenti di prassi
			Esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi
			Miglioramento dell'erogazione dei servizi
	OBIETTIVO 3	Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche
OBIETTIVO 4	Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia	Presidio efficace del territorio	
PREVENZIONE	OBIETTIVO 5	Favorire la <i>tax compliance</i>	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori
			Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali
			Promozione del dialogo strutturato e dinamico con i 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
CONTRASTO	OBIETTIVO 6	Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni
	OBIETTIVO 7	Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria
	OBIETTIVO 8	Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata
	OBIETTIVO 9	Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire in termini qualitativi e quantitativi la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso
RISORSE	OBIETTIVO 10	Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	Potenziamento delle risorse umane a disposizione
			Attuazione e sviluppo del lavoro agile
			Promozione della cultura organizzativa



# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

L'Agenzia si impegna inoltre 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. n. 150/2009 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 2021 sono quattro le occasioni in cui, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, le competenti Commissioni parlamentari hanno convocato in [audizione](#) i vertici dell'Agenzia:

- Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate, Ernesto Maria Ruffini, presso la VI Commissione Finanze della Camera dei Deputati e la V Commissione Finanze e Tesoro del Senato, su "Riforma dell'IRPEF e altri aspetti del sistema tributario" (11 gennaio 2021);
- Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate Avv. Ernesto Maria Ruffini, presso la VI Commissione Finanze e tesoro la - Progetti di digitalizzazione e innovazione tecnologica del settore fiscale (4 marzo 2021);
- Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate, Avv. Ernesto Maria Ruffini, presso la Commissione parlamentare di vigilanza sull'anagrafe tributaria - Digitalizzazione e interoperabilità delle banche dati fiscali (5 maggio 2021);
- Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate e Presidente dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione, Avv. Ernesto Maria Ruffini, presso la Camera dei Deputati VI Commissione Finanze - Progetti di legge in materia di compensazione di crediti maturati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione (21 luglio 2021).

## 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.

L'Agenzia ha fornito il proprio contributo anche ai fini della Relazione sul rendiconto generale dello Stato per l'esercizio finanziario 2021, 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

---

L'**analisi della materialità** dell'Agenda ha 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'Agenda 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 18 aree tematiche:

- Capacità di ascolto e diritti del contribuente;
- Miglioramento nell'erogazione di servizi agili;
- Erogazione dei contributi a fondo perduto;
- Promuovere la *Tax Compliance*;
- Ruolo sociale;
- Potenziamento delle infrastrutture e dei servizi ICT;
- Canali di comunicazione;
- Prevenzione della corruzione;
- Chiarezza e trasparenza;
- Trattamento dei dati personali;
- Relazioni con Enti ed istituzioni;
- Gestione e sviluppo del personale;
- Promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo;
- Salute e sicurezza dei lavoratori;
- Organizzazione del lavoro agile;
- Relazioni 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:

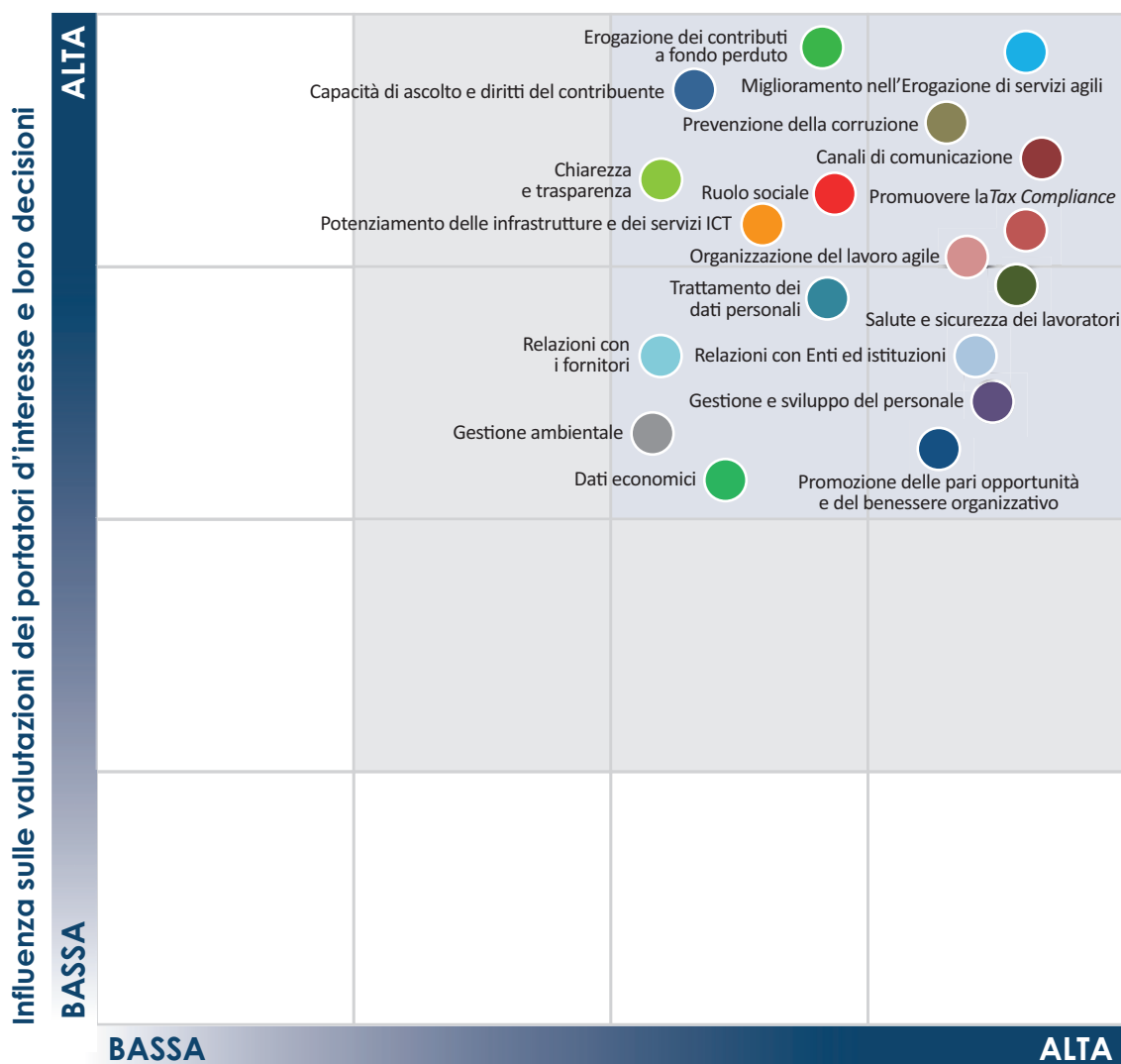
- Influenza sulle valutazioni dei portatori di interesse e le loro decisioni;
- Significatività degli impatti sociali, ambientali ed economici.

## 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.

# 1. IDENTITÀ, ORGANIZZAZIONE E GOVERNO

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.



## 1.7 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.

## PORTATORI DI INTERESSE



**RESPONSABILITÀ  
SOCIALE**

**2**

**RESPONSABILITÀ  
SOCIALE**

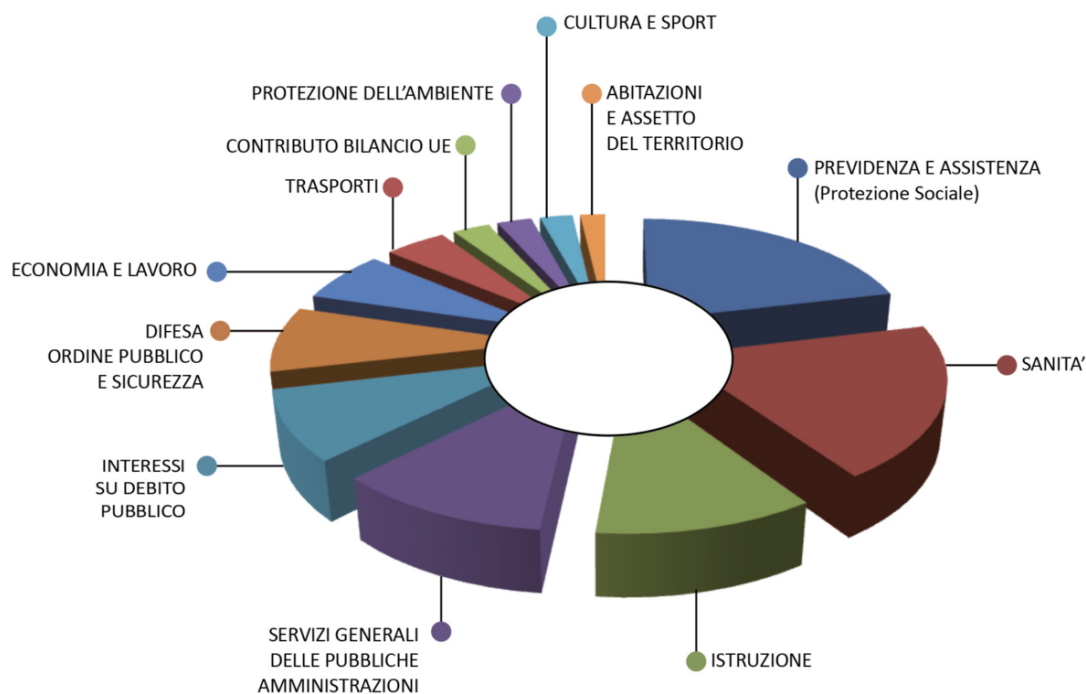


## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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 precompilata, 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 2021



Nel 2021 la popolazione residente in Italia è di circa 58,9 milioni di persone. Le dichiarazioni gestite dall'Agenzia, relative all'anno d'imposta 2020, sono state circa 41 milioni.

L'impatto delle attività dell'Agenzia nel contesto sociale è veicolato dal continuo miglioramento dei servizi tecnologici sviluppati negli anni ed evoluti insieme alle nuove procedure operative anche per far fronte alle modifiche normative in materia fiscale.

In particolare, per quanto riguarda il **potenziamento delle infrastrutture e dei servizi ICT** e quindi lo sviluppo/evoluzione dei Progetti di investimento ICT e dei componenti del Sistema Informativo di supporto ai processi, l'Agenzia realizza le proprie attività nell'ambito del contratto stipulato con la Sogei S.p.A., mentre si rivolge al Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) ed al sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti di hardware e software.

Nel corso del 2021 sono proseguiti gli interventi di automazione legati all'emergenza epidemiologica che hanno modificato il piano delle attività previste in ambito ICT.

Prima di affrontare i temi legati alle attività e ai risultati conseguiti dall'Agenzia è quindi opportuno riportare le principali attività ICT del 2021 che, in linea con le aree strategiche, sono suddivise in Prevenzione e contrasto all'evasione (attività di post-elaborazione o c.d. di "back end"), Servizi agli utenti (assimilabile alle attività di "front end" operativo) e Governo e supporto (attività trasversali e funzionali alle altre aree):

### Prevenzione e contrasto all'evasione

In tale ambito, particolare attenzione è stata riposta nell'adeguamento del sistema informativo per la gestione degli aggiornamenti alle annualità delle dichiarazioni oggetto di controllo, dovuto principalmente a modifiche normative che impattano sulla modulistica fiscale e sui criteri di valutazione dei contenuti. L'Agenzia è, inoltre, costantemente impegnata nell'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché all'attuazione di iniziative che si propongono di agevolare i contribuenti all'adempimento spontaneo degli obblighi fissati dalla legge.

Gli interventi più rilevanti hanno riguardato:

- l'aggiornamento, il miglioramento e l'adeguamento delle procedure informatiche ad uso interno per consentire la gestione degli avvisi di accertamento, degli inviti, degli atti di adesione e definizione relativi a tutte le tipologie di dichiarazione dei redditi per i diversi periodi d'imposta ed alla dichiarazione IVA;
- il potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* (BI) finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli nei vari ambiti (accertamenti

sulle imposte dirette, IVA, IRAP, Registro e Successioni, attività istruttorie esterne e le segnalazioni effettuate da Comuni/Regioni);

- l'evoluzione dei prodotti software che consentono ai contribuenti e agli uffici dell'Agenzia la modifica e l'aggiornamento dei dati trasmessi in modo da consentire la rettifica degli Indici Sintetici di Affidabilità (ISA), come ad esempio per errori materiali in fase di compilazione. Tale approccio, mira a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti;
- in ambito internazionale, il miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con autorità fiscali europee e di Paesi terzi (anche con gli adeguamenti successivi alla Brexit) e il supporto alle attività di recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e imposte dirette. Sono, inoltre, proseguite le attività per la gestione dei regimi IVA speciali – mini *One Stop Shop* (mOSS), *One Stop Shop* (OSS), *Import One Stop Shop* (IOSS) (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi) – sempre più rilevanti in ambito UE;
- la revisione dell'architettura applicativa del contenzioso tributario, finalizzata ad una più efficace gestione della sospensione amministrativa e giudiziale dell'esecuzione dell'atto impugnato, dei versamenti diretti e dei relativi abbinamenti, della rateizzazione, dell'affidamento del carico all'agente di riscossione (AdER), degli sgravi e dei rimborsi. Le attività si propongono di realizzare l'integrazione delle relative banche dati attraverso la realizzazione di appositi servizi che ne consentano l'interoperabilità e che rendano possibile scambiare in ogni circostanza informazioni corrette e complete, facilmente integrabili e agevolmente comparabili, al fine di diminuire gli errori nella gestione del processo e ridurre tempi e costi.

### Servizi agli utenti

In tale ambito, particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti, ivi compresi i continui sviluppi per la dichiarazione precompilata che nel 2021 si è arricchita di ulteriori elementi informativi (bonus vacanze, spese scolastiche ed erogazioni liberali effettuate agli istituti scolastici), così come all'erogazione di servizi *on line* fruibili attraverso il portale internet dell'Agenzia.

In linea generale, sono continuate le attività di aggiornamento, o realizzazione ex novo, di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti, da parte di contribuenti e intermediari, ed alla trattazione degli stessi da parte degli uffici.

I principali interventi hanno riguardato:

- l'agevolazione degli adempimenti IVA in modo da fornire a tutti i soggetti passivi, oltre che gli elementi necessari per i prospetti di liquidazione periodica (tramite F24 predisposti), una bozza di comunicazione modificabile dal contribuente stesso, c.d. "precompilazione IVA", grazie ai dati delle fatture elettroniche e dei corrispettivi giornalieri, acquisiti tramite flussi *on line* e con la stessa logica della dichiarazione precompilata;
- l'evoluzione dei servizi *on line* generalisti, anche forniti tramite app per dispositivi mobili, concludendo la migrazione al modello "SPID-only", diventato pienamente operativo nei primi mesi dell'anno, con la progressiva inibizione nell'uso delle credenziali di Fisconline proprie dell'Agenzia, in linea con il Decreto Semplificazione (D.L. n. 76/2020);
- l'evoluzione degli strumenti tecnologici per l'offerta di servizi alla collettività, per il presidio ed il monitoraggio delle attività di assistenza e di gestione delle relazioni con i contribuenti secondo il modello di *Citizen Relationship Management* (CRM). Il monitoraggio dei contatti dei cittadini con l'Agenzia è sempre stato ritenuto critico poiché si è posto negli anni il problema di molteplici segnalazioni con esiti spesso diversi, fattispecie da evitare per giungere ad una relazione precisa e puntuale con il contribuente. È sicuramente da menzionare il servizio di *chatbot* per l'assistenza, al fine di rispondere automaticamente agli utenti che pongono quesiti più semplici e reiterati; il servizio è addestrato attraverso domande e risposte relative alle tematiche tecniche di fatturazione elettronica, molto frequenti dall'attivazione del servizio, allo scopo di utilizzare tecnologie innovative in ambito di apprendimento automatico (disciplina dell'intelligenza artificiale) nell'assistenza ai contribuenti;
- l'evoluzione del sistema di trasmissione ed elaborazione dei corrispettivi, in riferimento alla fatturazione elettronica, ma anche per poter gestire la "lotteria degli scontrini", in vigore dai primi mesi dell'anno;
- la gestione delle istanze (presentazione ed elaborazione) dei contributi a fondo perduto (CFP), in riferimento ai decreti legati all'emergenza pandemica ("Rilancio" e "Sostegni");
- la gestione immobiliare sul territorio e la realizzazione della piattaforma SIT (Sistema Integrato del Territorio) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. Dal 1° febbraio 2021 il SIT è attivo per lo svolgimento delle funzioni di competenza dell'Agenzia relative al catasto e ai servizi geo-topo-cartografici, nonché in materia di anagrafe immobiliare integrata, ad eccezione dei territori nei quali il catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province autonome di Trento e di Bolzano.

### Governo e supporto

In tale ambito, particolare attenzione è stata riposta al potenziamento delle banche dati, proseguendo le attività di *Data Strategy* per valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa e contribuire al raggiungimento degli obiettivi delle macro aree di business di *frontend* e *backend*. I principali interventi hanno riguardato:

- la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza, disponibilità, tempestività e governo. In particolare è stata curata l'evoluzione delle banche dati dell'Anagrafe Tributaria, dei servizi di consultazione e fornitura di informazioni agli Enti esterni, di alcuni servizi relativi all'Archivio Anagrafico e la creazione di nuovi servizi per gli Enti esterni richiesti nei tavoli di lavoro congiunti fra Comuni/Regioni e l'Agenzia;
- gli strumenti di analisi avanzata dei dati su molteplici piattaforme, utili in particolare modo al contrasto all'evasione; tra queste la SNA (*Social Network Analysis*) che consente l'analisi di reti sociali tramite grafi orientati;
- l'evoluzione nella gestione delle attività ordinarie dell'Agenzia in cui si continua ad adottare il *digital workspace* con l'implementazione di nuove *virtual app* per il proseguo della virtualizzazione della postazione di lavoro;
- la digitalizzazione e gestione dei documenti informatici, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale, per cui è stato realizzato "Protocollo 2.0", che verrà gradualmente rilasciato nel 2022, allo scopo di innovare i servizi disponibili ai dipendenti, in aggiunta ai servizi già esistenti di LibroFirma e *Workflow*;
- il miglioramento delle procedure informatiche di supporto dei processi di audit interno ed esterno, che hanno portato al monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza;
- l'attuazione del Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR – *General Data Protection Regulation*), in tema di protezione dei dati personali, in cui si è proseguito alla realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione.

Per quanto concerne la **sicurezza informatica**, le attività hanno riguardato:

- la messa in opera dei sistemi e dei servizi modificati al fine di ottemperare ai provvedimenti del Garante della privacy;
- l'evoluzione del sistema di tracciamento degli accessi al sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria, delle funzioni di analisi e allarme e di reportistica per un controllo efficace sulle modalità di interrogazione in AT effettuate dagli utenti interni ed esterni;
- l'introduzione del nuovo sistema integrato di Identity Access Management (IAM) e del portale di accesso unico ai servizi applicativi ("scrivania dei servizi");

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- il supporto alla messa in sicurezza delle postazioni portatili e dei servizi applicativi in *cloud*;
- la standardizzazione ed evoluzione dell'infrastruttura di firma e cifratura per gli scambi di dati da e verso soggetti esterni mediante l'aggiornamento della complessità delle chiavi dei certificati utilizzati per firmare e cifrare i dati.

### STRUMENTI PER AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA DI DIPENDENTI/COLLABORATORI SUL TEMA DELLA *CYBERSECURITY*

*Policy generali*

*Policy sulle password*

*Policy specifiche per l'adozione di strumenti informatici  
(PC, device mobile, BYOD)/Servizi*

*Awareness generale*

*Esercitazioni di sicurezza*

*Formazione specifica con un piano dedicato  
alla *Cybersecurity Education**

Nel 2021, l'Agenzia delle Entrate si è dotata, inoltre, di una nuova Mappa dei processi, destinata a rappresentare il punto di riferimento unico, chiaro ed esaustivo per l'esecuzione delle attività lavorative a livello centrale e periferico.

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 i cittadini/contribuenti 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 dall'Agenzia necessari a facilitare l'accesso ai servizi, prevedono una comunicazione chiara e diretta, l'utilizzo crescente delle più moderne tecnologie informatiche e, non ultimo, lo sviluppo delle competenze del personale, sia a livello professionale che a livello comportamentale.

L'Agenzia sta investendo molto in tecnologia e innovazione per garantire e incrementare i servizi agili ai cittadini. I maggiori sforzi sono indirizzati a migliorare i rapporti con i propri interlocutori invitando i contribuenti a privilegiare canali telematici e i contatti telefonici, limitando a casi indispensabili l'affluenza negli uffici.

Il continuo miglioramento dell'assetto organizzativo, la progressiva integrazione tra le attività ex Entrate, quelle ex Territorio e quelle dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione, e l'aumento della diffusione dei servizi telematici hanno permesso di affrontare, con risultati positivi, le diverse situazioni di crisi che si sono manifestate negli ultimi anni.

#### 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 i cittadini non solo possono trovare i servizi cui accedere e di cui possono valutare la qualità, ma, soprattutto, conoscere gli impegni assunti dall'Agenzia e verificarne il rispetto.

La Carta dei servizi riguarda i 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 ha pubblicato nel sito istituzionale la "[Rilevazione gradimento del servizio web mail](#)" che riporta una sintesi dei giudizi espressi nel 2021 e contiene anche un confronto dei risultati relativi agli anni 2018/2021 evidenziando eventuali divergenze emerse nel periodo pandemico rispetto a quello pre-pandemia.

Il servizio web mail eroga assistenza e informazioni ai cittadini (non professionisti e/o intermediari) ed è accessibile all'interno della propria area riservata tramite la funzionalità Fisconline sul sito internet dell'Agenzia. La risposta viene fornita tramite le Sezioni di assistenza multicanale (SAM) entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della mail di richiesta.

Gli utenti, per esprimere il proprio giudizio, hanno avuto a disposizione una metrica semplice e intuitiva (😊 😐 😞), potendo scegliere tra le alternative: positivo, sufficiente, negativo. Il periodo di indagine ha riguardato complessivamente gli anni 2018/2021 con particolare attenzione per i risultati della rilevazione ottenuti nell'ultimo anno: tra il 2018 e il 2021 sono state complessivamente raccolte 8.090 valutazioni e il 2020 è stato l'anno con il numero mediamente più alto di giudizi. I giudizi espressi dagli utenti del servizio web mail attraverso gli *emoticon* evidenziano un'ampia soddisfazione nei riguardi del servizio ricevuto.

Nel periodo di emergenza Covid, la percentuale di utenti che hanno espresso un giudizio positivo è leggermente superiore rispetto al periodo pre-pandemico.

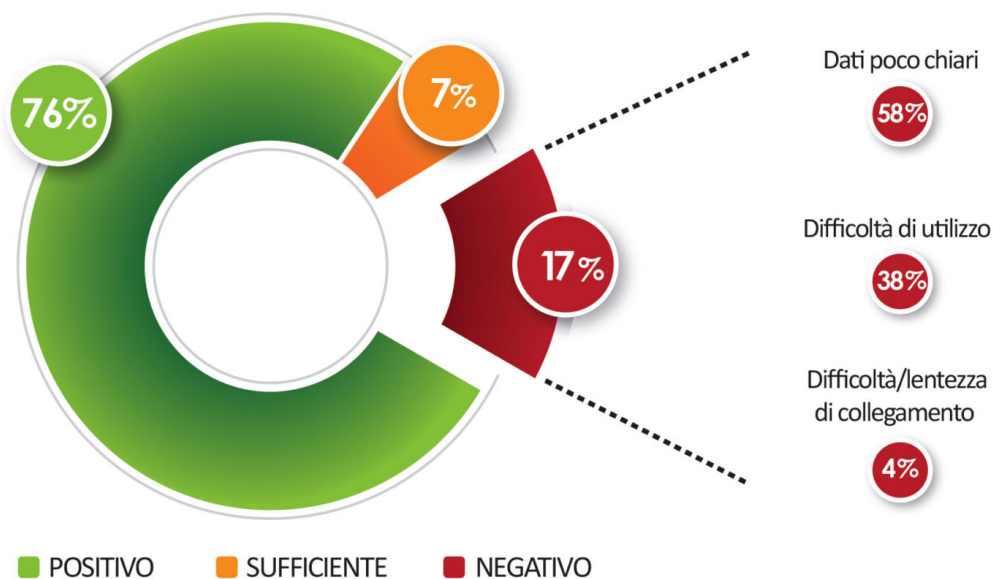
Tra le motivazioni alla base del giudizio negativo migliora la "Difficoltà di utilizzo" e peggiorano sia "Dati poco chiari" che "Difficoltà/Lentezza di collegamento".

Le risposte negative dei cittadini vengono analizzate entro pochi giorni dalle strutture preposte a livello centrale e successivamente sono oggetto di un'analisi più puntuale del responsabile della struttura che ha fornito la risposta, in modo da valutare un ulteriore contatto con l'utente laddove la risposta non sia in linea con la richiesta e gli elementi forniti dall'utente.

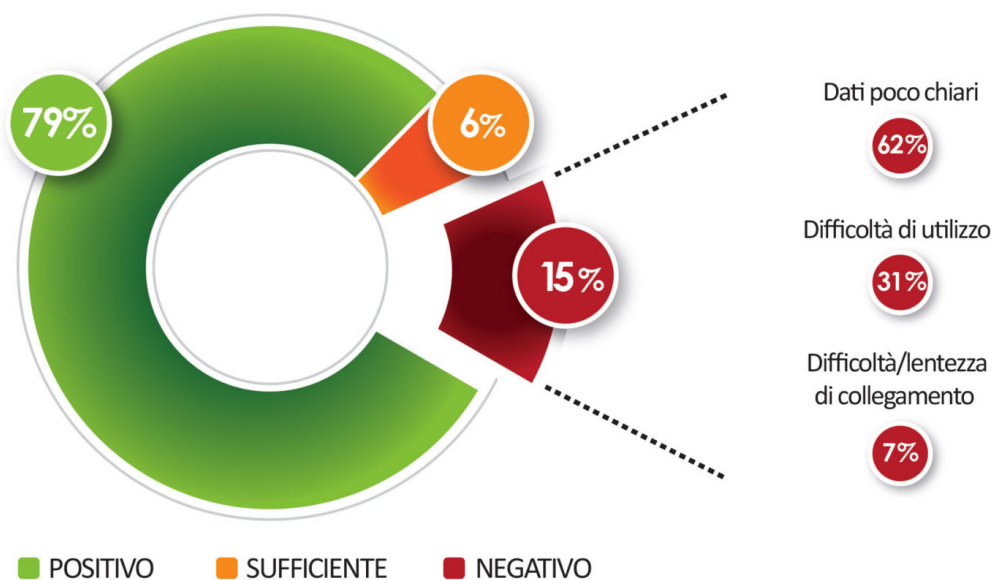


## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### RISULTATI 2018-2019 PRE-PANDEMIA



### RISULTATI 2020-2021 PANDEMIA



### Gestione delle segnalazioni: la procedura “Reclami, elogi e suggerimenti”

Nell'ambito dei servizi di assistenza, l'Agenda dispone di un sistema di ascolto che tra gli elementi centrali prevede anche uno strumento per ricevere segnalazioni e suggerimenti. Per essere sempre più efficaci, è necessario che tali strumenti siano oggetto di verifica e revisione periodica, al fine di rispondere alle mutate esigenze dell'utenza ed essere sempre più fruibili dall'organizzazione stessa.

Nel corso dell'anno 2021, non essendo cessata l'emergenza da Covid-19, si è continuato a rilevare un significativo incremento dell'utilizzo della procedura Gestione segnalazioni rispetto agli anni precedenti. Infatti gli utenti hanno continuato ad utilizzare tale procedura non solo per presentare dei reclami e fornire suggerimenti e/o osservazioni, ma anche per comunicare in modo “improprio” con gli uffici, richiedendo in realtà servizi, assistenza e informazioni.

#### 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.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In tali casi, in linea con le indicazioni fornite centralmente all'inizio del periodo pandemico, nell'intento di facilitare la fruizione dei servizi da parte del cittadino, gli uffici periferici hanno contestualmente preso in carico le richieste fornendo l'assistenza o il servizio richiesto ai contribuenti. L'incremento di utilizzo della procedura dal 2020 al 2021 è stato del 40% circa.

A fronte dell'impegno assunto dall'Agenzia di lavorare nel 2021 il 90% dei reclami entro i 15 giorni dalla loro presentazione, il risultato è stato ampiamente conseguito. Infatti la percentuale si attesta sul 97%, con buone performance sia con riferimento alle strutture organizzative (SAM, UT e UP-T) sia alle tipologie di servizio, come si evince dalla tabella sottostante:

**Nel 2021 il 97% dei reclami sono stati gestiti entro 15 giorni dall'invio**

Tipologia di servizio oggetto di reclamo	Totale reclami (A)	Totale reclami chiusi entro 15 gg. (B)	(B/A)%
SAM (servizi di call center)	1.898	1.894	99,79%
Servizi Telematici Entrate (abilitazione Fisconline, Dichiarazione precompilata, CIVIS, fatturazione elettronica)	3.110	2.996	96.33%
Servizi Telematici Territorio (consultazioni catastali/ipotecarie con SISTER, Fisconline, ecc.)	301	301	100,00%
Ufficio Provinciale-Territorio (servizi catastali, cartografici e pubblicità immobiliare)	754	694	92.04%
Ufficio Territoriale (servizi fiscali)	5.291	5.115	96,67%
<b>TOTALE</b>	<b>11.354</b>	<b>11.000</b>	<b>96,88%</b>

### 2.1.2 I diritti del contribuente

Lo [Statuto dei diritti del Contribuente](#), previsto dalla Legge n. 212/2000, 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 Miglioramento nell'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 2021-2023 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.

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.

Il perdurare dello stato di emergenza anche nel 2021 ha determinato, in coerenza con quanto avvenuto nel 2020, il maturarsi e consolidarsi di un nuovo modello di assistenza: l'assistenza fisica presso gli uffici è evoluta in assistenza tramite i c.d. "servizi agili".

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.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

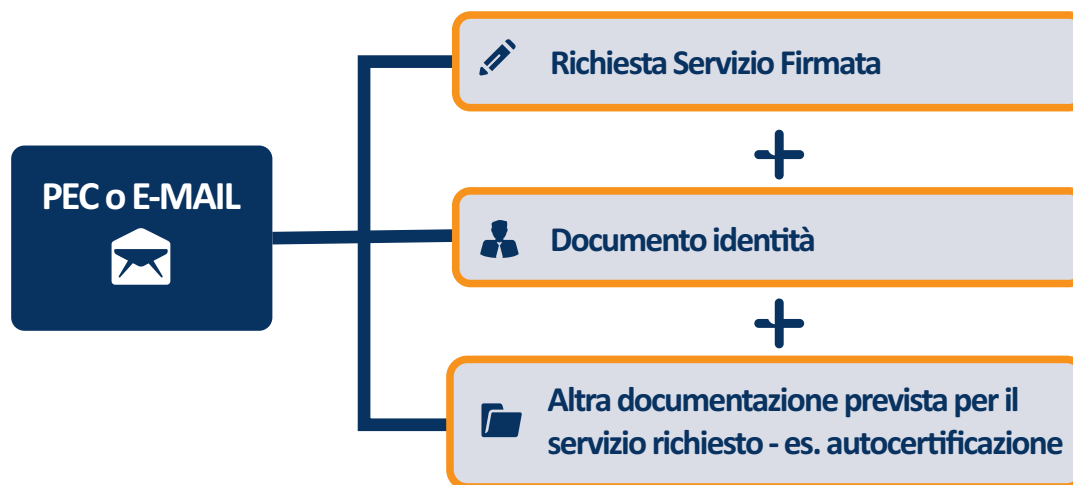
Con i propri servizi agili l'Agenzia ha garantito all'utenza l'attribuzione dei codici fiscali e delle partite IVA, la registrazione dei contratti di locazione e degli altri contratti privati, il rilascio di certificazioni, la presentazione di dichiarazioni di successione cartacee, la dichiarazione precompilata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

Nel 2021 la percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti è stata del 88,35% a fronte di un obiettivo del 84%, con un incremento di circa 5 punti percentuali rispetto al 2020 (83,23%). In particolare, è proseguito anche nel 2021 il crescente ricorso da parte dell'utenza all'utilizzo del canale telematico per la registrazione dei contratti di locazione (incremento di oltre il 17% rispetto al 2020), mentre per le richieste di assistenza tramite il canale CIVIS si è registrato nell'esercizio 2021 un ben più rilevante incremento rispetto al 2020 (quasi l'86%) determinato dai provvedimenti adottati dal Governo per fronteggiare la crisi economica causata dalla pandemia.

### 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*.

#### 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

### CIVIS

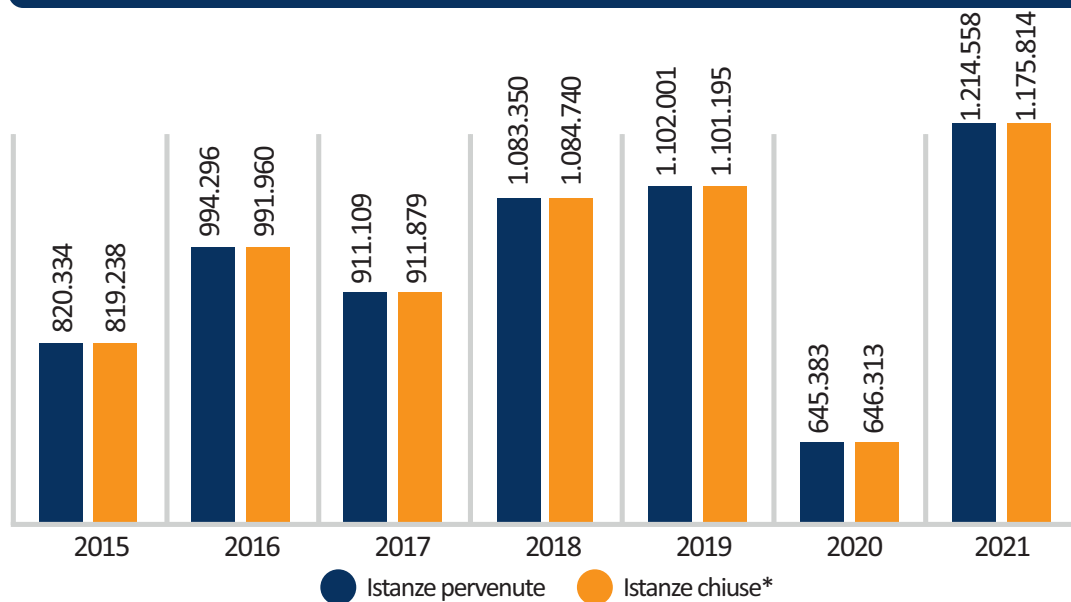
Il servizio fornisce assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento e consente di presentare i documenti per il controllo formale delle dichiarazioni.

Nel corso del 2021, con la ripresa degli invii delle comunicazioni di irregolarità si è registrato un sensibile incremento di richieste di assistenza tramite il canale CIVIS, soprattutto nella parte finale dell'anno. Il flusso delle istanze pervenute e delle istanze lavorate ha raggiunto e superato il livello dell'esercizio 2019, ultimo anno non interessato dagli effetti derivanti dalla pandemia.

Il numero complessivo delle richieste di assistenza tramite CIVIS, infatti, si è incrementato del 88,19%, passando da 0,65 milioni di istanze pervenute nel 2020 a 1,21 milioni del 2021.

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

### RICHIESTE DI ASSISTENZA EFFETTUATE TRAMITE IL CANALE CIVIS



\*Comprese quelle riferite ad anni precedenti

### Registrazione telematica dei contratti di locazione

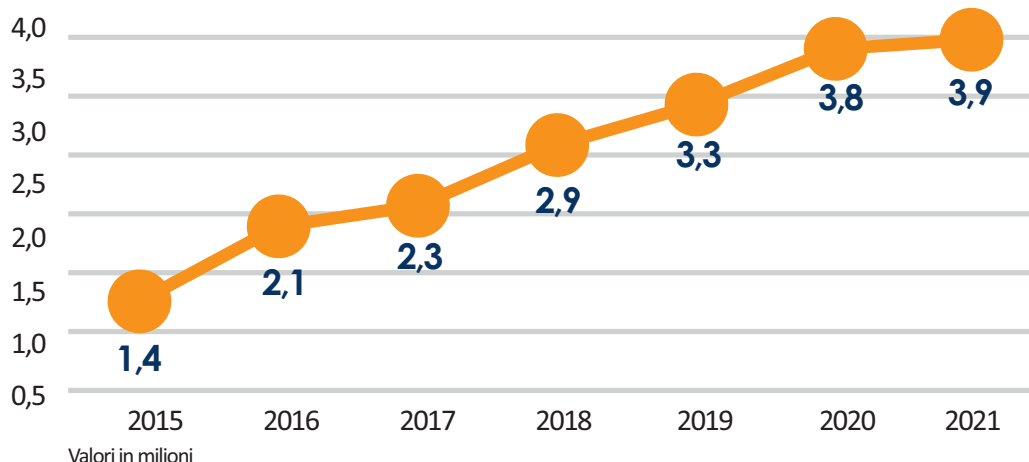
Il servizio, denominato RLI web, consente di registrare direttamente *on line*, senza installare alcun software, i contratti di locazione, di comunicare proroghe, cessioni e risoluzioni, di esercitare o revocare l'opzione per la cedolare secca.

Nel 2021 grazie al ricorso alla procedura on line RLI Web e Client, sono state rilevate circa 4,5 milioni operazioni su contratti di locazione senza l'onere di recarsi presso gli uffici. Di queste, circa di 1,7 milioni sono relative alla registrazione dei contratti e 2,8 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 a quasi 90% del 2021, nel 2020 erano oltre l'84%.

### 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.

### DICHIARAZIONI INViate TRAMITE SERVIZIO WEB



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2021 sono stati presentati all'Agenzia **circa 23 milioni di modelli 730**.

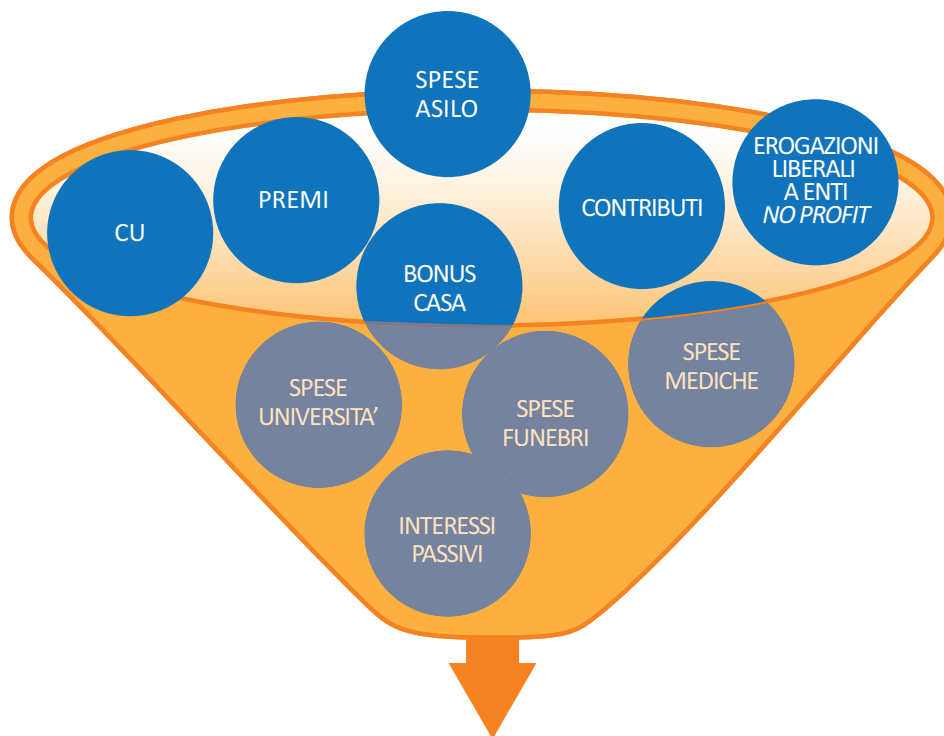
I contribuenti che l'hanno inviata direttamente tramite il servizio web disponibile sul sito internet dell'Agenzia, sono in costante aumento, nel 2021 sono state inviate 3,9 milioni di dichiarazioni.

**L'incremento del 2021 rispetto al 2020 è pari a circa il 2% e al 178% 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 22% (21% nel 2020) 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 2021 sono stati precaricati circa **923 milioni di dati**.

### DICHIARAZIONI PRECOMPILATE



# 923 MILIONI DI DATI

Confluiti nelle dichiarazioni precompilate

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Di tali dati, il 77,7% circa 717 milioni è relativo alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicate all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati.

Oltre agli oneri deducibili e detraibili, sostenuti con modalità di pagamento tracciabili, già implementati nel corso degli scorsi anni, la dichiarazione precompilata si è arricchita anche dei dati delle spese scolastiche e delle erogazioni liberali agli istituti scolastici nonché della detrazione pari al 20% del bonus vacanze. Inoltre l'Agenzia ha messo a disposizione dell'erede un modello completo dei dati reddituali del *de cuius*, che, una volta modificato o integrato, può essere inviato direttamente tramite l'apposita applicazione web.

NUMERO DI DATI TRASMESSI ALL'AGENZIA DAI SOGGETTI OBBLIGATI NELL'ANNO 2021	VALORE IN MILIONI
Documenti relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini	717
Comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico	7,5
Comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare	4,2
Comunicazioni riguardanti le spese universitarie	3,6
Comunicazioni concernenti le spese funebri	0,77
Comunicazioni relative a interessi passivi	8,3
Dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali	4,5
Comunicazioni relative a premi assicurativi	93,6
Dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie	5
Comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie	0,08
Dati inviati dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini	5,5
Comunicazioni relative alle rette per la frequenza degli asili nido	0,39
Dati riferiti alle erogazioni liberali a Enti no-profit	0,55
Certificazioni Uniche 2021 (anno 2020)	68,6

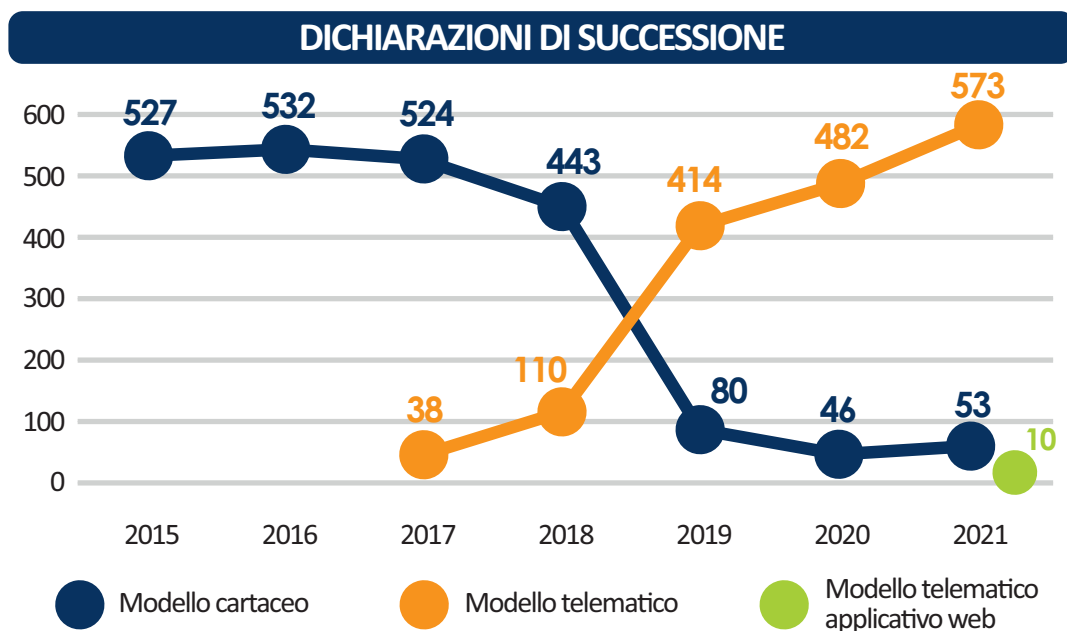
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### Dichiarazioni di successione

Continua il trend positivo di crescita delle dichiarazioni di successione presentate con il modello telematico rispetto al tradizionale modello cartaceo (modello 4), a cui viene prevalentemente demandata la gestione di alcune casistiche residuali.

Al raggiungimento del suddetto risultato ha, inoltre, contribuito la realizzazione di un nuovo servizio di ausilio nella compilazione ed invio della dichiarazione, messo a disposizione del contribuente nel mese di luglio 2021; a partire da tale data è stato, infatti, reso disponibile un nuovo applicativo web, quale strumento alternativo di presentazione del modello dichiarativo rispetto al prodotto software in uso dal 2017.

In un'apposita sezione del sito istituzionale sono fornite le indicazioni su "[Come presentare la dichiarazione](#)". 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

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Al nuovo ultimo servizio è stata dedicata una specifica area tematica del sito, che ne facilita l'accesso e fornisce le informazioni salienti. Il cittadino viene guidato nell'adempimento grazie ad un percorso semplificato di compilazione, permettendo quindi l'accesso in tempo reale alle informazioni di interesse già in possesso dell'Amministrazione finanziaria. La dichiarazione di successione compilata mediante l'applicazione web ha il vantaggio di segnalare immediatamente all'utente la presenza di eventuali problematiche derivanti dall'inserimento di dati non corretti o documenti non conformi, riducendo, così, al minimo gli errori e le situazioni che possono portare allo scarto della stessa nelle fasi successive all'invio. Inoltre, è da evidenziare la presenza di una ulteriore funzionalità di ausilio nella compilazione di alcuni tra i dati più ricorrenti, quali gli immobili intestati alla persona deceduta; essi vengono, infatti, proposti in modalità "compilazione assistita" ed inseriti in dichiarazione semplicemente tramite la loro selezione da un elenco proposto dei cespiti individuati nella base dati del Catasto.

### 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 2021 sono stati erogati rimborsi complessivi per circa 18,9 miliardi di euro a oltre 3,2 milioni di soggetti tra famiglie e aziende.**

Tipologia Rimborso	Numero	Importo erogato*
IRPEF	3.106.857	2.519,4
IRES	6.560	1.119,5
II.DD. derivanti dalla deducibilità IRAP	11.338	472,8
IVA	84.549	14.715,9
II.II.	23.331	90,1
Altre imposte	3.060	0,2
<b>TOTALE</b>	<b>3.235.695</b>	<b>18.917,9</b>

\* Valori in milioni di euro

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

Nel corso del 2021 è proseguita l'implementazione e l'integrazione del portale "Fatture e Corrispettivi" con altri servizi relativi alla consultazione e conservazione delle fatture elettroniche. In particolare, i servizi di consultazione delle fatture elettroniche del portale sono stati evoluti a seguito dell'introduzione dei nuovi tipi di documento da utilizzare per l'emissione delle fatture elettroniche, per consentire una coerente visualizzazione delle stesse in area riservata.

#### 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.

A partire dal mese di giugno 2021 è stato implementato il servizio di conservazione, modificando l'accordo di servizio al fine di consentirne un rinnovo automatico, salvo recesso da parte dell'utente nonché consentendo di portare in conservazione automatica anche fatture transitate dal sistema di interscambio in un periodo antecedente alla data di sottoscrizione del nuovo accordo.

Tra i servizi relativi al processo di memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi degli esercizi del commercio al dettaglio, entrato a regime dal 1° gennaio 2021, nell'esercizio è stata evoluta la 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.

Sul portale dedicato, accanto a specifici servizi di assistenza, sono disponibili servizi on line 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.

Lo sviluppo di tali servizi rappresenta 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.

### 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.

Nel 2021 sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio (SdI) al quadro normativo europeo per permetterne l'interoperabilità con le fatture nei formati europei consentendo quindi alle P.A. italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche trasmesse nei vari formati e canali stabiliti.



Nel 2021 sono proseguite le attività per completare il processo di digitalizzazione delle operazioni di certificazione fiscale (fatture, scontrini e ricevute), perno rilevante della strategia di spinta alla *compliance* mediante la fornitura di servizi a valore aggiunto finalizzati, tra l'altro, alla precompilazione dei registri IVA e delle comunicazioni di liquidazione periodica IVA propedeutici alla precompilazione della dichiarazione IVA con riferimento al periodo di imposta 2022 che, nel corso del 2021, sono stati messi a disposizione, in via sperimentale, solo per alcune categorie di soggetti.

A seguito delle modifiche normative è stato, inoltre, evoluto il servizio di pagamento dell'imposta di bollo che permette agli operatori di versare l'imposta anche per quelle fatture che, pur non riportando l'indicazione dell'assolvimento dell'imposta di bollo, sono assoggettate a tale imposta.

### 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.

Successivamente, la Legge di Bilancio 2021 ha introdotto un altro contributo per l'acquisto di apparecchi televisivi di nuova generazione, previo avvio a riciclo di quelli obsoleti (c.d. "bonus rottamazione TV"). Con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, del 5 luglio 2021, sono state definite le misure attuative della nuova agevolazione e sono state apportate alcune modifiche alla disciplina prevista per il precedente bonus TV/decoder.

### Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità immobiliare

Nel corso dell'esercizio 2021, nonostante l'emergenza sanitaria e la riorganizzazione delle attività, è stato possibile programmare l'attività di progressiva implementazione del Sistema Integrato del Territorio (SIT). Tale attività è stata avviata in quattro uffici pilota, sui quali sono state verificate in ambiente reale e in modalità completa tutte le funzionalità di gestione integrata delle informazioni catastali. L'esperienza maturata presso questi uffici pilota ha consentito l'individuazione di alcuni miglioramenti da apportare al sistema prima di procedere al completamento della migrazione e l'avvio di un'attività di ulteriore efficientamento delle procedure, che si è conclusa nel mese di settembre. Al termine di tali azioni di miglioramento è stato possibile estendere il SIT su ulteriori 52 uffici nell'ultimo quadrimestre dell'anno.

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.

Per i **servizi catastali e cartografici**, nel corso del 2021 è stata assicurata la completa trattazione degli atti di aggiornamento delle banche dati pervenuti, mantenendo i medesimi livelli qualitativi di servizio degli anni precedenti. Nel corso dell'anno si è registrato un notevole incremento del numero di accessi eseguiti da Pubbliche Amministrazioni, professionisti e cittadini ai servizi on line di visualizzazione dinamica delle mappe catastali tramite servizio *Web Map Service* (WMS) (+71% rispetto al 2020) e Geoportale Cartografico Catastale (+42% rispetto al 2020).

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Sicuramente l'**utilizzo dei canali telematici** per lo svolgimento dei vari servizi risulta predominante, in particolare:

- la registrazione dei tipi mappali e di frazionamento avviene in modalità totalmente automatica per circa il 90% dei casi;
- per le dichiarazioni di nuova costruzione, oltre l'11% delle unità sono state registrate mediante lavorazione da remoto, cioè in una Provincia diversa da quella di presentazione e ove sono ubicati gli immobili;
- il numero di immobili elaborati dalla procedura di voltura automatica è aumentato del 28% rispetto al 2020;
- il rilascio di visure eseguite per via telematica (SISTER) è aumentato dello 0,6% rispetto al 2020.

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 2020.

Formalità eseguite e cancellazioni ipotecarie semplificate	2021	2020	Δ %
Trascrizioni	2.738.603	2.162.887	27%
Iscrizioni	519.273	421.850	23%
Annotazioni	431.151	444.887	-3%
Cancellazioni ipotecarie semplificate (eseguite e non eseguibili)	338.096	327.977	3%

L'Agenzia svolge le varie attività nell'ambito del sistema informativo della pubblicità immobiliare, costituito dall'insieme dei registri e dei documenti che il Conservatore è tenuto a custodire e conservare, in virtù degli obblighi previsti dal Codice Civile e dalle leggi speciali in materia. La procedura di trasmissione telematica del titolo al Conservatore dei Registri Immobiliari, inizialmente consentita solo ai notai, è stata estesa, a partire dal 2014, anche agli altri pubblici ufficiali e agli Agenti della Riscossione. Il servizio consente di trasmettere, per via telematica,

copia autentica del titolo integralmente predisposta con strumenti informatici e con l'impiego della firma digitale. In linea generale, anche per quanto riguarda il servizio di pubblicità immobiliare risulta prioritario l'utilizzo del canale telematico.

Nel 2021 sono state realizzate diverse attività di **miglioramento ed evoluzione delle basi dati**, con l'obiettivo di rendere fruibili tutte le informazioni immobiliari e dei relativi titolari, nonché quelle cartografiche, in modo semplice e integrato, anche ai fini della piena interoperabilità con altre banche dati disponibili presso Enti che gestiscono informazioni affini o complementari a quelle dell'Agenzia.

È importante ricordare che le informazioni che gestisce l'Agenzia sono tali da essere utilizzabili non solo ai fini tributari e di governo del territorio, ma anche con finalità di natura civile, come ad esempio la gestione delle emergenze. La cartografia catastale, con i relativi archivi, può essere utile soprattutto perché consente l'interscambio e l'interazione con altre basi dati, per cui è possibile integrarla con ogni ulteriore tematismo (mappe sismiche, mappa dei rischi idrogeologici, zone archeologiche, falde acquifere, mappe delle zone inquinate, piani urbanistici e piani regolatori, uso del suolo, mappe degli ostacoli per la navigazione aerea, etc.).

In tema di pericolosità, vulnerabilità, esposizione e messa in sicurezza del patrimonio abitativo dai fenomeni idrogeologici e sismici, il Paese ha a disposizione il patrimonio di conoscenze e di informazioni analitiche sugli immobili georiferiti nella cartografia catastale, che comprende anche i fabbricati, le planimetrie catastali e i soggetti titolari. Tale massa di informazioni può essere messa a disposizione dall'Agenzia a tutte le amministrazioni pubbliche interessate, integrata con dati esterni e interoperabile, e svolgere un ruolo determinante per l'attivazione delle politiche di promozione e di intervento sulla sicurezza degli edifici.

### **Servizi in materia di Osservatorio del Mercato Immobiliare e servizi estimativi**

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. Per quanto riguarda le attività estimative, l'Agenzia svolge i seguenti servizi:

- perizie di stima su beni immobili;
- pareri di congruità tecnico-economica;
- consulenza tecnico-estimativa specialistica.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Anche in questo ambito, la straordinaria situazione di emergenza sanitaria, ha indotto una nuova pianificazione delle attività previste nel corso del 2021, per consentire alle strutture di consolidare la modalità agile di svolgimento dell'attività lavorativa.

Nel corso del 2021 sono stati sottoscritti 812 accordi di collaborazione e 44 protocolli di intesa, in particolare con Comuni (73% del totale) e con Amministrazioni dello Stato (11% del totale) e per il restante (16% del totale) con tutte le restanti amministrazioni.

Riguardo all'**Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI)**, nel corso del 2021, l'Agenzia ha proseguito l'attività di rilevazione e aggiornamento della banca dati delle quotazioni OMI e le attività di analisi e di studio del mercato immobiliare, assicurando la disponibilità delle quotazioni immobiliari e delle informazioni sulle dinamiche del mercato immobiliare attraverso le connesse pubblicazioni.

È continuata la pubblicazione di studi e ricerche sulla Rivista Telematica dell'Agenzia "[Quaderni dell'Osservatorio](#)", il cui numero uscito nel 2021, oltre agli articoli sulla produzione di nuove statistiche sulle compravendite delle abitazioni di nuova costruzione e dei terreni agricoli ed edificabili, contiene anche due saggi sulle modalità sperimentale per una nuova e diversa metodologia di zonizzazione territoriale dei negozi nell'ambito della banca dati delle quotazioni nonché le relazioni sui risultati del monitoraggio delle operazioni di sviluppo immobiliare applicato alla città di Roma.

La seguente tabella sintetizza l'andamento dei servizi, accessibili tramite i canali web dell'Agenzia, assicurati e presidiati dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare. Rispetto all'anno precedente si riscontra un incremento degli accessi e dei servizi erogati:

Descrizione servizio web	2021	2020	Δ %
Consultazione quotazioni OMI (web/App mobile)	7.012.671	6.574.593	6,70%
Consultazione valori immobiliari dichiarati negli atti di compravendita*	25.875.632	2.623.060	–
Download quotazioni OMI, zonizzazioni e dati statistici compravendite	79.816	67.481	18,30%

\* Il servizio è stato attivato il 7 dicembre 2020



### 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 98,7% a fronte di un risultato previsto del 95%.

Nel 2021 il Barometro risulta dalla media dei seguenti indicatori nel periodo:

- annotazioni lavorate (96%);
- certificati ipotecari lavorati (99%);
- DOCFA telematici telelavoro (99%);
- estratti di mappa in aggiornamento (100%);
- istanze evase entro 20 gg (99%);
- Pregeo approvati non automatici (100%).

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### Servizio “Consegna documenti e istanze”

Per promuovere ulteriormente le relazioni a distanza con i contribuenti, dal mese di luglio 2021 è stato reso disponibile nell'area riservata il nuovo servizio web “Consegna documenti e istanze”, grazie al quale gli utenti possono consegnare in modalità telematica documenti e istanze, sia a seguito di una specifica richiesta dell'Agenzia sia di iniziativa per esigenze personali, e ottenerne la ricevuta di protocollazione. I destinatari del nuovo servizio sono cittadini, intermediari e operatori economici in possesso delle credenziali per l'identificazione all'area riservata del sito internet dell'Agenzia (SPID, CIE, CNS e, nei casi previsti, Fisconline/Entratel).

Il nuovo servizio si inserisce nell'ambito delle attività volte ad agevolare il più possibile l'interazione a distanza con i cittadini. Il servizio consente agli utenti in possesso delle credenziali di inviare documenti e istanze agli uffici tramite un canale sempre aperto, senza doversi recare fisicamente allo sportello e ottenendone la ricevuta con il relativo protocollo, analogamente a quanto avviene con la consegna diretta in ufficio.

**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

**circa 2,3 milioni di telefonate**

ed è stata fornita risposta in forma scritta (SMS, web mail, Facebook) in tempi brevi, entro 4 giorni, a circa 90mila quesiti, comprensivi delle risposte date attraverso i social.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

La tabella seguente confronta, per singolo canale, le percentuali conseguite nel triennio 2019-2021:

### PERCENTUALE DI RISPOSTE FORNITE IN FORMA SCRITTA ENTRO 4 GIORNI

ANNO	RISPOSTE SCRITTE FORNITE ENTRO 4 GIORNI				TOTALE RISPOSTE SCRITTE				%
	Canale web mail	Canale SMS	Canale Facebook	TOTALE	Canale web mail	Canale SMS	Canale Facebook	TOTALE	
	A	B	C	D	E	F	G	H	(D/H)
<b>2019</b>	65.067	27.560	2.820	<b>95.447</b>	65.465	27.645	2.836	<b>95.946</b>	99,48%
<b>2020</b>	79.702	32.425	2.615	<b>114.742</b>	80.428	32.630	2.615	<b>115.673</b>	99,20%
<b>2021</b>	67.105	19.657	2.881	<b>89.643</b>	67.412	19.693	2.881	<b>89.986</b>	99,62%

In tale ambito, nel 2021 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. L'assistenza telefonica sui predetti contributi ha permesso agli utenti di ottenere chiarimenti sui vari provvedimenti attuativi delle norme di riferimento e sulle modalità di invio delle istanze, fornendo anche ausilio per le istanze in autotutela nei casi previsti dalle norme di riferimento.

Molte richieste di assistenza hanno riguardato i vari crediti agevolativi in campo edilizio: dal superbonus del 110% al bonus facciate, alla riqualificazione energetica, ristrutturazioni edilizie, bonus mobili, bonus verde, solo per citarne alcuni.





### 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, spreco di 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.

### Servizi allo sportello - Un nuovo modello di assistenza

La fase di emergenza sanitaria, ha inevitabilmente e fortemente condizionato il rapporto con l'utenza ma ha anche rappresentato la leva per rivedere completamente il modello di accoglienza degli utenti presso gli uffici: da un accesso libero verso un accesso programmato per appuntamento.

Questa nuova modalità di accesso mira da un lato a far evolvere ulteriormente il rapporto con i cittadini, assicurando l'ordinata gestione dei flussi di utenti, dall'altro a prevenire il rischio di assembramenti e disservizi legati alla lunga fase di emergenza.

L'offerta di servizi da parte dell'Agenzia si è progressivamente spostata sul canale telematico con l'obiettivo di minimizzare il costo indiretto dell'adempimento e mira a portare gli utenti a utilizzare prioritariamente il servizio telematico o la modalità "agile", stabilmente prevista tra le modalità con cui chiedere ed erogare il servizio, accedendo agli uffici solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento.

L'accesso programmato può però migliorare la qualità del servizio reso in ufficio: il contribuente ottiene il servizio desiderato, all'orario concordato e senza fare code. La trattazione dei casi "a vista", senza prenotazione, viene limitata ai soli casi urgenti e non procrastinabili, valutabili di volta in volta.

Si tratta di un cambiamento del *modus operandi* degli uffici che richiede di assumere un'ottica completamente nuova al personale dell'Agenzia e, soprattutto, ai contribuenti.

Il target di riferimento, almeno il 70% degli accessi programmati, dopo una prima fase sperimentale avviata da settembre 2020, è stato pienamente conseguito nel 2021.

L'assistenza programmata, limitando la rilevazione ai soli uffici provvisti di eliminacode (oltre agli Uffici Territoriali, sono compresi nel calcolo anche gli UT Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA e gli Uffici Provinciali-Territorio), ha conseguito un risultato complessivo pari all'86% di accessi con appuntamento programmato, tramite CUP o web ticket, nel corso dell'intero esercizio.

### 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.

### 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.

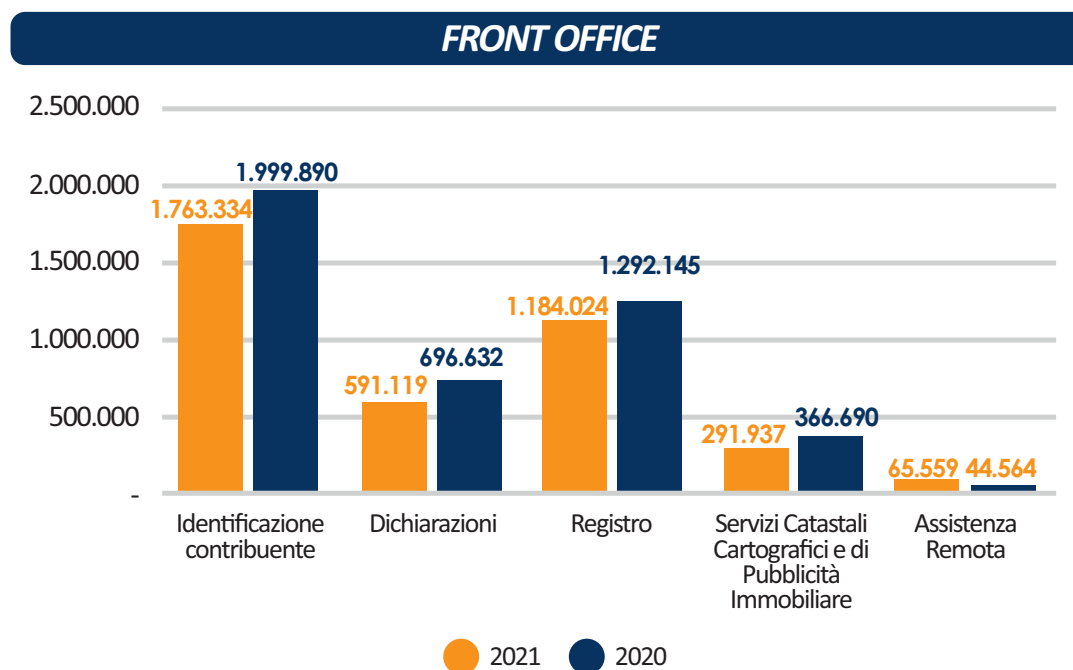
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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 Provinciali dell'Agenzia. 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.

A causa dell'emergenza sanitaria negli anni 2020 e 2021 si è registrata una forte contrazione degli **accessi presso gli uffici dell'Agenzia** rispetto agli anni precedenti, cui ha corrisposto una diminuzione dei servizi erogati.

Il numero di accessi presso gli uffici (Uffici Territoriali e Uffici Provinciali-Territorio) sono stati complessivamente 3.895.973 nel 2021, 4.399.921 nel 2020 e 10.826.780 nel 2019. Tale riduzione, oltre che alla pandemia, è dovuta alle nuove modalità di accesso ai servizi, alternative all'accesso fisico allo sportello, nonché all'introduzione di nuovi servizi telematici e al potenziamento di quelli esistenti.

Il grafico riporta il numero di accessi suddiviso per tipologia:



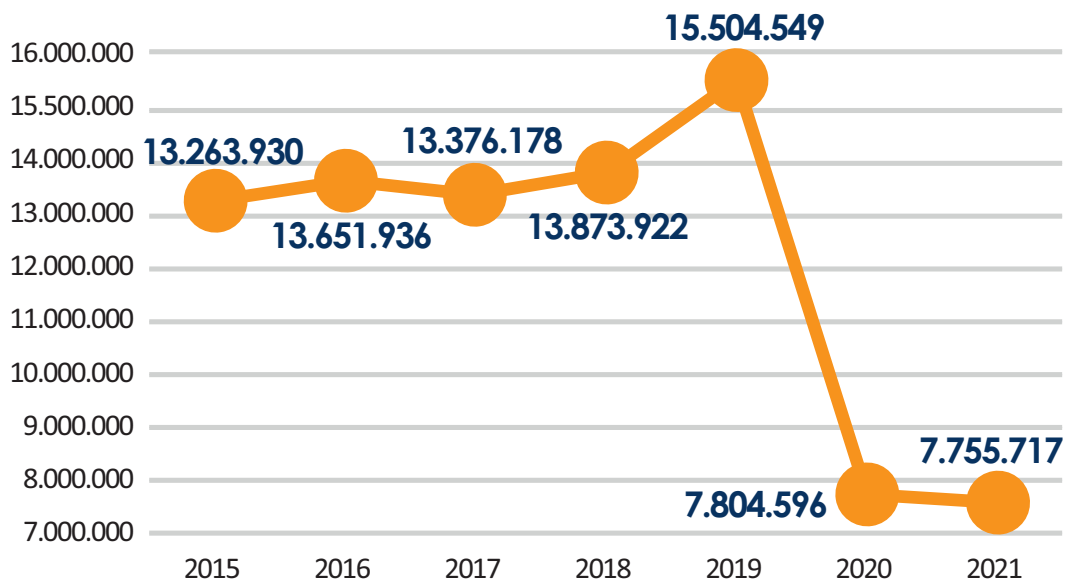
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2021 sono stati

**circa 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 4,2 milioni sono stati resi ai cittadini direttamente presso gli uffici, circa 2,3 tramite assistenza telefonica, poco meno di 1.2 milioni attraverso il canale telematico CIVIS e circa 90mila tramite SMS e web mail.

### SERVIZI EROGATI



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 10 minuti, a fronte dei 13 minuti rilevati nel 2020. 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 presentazione 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 <a href="#">AGEVOLAZIONI</a>
 DICHIARAZIONI	Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, ISA e altro ancora.	Accedi a <a href="#">DICHIARAZIONI</a>
 PAGAMENTI	Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.	Accedi a <a href="#">PAGAMENTI</a>
 RIMBORSI	Richieste di rimborso e modalità di erogazione.	Accedi a <a href="#">RIMBORSI</a>
 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 <a href="#">FABBRICATI e TERRENI</a>
 ACCERTAMENTI E REGOLARIZZAZIONI	Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.	Accedi a <a href="#">ACCERTAMENTI e REGOLARIZZAZIONI</a>
 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 <a href="#">ISTANZE</a>
 COMUNICAZIONI	Informazioni e dati da comunicare; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.	Accedi a <a href="#">COMUNICAZIONI</a>

# 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 <a href="#">AGEVOLAZIONI</a>
 DICHIARAZIONI	Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, ISA e altro ancora.	Accedi a <a href="#">DICHIARAZIONI</a>
 PAGAMENTI	Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.	Accedi a <a href="#">PAGAMENTI</a>
 RIMBORSI	Richieste di rimborso e modalità di erogazione.	Accedi a <a href="#">RIMBORSI</a>
 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 <a href="#">FABBRICATI e TERRENI</a>
 ACCERTAMENTI E REGOLARIZZAZIONI	Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.	Accedi a <a href="#">ACCERTAMENTI e REGOLARIZZAZIONI</a>
 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 <a href="#">ISTANZE</a>
 COMUNICAZIONI	Informazioni e dati da comunicare; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.	Accedi a <a href="#">COMUNICAZIONI</a>



# 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 <a href="#">AGEVOLAZIONI</a>
 DICHIARAZIONI	Tutte le dichiarazioni: dichiarazioni dei redditi, dichiarazioni IVA, dichiarazione IRAP, dichiarazione dei sostituti d'imposta, dichiarazioni di successione e altro ancora.	Accedi a <a href="#">DICHIARAZIONI</a>
 PAGAMENTI	Modalità di pagamento e modelli da utilizzare. Strumenti per il calcolo di imposte, sanzioni, interessi.	Accedi a <a href="#">PAGAMENTI</a>
 RIMBORSI	Richieste di rimborso e modalità di erogazione.	Accedi a <a href="#">RIMBORSI</a>
 FABBRICATI E TERRENI	Consultazione e aggiornamento dei dati catastali, cartografici, ipotecari; registrazione dei contratti di locazione. Informazioni e anche dati dei valori immobiliari.	Accedi a <a href="#">FABBRICATI e TERRENI</a>
 ACCERTAMENTI E REGOLARIZZAZIONI	Promozione dell'adempimento spontaneo, comunicazioni, cartelle, controlli e contenzioso.	Accedi a <a href="#">ACCERTAMENTI e REGOLARIZZAZIONI</a>
 ISTANZE	Richieste da presentare per costituzione CAF e relativi elenchi, accesso documentale, partita IVA, interPELLI, eventi calamitosi.	Accedi a <a href="#">ISTANZE</a>
 COMUNICAZIONI	Informazioni e dati da comunicare; elementi da acquisire per predisporre le dichiarazioni.	Accedi a <a href="#">COMUNICAZIONI</a>

# 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 Erogazione dei contributi a fondo perduto

Considerato il perdurare dello stato emergenziale per l'intero esercizio 2021, l'Agenzia ha proseguito la gestione e l'erogazione dei contributi a fondo perduto agli operatori economici in possesso dei requisiti previsti dalle specifiche norme che hanno introdotto le singole misure di aiuto.

In particolare, sono state completate le attività di erogazione dei contributi a fondo perduto di cui all'articolo 60, comma 7-sexies, del D.L. n. 104/2020 (Comuni totalmente montani colpiti da eventi calamitosi); è stato erogato il contributo a fondo perduto per attività economiche e commerciali nei centri storici con santuari religiosi previsto dall'articolo 59 del Decreto "Agosto", nonché i contributi a fondo perduto previsti dai decreti Sostegni, mettendo a disposizione degli operatori e dei loro intermediari specifiche procedure telematiche che hanno permesso di acquisire le istanze ed erogare in tempi contenuti i contributi spettanti.

È stato, infine, erogato, per conto del Ministero del Turismo il contributo di cui al Decreto del Ministro del Turismo 24 agosto 2021, n. 243 con il quale, in data 10 dicembre 2021, è stata stipulata apposita Convenzione.

Nel corso del 2021 l'Agenzia ha erogato complessivamente, tramite bonifico o credito d'imposta, contributi a fondo perduto per un ammontare di **15,5 miliardi di euro**, corrispondenti ad oltre 4,7 milioni di bonifici o riconoscimenti di crediti d'imposta, in netto aumento rispetto al 2020 in cui erano stati effettuati oltre 3,3 milioni di bonifici per 10 miliardi di euro di contributi erogati.

Sono state gestite, inoltre, dalle Direzioni Provinciali le istanze di autotutela presentate dagli operatori IVA che avevano ricevuto lo scarto dell'istanza, dovuto prevalentemente a errori commessi dai richiedenti. Sono state introdotte specifiche funzionalità per la lavorazione delle istanze di autotutela relative alle varie tipologie di contributi e per la trasmissione a sistema centrale dei dati di quelle per le quali è stata accolta l'istanza a valle dell'attività istruttoria, al fine della conseguente erogazione del contributo ai soggetti richiedenti.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

La seguente tabella riporta i dati dei contribuiti e dei ristori distinti per settore di attività economica del beneficiario:

ATECO	DESCRIZIONE	NUMERO SOGGETTI BENEFICIARI	IMPORTI (in milioni di euro)
A	AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	139.015	521,36
B	ESTRAZIONI DI MINERALI DA CAVE E MINIERE	674	14,80
C	ATTIVITA' MANIFATTURIERE	145.360	1.615,42
D	FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA	3.701	34,74
E	FORNITURA DI ACQUA - RETI FOGNARIE, ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO	2.145	32,46
F	COSTRUZIONI	204.371	1.511,89
G	COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI	420.485	2.872,42
H	TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO	57.157	481,09
I	ATTIVITA' DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE	306.514	3.239,56
J	SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	53.028	315,95
K	ATTIVITA' FINANZIARIE E ASSICURATIVE	26.138	109,86
L	ATTIVITA' IMMOBILIARI	70.304	707,41
M	ATTIVITA' PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE	371.213	1.530,65
N	NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	90.563	842,90
O	AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA-ASSICURAZIONE SOCIALE OBBLIGATORIA	156	1,32
P	ISTRUZIONE	34.500	161,49
Q	SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE	134.494	465,70
R	ATTIVITA' ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO	80.655	588,91
S	ALTRE ATTIVITA' DI SERVIZI	129.265	469,17
T	ATTIVITÀ DI FAMIGLIE E CONVIVENZE COME DATORI DI LAVORO PER PERSONALE DOMESTICO-PRODUZIONE DI BENI	40	0,09
U	ORGANIZZAZIONI ED ORGANISMI EXTRATERRITORIALI	4	0,02
Z	ALTRE ATTIVITA'	1.787	8,87
<b>TOTALE</b>		<b>2.271.569</b>	<b>15.526,06</b>

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Di seguito, il numero dei soggetti beneficiari e l'importo erogato per territorio di provenienza, con il dettaglio delle autotutele gestite.

TERRITORIO	CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO		AUTOTUTELE		TOTALE	
	Numero soggetti beneficiari	Totale erogato (in milioni di euro)	Numero soggetti beneficiari	Totale erogato (in milioni di euro)	Numero soggetti beneficiari	Totale erogato (in milioni di euro)
ABRUZZO	51.377	279,38	379	2,17	51.756	281,54
BASILICATA	19.943	108,55	179	0,86	20.122	109,41
CALABRIA	64.056	297,78	499	2,49	64.555	300,26
CAMPANIA	200.684	1.259,05	1.145	8,00	201.829	1.267,05
EMILIA ROMAGNA	175.980	1.258,81	1.407	12,09	177.387	1.270,90
FRIULI-VENEZIA GIULIA	38.073	252,43	474	3,98	38.547	256,41
LAZIO	227.294	1.617,32	1.836	16,32	229.130	1.633,64
LIGURIA	59.306	358,90	573	4,73	59.879	363,63
LOMBARDIA	384.119	3.171,27	3.834	50,42	387.953	3.221,69
MARCHE	63.096	395,06	740	5,42	63.836	400,48
MOLISE	12.114	56,28	68	0,42	12.182	56,70
PIEMONTE	158.849	983,72	1.549	13,37	160.398	997,09
PUGLIA	139.588	741,23	933	6,09	140.521	747,32
SARDEGNA	53.137	295,61	287	2,71	53.424	298,32
SICILIA	155.262	798,61	917	5,84	156.179	804,45
TOSCANA	163.770	1.245,52	1.668	15,08	165.438	1.260,60
TRENTINO-ALTO ADIGE	57.056	485,70	367	7,28	57.423	492,98
UMBRIA	34.624	210,74	374	3,47	34.998	214,21
VALLE D'AOSTA	6.395	45,64	108	0,89	6.503	46,53
VENETO	187.010	1.483,50	1.548	14,20	188.558	1.497,70
Regione multipla*	847	4,49	104	0,68	951	5,17
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>2.252.580</b>	<b>15.349,58</b>	<b>18.989</b>	<b>176,48</b>	<b>2.271.569</b>	<b>15.526,06</b>

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

La tabella riporta uno schema riassuntivo dei contributi erogati con una sintesi delle caratteristiche dei destinatari:

TIPO CONTRIBUTUTO	RIFERIMENTO NORMATIVO	DESTINATARI
Decreto Rilancio	Art. 25 D.L. n. 34/2020	Titolari di partita IVA colpiti da una diminuzione del fatturato a causa del COVID-19
Centri storici	Art. 59 D.L. n. 104/2020	Attività commerciali e di servizi al pubblico situate nei centri storici danneggiati dal calo delle presenze turistiche straniere causato dal COVID-19. Comprende santuari religiosi
Comuni montani	Art. 60 comma 7-sexies D.L. n. 104/2020	Soggetti che non hanno presentato domanda per il contributo previsto dal "Decreto Rilancio" e che hanno domicilio fiscale o sede operativa nel territorio di Comuni montani i cui stati di emergenza erano ancora in atto alla data di dichiarazione dello stato di emergenza da COVID-19
Decreto Ristori	Artt.1, 1-bis e 1-ter D.L. n. 137/2020	Operatori economici interessati dalle misure restrittive per il contenimento della seconda ondata di contagio da COVID-19
Decreto Natale	Art. 2 D.L. n. 172/2020	Soggetti con partita IVA attiva che svolgono come attività prevalente una di quelle riferite ai codici ATECO indicati in all. 1 al D.L. 172/2020 e già beneficiari del contributo a fondo perduto "Decreto Rilancio"
Decreto Sostegni 1	Art. 1 D.L. n. 41/2021	Soggetti che svolgono attività d'impresa, arte o professione o che producono reddito agrario, titolari di partita IVA, residenti o stabiliti nel territorio dello Stato
Decreto Sostegni 1 Start up	Art. 1-ter D.L. n. 41/2021	Titolari di reddito d'impresa che hanno attivato la partita IVA dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018, la cui attività d'impresa è iniziata nel corso del 2019
Decreto Sostegni bis (automatico)	Art. 1 comma 1 D.L. n. 73/2021	Soggetti con partita IVA attiva che ottengono il riconoscimento del contributo a fondo perduto "Decreto Sostegni 1"
Decreto Sostegni bis (attività chiuse)	Art. 2 D.L. n. 73/2021 e Art. 11 D.L. n. 105/2021	Titolari di partita IVA che esercitano in modo prevalente attività per le quali le misure restrittive adottate per evitare la diffusione dell'epidemia da COVID-19 hanno disposto la chiusura per un periodo complessivo di almeno cento giorni nel periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2021 e il 25 luglio 2021
Decreto Sostegni bis (stagionali)	Art. 1 comma 5 D.L. n. 73/2021	Soggetti che svolgono attività d'impresa, arte o professione e di reddito agrario, titolari di partita IVA, residenti o stabiliti nel territorio dello Stato. Il contributo Sostegni bis per le attività stagionali è alternativo al contributo a fondo perduto previsto dall'art. 1, commi 1-3, del Decreto Sostegni bis
Decreto Sostegni bis (perequativo)	Art. 1 comma 16 D.L. n. 73/2021	Soggetti che svolgono attività d'impresa, arte o professione o che producono reddito agrario, residenti o stabiliti nel territorio dello Stato, titolari di partita IVA attiva alla data del 26 maggio 2021
Decreto Sostegni bis (10-15 milioni)	Art. 1 comma 30-bis D.L. n. 73/2021	Soggetti che svolgono attività d'impresa, arte o professione o che producono reddito agrario, titolari di partita IVA, che nel 2019 hanno conseguito ricavi o compensi compresi tra 10 e 15 milioni di euro
Ministero Turismo	Art. 6 Decreto Ministero Turismo del 24/08/2021	Soggetti beneficiari del contributo a fondo perduto "Decreto Sostegni 1"

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Sono stati, infine, attivati specifici scambi informativi con il Ministero dell'Interno, sulla base di apposito protocollo sottoscritto in data 5 giugno 2020, per garantire il rispetto della normativa antimafia di cui al D.Lgs. n.159/2011. Nello specifico, per le istanze finalizzate all'ottenimento del contributo di importo superiore a 150mila euro, si è provveduto ad acquisire tutte le autocertificazioni antimafia da parte dei soggetti richiedenti e dei soggetti a essi collegati, di cui all'art 85, comma 1 e 2 del D.Lgs. n. 159/2011, per il successivo pagamento e si è proceduto alla richiesta delle informazioni antimafia al Ministero dell'Interno per tutti i soggetti per i quali l'istanza è stata accolta. Per le istanze di contributi inferiori a 150mila euro, sono state avviate le fasi propedeutiche alla definizione degli scambi informativi con il citato Ministero per la successiva attivazione di controlli a campione sui soggetti per i quali l'Agenzia richiede le c.d. comunicazioni antimafia.

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.

### 2.1.5 Promuovere la Tax 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.

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 gestione delle procedure amichevoli nel panorama fiscale internazionale (*Mutual Agreement Procedure - MAP*);
- l'aggiornamento degli indici di affidabilità fiscale.

In tale ambito si inseriscono tutti gli istituti, molti di recente introduzione, che mirano a semplificare il sistema e a creare un nuovo clima di fiducia e collaborazione con i cittadini contribuenti, prevedendo anche la possibilità di correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sui livelli di *compliance* e sul recupero del *tax gap*.

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.



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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'Agazia: predisposizione di circolari e risoluzioni;
- su sollecitazione dei contribuenti, per la soluzione di casi concreti: 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: istituto della consulenza giuridica.

In relazione al primo punto, nel 2021 l'Agazia ha emanato 20 circolari e 29 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.

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.

Con l'**interpello nuovi investimenti** 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 2021 l'Agazia ha risposto nei termini a tutte le istanze in scadenza nello stesso anno. Le Direzioni Regionali hanno ridotto i tempi di risposta:

- per il 90% degli interpelli ordinari in scadenza nell'anno, rispondendo ai contribuenti entro 80 giorni (anziché nel termine ordinario di 90 giorni);

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- per l'84% 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 87% delle richieste (90 giorni anziché 120 giorni).

### 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.

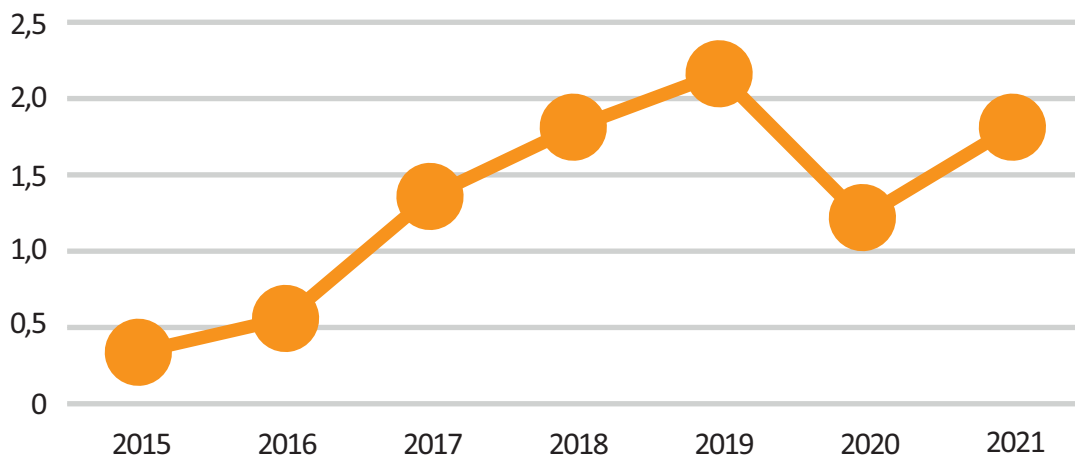
In altri termini, l'Agenzia, prima di attivare i controlli fiscali, invia con congruo anticipo ai contribuenti interessati una serie di comunicazioni volte a favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili. Il vantaggio che ne deriva è reciproco: chi regolarizza la sua posizione beneficia di una 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 2021 sono 1.369.706 le comunicazioni  
per la *compliance***

di queste, oltre 688.000 sono inviti alla *compliance* relative alle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA di cui all'art. 4 D.L. 193/2016. Con le restanti comunicazioni (oltre 681.000) sono state segnalate possibili anomalie nei confronti di alcune categorie 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 2021 **circa 1,8 miliardi di euro**.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### VERSAMENTI DA ATTIVITA' DI PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE



\* Valori in 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.

#### 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'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.

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 2021 risultano nel programma di cooperative compliance complessivamente 77 società, di cui 24 ammesse proprio nel 2021.

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 326, riferiti prevalentemente a istanze presentate nel 2016 (211 accordi); i rimanenti accordi sono riferiti ad istanze presentate tra il 2017 e il 2019.

### **Mutual Agreement Procedure (MAP)**

Negli ultimi anni è aumentata l'importanza delle procedure amichevoli nel panorama fiscale internazionale.

Dal 1° gennaio 2017 l'Agenzia delle Entrate è l'autorità competente designata per la trattazione delle **procedure amichevoli** (MAP, *Mutual Agreement Procedure*) avviate su richiesta dei contribuenti. In sostanza, le MAP rappresentano utili ed avanzati strumenti per dirimere complesse questioni di fiscalità internazionale, in modo da evitare il rischio di una doppia tassazione. Grazie all'attivazione delle procedure amichevoli, è prevista infatti la consultazione diretta tra le Amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti, che dialogano attraverso le rispettive autorità competenti al fine di risolvere la controversia fiscale internazionale insorta. Tra le modalità con cui la doppia imposizione può essere eliminata, vi è l'accordo (*agreement*) tra le autorità competenti, che viene raggiunto per lo più a seguito di un confronto diretto. Secondo le indicazioni dell'OCSE, le MAP vengono distinte in due tipologie: i casi rientranti nella categoria "*attribution/allocation*", ossia controversie inerenti al *transfer pricing*, o prezzi di trasferimento, e i casi "*other*" relativi alle rimanenti controversie sempre in tema di doppia imposizione internazionale.

Risultati superiori alle attese si sono registrati in tema di percentuale di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure – MAP*) definite entro 3 anni dalla presentazione con un consuntivo 2021 del 22% a fronte di un valore atteso del 20%.

### 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 2021 si è conclusa la fase preventiva di confronto con la quale vengono presentati alle organizzazioni di categoria interessate gli 88 ISA oggetto di evoluzione per lo stesso 2021. 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 17 dicembre 2021. Con D.M. del 2 febbraio 2021 sono stati approvati gli 87 ISA evoluti per il periodo d’imposta 2020. Con il D.M. del 21 marzo 2022 sono stati poi approvati gli 88 ISA evoluti per il periodo d’imposta 2021.

### Lotteria degli scontrini

Dal 1° febbraio 2021 ha preso il via la lotteria nazionale degli scontrini, il concorso a premi gratuito collegato agli acquisti effettuati con modalità “cashless”. Alla lotteria possono partecipare, infatti, tutti i cittadini maggiorenni e residenti in Italia che acquistano beni e servizi esclusivamente con strumenti di pagamento elettronici (bancomat, carta di credito, carta di debito, carte prepagate, carte e app connesse a circuiti di pagamento privati e a spendibilità limitata) per i quali è rilasciato un documento commerciale (il vecchio “scontrino”) mediante un registratore telematico o mediante la procedura web “documento commerciale *on line*” disponibile nel portale “Fatture e Corrispettivi” del sito internet dell’Agenzia delle Entrate.

Le regole tecniche per il funzionamento della lotteria sono state disciplinate con il provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, d’intesa con l’Agenzia delle Entrate, del 5 marzo 2020.

In particolare, il contribuente deve manifestare la volontà di partecipare alla lotteria comunicando, al momento dell’acquisto, il proprio codice lotteria all’esercente che lo acquisisce e trasmette i dati della transazione all’Agenzia delle Entrate, che li mette a disposizione dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per le successive estrazioni.

La pseudonimizzazione del codice fiscale del cliente impedisce di associare l’acquisto del bene/servizio a una persona fisica e quindi garantisce la piena tutela della privacy del cittadino.

Alle estrazioni della lotteria partecipano non soltanto i consumatori ma anche gli esercenti, cioè i venditori che trasmettono telematicamente i corrispettivi.

Le regole di trasmissione dei corrispettivi validi ai fini della lotteria sono contenute nel provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle Entrate del 31 ottobre 2019 e successive modifiche.

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

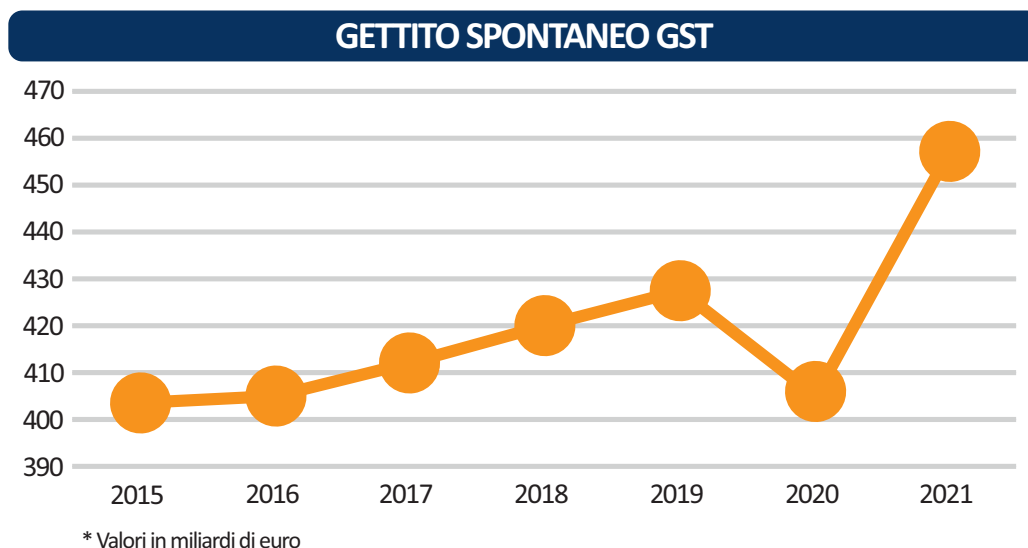
#### 2.2.1 Il ruolo sociale dell'Agenzia

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.

**471 miliardi di euro  
sono le somme riscosse nel 2021**

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, **458,8 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.



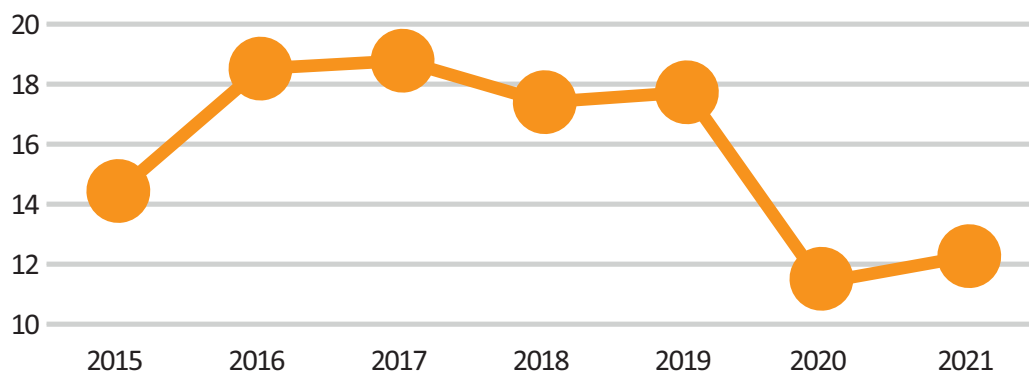
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

La variazione del 2021 riflette in parte il miglioramento del quadro economico, ma in parte sono ancora riscontrabili diversi fattori di disomogeneità nella distribuzione del gettito per effetto del “lockdown” introdotto nel 2020 e delle conseguenti misure economiche e di sospensione dei versamenti adottate per affrontare l'emergenza sanitaria. Tali misure hanno continuato a influenzare il gettito relativo all'anno 2021 avendo modificato il consueto profilo temporale dei versamenti delle imposte.

Delle somme spontaneamente versate, **1,8 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 2021 sono state, come già visto, oltre 1.369.000.

**12 miliardi di euro** sono le entrate complessive da attività di contrasto, di cui 8 miliardi derivano dai versamenti diretti e 4 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione.

### RISCOSSIONI DA ATTIVITA' DI CONTROLLO



\* Valori in miliardi di euro

La flessione è sostanzialmente ascrivibile agli interventi normativi messi in campo dal legislatore e per affrontare l'emergenza sanitaria.



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

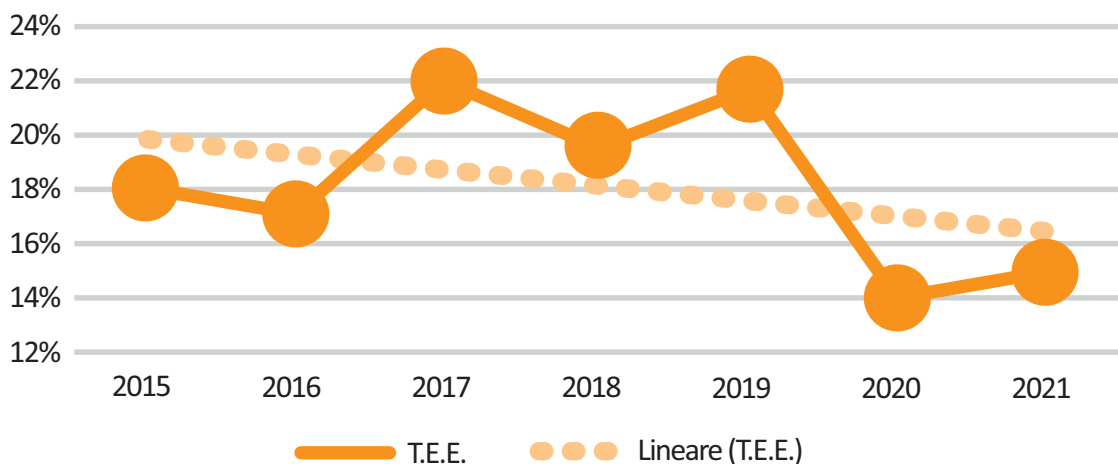
Il **Tasso di erosione dell'evaso (T.E.E.)** misura la capacità delle strutture dell'Agenzia di incidere sulle dinamiche evasive che caratterizzano il Paese, attraverso il recupero dell'imposta non dichiarata dal contribuente e di quella dichiarata e successivamente non versata. È dato dal rapporto tra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

### IL TAX GAP DIACRONICO

È dato dal *tax gap* totale in valore assoluto ponderato in base alla quota d'incasso relativa a ciascun anno d'imposta cui si riferiscono le attività che hanno determinato il recupero.

Rispetto a un *tax gap* diacronico che si attesta mediamente intorno a 83 miliardi di euro, l'Agenzia ha un tasso di erosione dell'evaso di circa il 14,73%.

### TASSO DI EROSIONE DELL'EVASO



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.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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.

Nella Convenzione 2021-2023, in relazione all'attività di contrasto, sono stati dunque definiti i seguenti obiettivi:

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

**131.517** è il numero degli accertamenti ai fini di II.DD., IVA, IRAP prodotti nel 2021

A fronte dei predetti accertamenti sono emersi complessivamente **7,8 miliardi di euro di maggiore imposta accertata**.

In relazione alle **diverse tipologie di contribuenti**, il 14,3% 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 3.758 soggetti, sono state concluse 43 attività istruttorie esterne tra verifiche e controlli mirati, mentre gli accertamenti emessi sono stati 1.067, che hanno determinato una maggiore imposta accertata di oltre 1,1 miliardi di euro.

### GRANDI CONTRIBUENTI

	2021	2020	Δ %
Soggetti sottoposti a tutoraggio	3.758	3.465	8,5%
N. accertamenti emessi/eseguiti*	1.067	1.459	-26,8%
Maggiore Imposta Accertata**	1.153	2.235	-48,4%

\* Per l'anno 2020 il dato è comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del D.L. n. 34/2020.

\*\* Valori espressi in milioni di euro.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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 2021 il 3,7% di esse è stato oggetto di controlli. In particolare, nei confronti delle imprese di medie dimensioni, sono state eseguite 93 attività istruttorie esterne ed emessi 3.433 accertamenti (di cui 1.340 ai sensi del comma 1, dell'art. 157 del D.L. n. 34/2020), che hanno determinato più di 2,1 miliardi di euro di maggiore imposta accertata.

### IMPRESE MEDIE

	2021	2020	Δ %
N. accertamenti emessi/eseguiti*	3.433	4.493	-23,6%
Maggiore Imposta Accertata**	2.155	2.685	-19,7%

\* Per l'anno 2020 il dato è comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del D.L. n. 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 2021 sono state realizzate 173 attività istruttorie esterne mediante verifiche ed emessi 44.647 atti di accertamento, che hanno consentito di accertare maggiori imposte per oltre 3,7 miliardi di euro.

### IMPRESE DI PICCOLE DIMENSIONI - LAVORATORI AUTONOMI

	2021	2020	Δ %
N. accertamenti emessi/eseguiti*	44.647	59.532	-25,0%
Maggiore Imposta Accertata**	3.746	5.877	-36,2%

\* Per l'anno 2020 il dato è comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del D.L. n. 34/2020.

\*\* Valori espressi in milioni di euro.

Per quanto riguarda le persone fisiche, nel 2021 i controlli su tale tipologia di contribuenti sono stati oltre 80mila e hanno dato luogo a più di 693 milioni 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.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### PERSONE FISICHE

	2021	2020	Δ %
N. accertamenti emessi/eseguiti*	80.547	215.761	-62,7%
Maggiore Imposta Accertata**	693	1.167	-40,6%

\* Per l'anno 2020 il dato è comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del D.L. n. 34/2020.

\*\* Valori espressi in milioni di euro.

In materia di regimi agevolativi, nel corso del 2021 sono state eseguite 16 attività istruttorie esterne mediante verifiche e 1.823 atti di accertamento; quest'ultimi hanno consentito di accertare complessivamente maggiori imposte per più di 108 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).

### ENTI NON COMMERCIALI

	2021	2020	Δ %
N. accertamenti emessi/eseguiti*	1.823	2.872	-36,5%
Maggiore Imposta Accertata**	108	86	-25,6%

\* Per l'anno 2020 il dato è comprensivo degli accertamenti emessi ai sensi del comma 1 dell'art. 157 del D.L. n. 34/2020.

\*\* Valori espressi in milioni di euro.

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 due direttrici per il contrasto agli illeciti sono:

- prevenzione e repressione dei fenomeni di frode;
- indagini sugli illeciti fiscali internazionali.

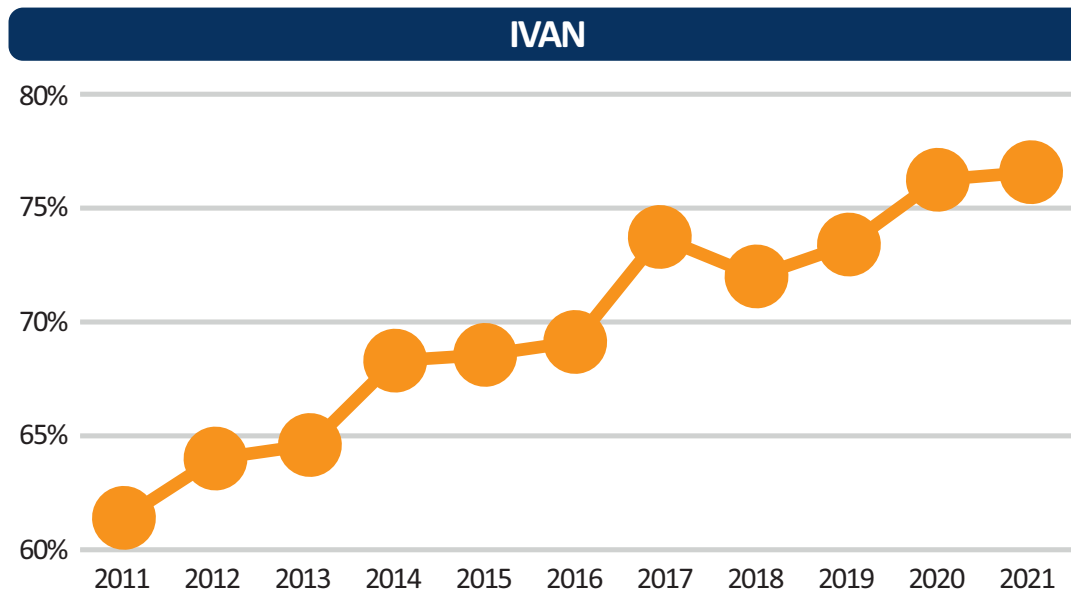
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Le principali iniziative riguardano il contrasto a:

- frodi IVA realizzate con false dichiarazioni d'intento;
- frodi IVA intracomunitarie;
- cessione di crediti d'imposta agevolativi fittizi;
- compensazioni indebite;
- utilizzo fraudolento dei crediti per ricerca e sviluppo;
- frodi per la creazione di crediti IVA inesistenti;
- frodi collegate alle cessioni indebite di crediti agevolativi.

La stima complessiva relativa al "mancato danno erariale" del 2021 è di **circa 4,7 miliardi di euro**.

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 (indice IVAN = Indice di vittoria) rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno è pari al 76,6 %, in aumento rispetto agli anni precedenti.



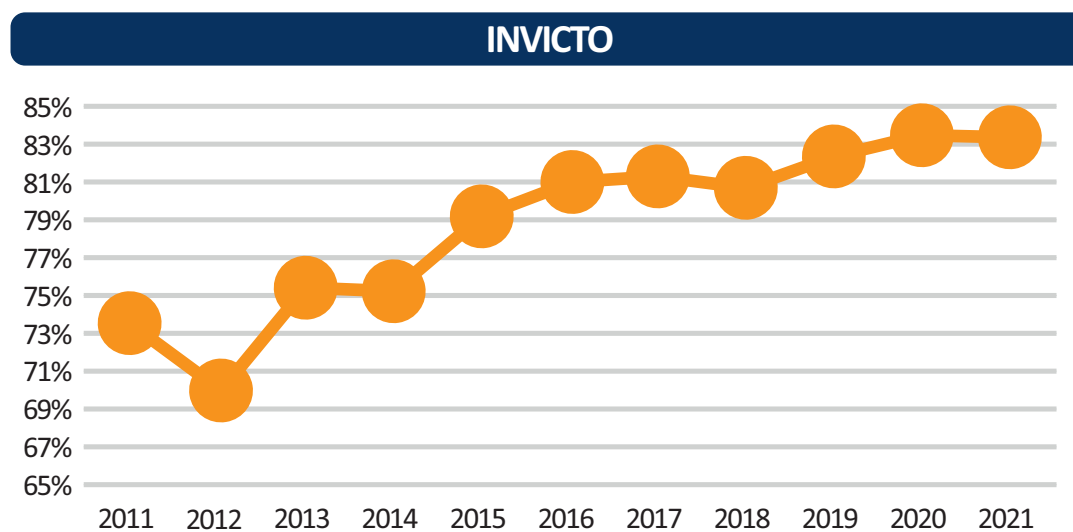
Continua a diminuire il numero dei ricorsi presentati in Commissione tributaria provinciale: nel 2021 sono stati circa 26mila, a fronte di circa 45mila ricorsi nel 2020 (-42%), di 59mila ricorsi del 2019 e di 69mila nel 2018. Diversamente, per gli appelli depositati presso le Commissioni tributarie regionali, si registra nell'ultimo anno un aumento del 4% (25.700 appelli a fronte di 24.800 appelli nel 2020).

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Come già evidenziato, il 2021 è stato un anno eccezionale caratterizzato dall'emergenza sanitaria ed economica conseguente alla pandemia, durante il quale sono perdurati alcuni effetti di quanto previsto nel 2020 dal legislatore (in particolare, con riferimento alla sospensione della notifica degli avvisi di accertamento, oltre alla sospensione di alcune attività, tra cui quelle relative al contenzioso tributario). La contrazione degli atti notificati e la sospensione dei termini processuali nel 2020 aveva determinato un rallentamento in termini di volumi del contenzioso in ingresso e in uscita, ma con riferimento a quest'ultimo, nel 2021, si è assistito alla ripresa dell'attività processuale in termini di maggiori pronunce depositate, rispetto al 2020, il che ha comportato un incremento degli appelli.

**73,7% 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 (Indice INVICTO = Indice di vittoria per valore) nell'anno 2021 è pari a 83,5%.



### 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. Le attività di comunicazione, anche nel 2021, sono state profondamente condizionate dall'emergenza sanitaria Covid-19 e particolare risalto è stato riservato alle misure a sostegno di cittadini e operatori economici e alle informazioni relative ai servizi telematici.

L'informazione ha inoltre riguardato le novità fiscali di interesse generale come la lotteria degli scontrini, le dichiarazioni precompilate e il passaggio alle "chiavi uniche" SPID, CIE e CNS per l'accesso ai servizi *on line* dell'Amministrazione.

Tutte le attività sono state svolte in modo integrato, grazie al coordinamento dei vari strumenti di comunicazione (sito web, prodotti editoriali e social, *media relation*, campagne informative, eventi e manifestazioni).

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

L'Ufficio Comunicazione e Stampa ha risposto alle richieste dei giornalisti di testate generaliste e specializzate e redatto comunicati stampa e altra documentazione su argomenti di attualità fiscale.

Nel 2021 è stato messo particolare impegno per:

1. informare media e cittadini 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, ecc.);
2. informare media e cittadini sulle novità fiscali di interesse generale come la lotteria degli scontrini, le dichiarazioni precompilate e il passaggio alle "chiavi uniche" SPID, CIE e CNS per l'accesso ai servizi *on line* dell'Amministrazione;
3. ridurre le distanze con gli utenti potenziando il ricorso ai canali di comunicazione social e attivando nuove forme di comunicazione in funzione dei diversi target;
4. promuovere le opportunità di contatto e dialogo "da remoto", tramite servizi agili e *on line*;
5. promuovere le modalità di accoglienza presso gli uffici con accesso programmato tramite appuntamento;
6. diffondere presso le nuove generazioni il valore della legalità fiscale, attraverso linguaggi e strumenti adatti ai più giovani;
7. parlare ai contribuenti con un linguaggio facilmente comprensibile anche da parte dei non addetti ai lavori, per canalizzare l'attenzione su tutto ciò che è di concreta utilità per i cittadini.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In particolare nel 2021 sono stati diffusi, a livello nazionale e regionale, 149 comunicati sui temi di maggior interesse (bonus e contributi a fondo perduto, adempimenti, modulistica e scadenze, chiarimenti e novità fiscali).

L'Agenzia ha un proprio **sito web**: <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/>, 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.

Nel 2021 sono state pubblicate circa 1.700 news. **Visitato da una media di 100 milioni di utenti l'anno e con 5mila pagine attive**, il sito web, grazie a una forte integrazione con i servizi e alle pagine delle Direzioni Regionali per i temi di interesse locale, tende a tradursi sempre di più in un vero e proprio portale del contribuente, un ecosistema in cui coesistono la dimensione informativa e quella di servizio.

Nel 2021 sono state aggiornate diverse aree tematiche relative alle misure fiscali adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica: dal Superbonus 110% ai Contributi a fondo perduto. Create e aggiornate anche le schede informative sulle misure fiscali di interesse attuale, con la progressiva introduzione della data di aggiornamento visibile *on line* a vantaggio dell'utenza. Costante anche la manutenzione del sito tematico "InfoPrecompilata", dedicato all'assistenza sulla dichiarazione precompilata anche nella versione slovena e tedesca, con oltre 6 milioni di accessi al sito informativo e circa 17 milioni di visualizzazioni nel periodo di riferimento.

Prosegue anche l'attività di aggiornamento relativa al progetto europeo "Single Digital Gateway", che prevede la creazione di uno Sportello digitale unico europeo, che costituirà la porta di accesso alle informazioni e ai servizi per i cittadini UE che vogliono vivere e lavorare in altri Paesi dell'Unione. Per l'Italia coordinano il progetto il Dipartimento delle Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Agenzia per l'Italia Digitale (Agid).

Nel 2021 sulla rivista *on line* FiscoOggi sono stati pubblicati articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali, con particolare attenzione alle misure messe in campo per contenere gli effetti connessi all'emergenza sanitaria. Sulla rivista sono stati pubblicati, inoltre, notizie e servizi diffusi dai media sulle attività dell'Agenzia, gli interventi del vertice e di altri rappresentanti dell'Amministrazione in trasmissioni televisive e radiofoniche, sia nazionali sia regionali. Nel 2021, superano i 5 milioni i lettori che hanno sfogliato il giornale *on line*.

Relativamente alla sfera catastale-cartografica-pubblicità immobiliare, sono stati pubblicati la rivista "Territorio Italia 2021", che tratta informazioni tecnico-scienti-fiche e ospita contributi e approfondimenti in materia di governo del territorio, catasto, mercato immobiliare, e il numero unico dei Quaderni dell'Osservatorio – Appunti di economia immobiliare.





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 2021 ci sono state 5,7 milioni di visualizzazioni rispetto alle 5,4 milioni del 2020.



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: servizi *on line* che possono agevolare gli utenti, comunicati stampa nazionali e regionali, incontri e concorsi di Fisco e Scuola, firma di protocolli e accordi significativi, presentazione di guide tematiche o territoriali. Nel 2021 il numero di *follower* è aumentato del 14,7% rispetto al 2020: 54.975 contro i 47.900 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 ormai 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 e la dichiarazione precompilata). 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. Dal lancio del servizio a fine 2021 sono stati circa 60.000 i messaggi utente gestiti. Nel 2021 sono stati raggiunti oltre 151mila *follower* e 124mila *like*.



Nel 2019 l'Agenzia approda su **LinkedIn**, il *social network* con informazioni e approfondimenti per imprese, professionisti e non solo. A fine 2021 la pagina istituzionale LinkedIn ha raggiunto oltre 183mila *follower*.

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 gli 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, con particolare attenzione alle misure messe in campo per contenere gli effetti connessi all'emergenza sanitaria. Sulla rivista on line **Fiscooggi.it** sono stati pubblicati oltre 3mila articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali, di cui, tra l'altro, n. 139 contributi nella sezione "Dal mondo", n. 7 "Dossier", contenenti l'analisi complessiva delle norme emanate e oltre n. 120 *excursus* pubblicati nella sezione "Analisi e commenti", dedicati a specifici approfondimenti. Oltre 5 milioni di lettori hanno sfogliato il giornale *on line*, tra i quali oltre 262.000 dall'estero, per un totale di 14.710.000 pagine visualizzate, registrando un aumento di circa 1.200.000 nuovi internauti rispetto al 2020. Più di 31.300 sono stati nel 2021 gli iscritti alla *newsletter* della rivista **FiscoOggi**. Riguardo ai media, nel periodo di riferimento, sono stati pubblicati n. 88 prodotti delle emittenti televisive e radiofoniche, di cui n. 67 filmati e n. 21 audio.



La collana **L'Agencia informa** contiene guide sui temi fiscali di maggiore interesse (casa, bonus, agevolazioni per le persone con disabilità, lettere di *compliance*, controlli, ecc.). L'Agencia ha pubblicato e aggiornato nel corso dell'anno n. 33 guide fiscali, anche in inglese e in tedesco, 3 brochure e 1 infografica, su molti argomenti di attualità fiscale. Tra le guide, sono state pubblicate, ad esempio, "I servizi agili dell'Agencia", "Tessera sanitaria" "L'imposta di bollo sulle fatture elettroniche", "Ricostruzione post sisma Italia centrale" e "Superbonus 110%", "Le agevolazioni fiscali sulle spese sanitarie", "I contributi a fondo perduto del Decreto "Sostegni bis", "Il contributo a fondo perduto per la riduzione degli affitti", "Incentivi fiscali *sismabonus* ed *ecobonus* nei territori colpiti da eventi sismici: quesiti e soluzioni", "Tutti gli sconti della precompilata 2021", "La dichiarazione precompilata 2021", "Il contributo a fondo perduto perequativo", "La nuova visura catastale", "Bonus facciate", "Lotteria degli scontrini", "Bonus vacanze". Inoltre, l'Agencia ha promosso e realizzato tre brochure da mettere a disposizione dei contribuenti dedicati a "Consegna documenti e richiesta certificati di attribuzione codice fiscale e partita IVA", "I servizi catastali e ipotecari dell'Agencia delle Entrate. Consultazione catastale e ipotecaria", "Accesso ai servizi *on line* dell'Agencia", e un'infografica sul "Bonus arredi", disponibili anche sul sito istituzionale nella sezione "Depliant e infografica".



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. L'argomento è approfondito nel successivo paragrafo.

Quanto alle **campagne di comunicazione** del 2021:

- sono state pubblicizzate le modalità "agili" di fruizione dei servizi e dei diversi contributi a fondo perduto, anche con campagne web e social dedicate;
- è stata realizzata una campagna social sull'accesso all'area riservata del sito dell'Agenzia esclusivamente con le chiavi SPID, CIE e CNS;
- con l'avvio della stagione dichiarativa, è stata realizzata una campagna di comunicazione integrata sulla dichiarazione precompilata;
- è proseguita nella prima parte dell'anno la promozione della 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 sulla lotteria degli scontrini, anche attraverso l'organizzazione di *webinar* dedicati all'argomento e rivolti agli operatori professionali e alle associazioni di categoria.

L'attività di organizzazione di eventi e manifestazioni è stata fortemente condizionata dai provvedimenti volti al contenimento dell'emergenza epidemiologica: per questo motivo la maggior parte degli eventi promossi sono stati organizzati *on line*, in modalità *webinar* o videoconferenza.

La comunicazione dell'Agenzia si è arricchita anche di un progetto sul *virtual tour* presso il museo del catasto. Il titolo del museo è "Dal rilievo alla rappresentazione. Il patrimonio cartografico e topografico del Catasto - Esposizione permanente. Un bene culturale vivente".

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE



Nel 2021 l' Agenzia delle Entrate, insieme all' Agenzia del Demanio e all' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, ha curato, inoltre, l' emissione del francobollo celebrativo dei venti anni di attività delle agenzie fiscali. Il francobollo e gli altri prodotti filatelici (quartina di francobolli, busta primo giorno, cartolina filatelica, folder) sono frutto della collaborazione con l' Istituto Poligrafico Zecca dello Stato e con Poste Italiane S.p.A., che li hanno realizzati per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

### LA COMUNICAZIONE IN NUMERI

	2019	2020	2021
News nel sito istituzionale	circa 1.000	circa 1.500	circa 1.700
Comunicati stampa nazionali e regionali	233	181	149
Articoli FiscoOggi	circa 3.000	circa 3.000	oltre 3.000
Guide fiscali	9	31	33
Visualizzazioni al canale YouTube	4,3 milioni	5,4 milioni	5,7 milioni
Iscritti al canale YouTube	19.470	26.100	32.400
Follower Twitter	37.800	47.900	54.975
Follower Facebook	circa 64.000	122.000	151.000
Like Facebook	59.350	103.000	124.000
Messaggi utente Facebook	33.000	più di 46.000*	circa 60.000**
Follower LinkedIn	oltre 95.000	oltre 156.000	oltre 183.000
Iniziative Fisco&Scuola	1.367	286	262

\* Dal lancio del servizio a fine 2020.

\*\* Dal lancio del servizio a fine 2021.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

2021

### LA COMUNICAZIONE IN NUMERI



### 2.2.3 Iniziative per la comunità

#### Fisco&Scuola

Il progetto "Fisco e Scuola" promuove in tutta Italia l'educazione alla legalità fiscale che prevede l'organizzazione di incontri presso le scuole di ogni ordine e grado e le visite degli studenti presso gli Uffici Territoriali dell'Agenzia. 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; 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 loro curiosità 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 2021 le iniziative hanno subito una riduzione rispetto agli anni precedenti, a causa dell'orientamento generale volto a evitare incontri con personale esterno a quello dei plessi scolastici. Nel 2021 le iniziative sono state complessivamente 262. Per promuovere il progetto, l'Agenzia, in collaborazione con Agenzia delle Entrate-Riscossione, ha realizzato due nuovi quaderni didattici, uno per la scuola primaria e uno per le scuole secondarie. I nuovi materiali, basati su un approccio multimediale e innovativo, sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Agenzia, nell'apposita sezione dedicata a "Fisco e Scuola".

Nell'ambito delle iniziative rivolte ai giovani, l'Amministrazione ha, inoltre, preso parte dal 2018 al "*Project group to support the Digital Tax Education pilot project*", dell'Unione Europea con l'obiettivo di accrescere nei Paesi membri dell'Unione l'educazione fiscale delle nuove generazioni. In particolare, anche nel 2021, l'Agenzia ha continuato ad aggiornare i contenuti del portale *Taxedu*, pubblicando news sulle attività svolte in Italia nell'ambito di "Fisco e Scuola" e partecipato al meeting annuale.

### 2.2.4 Anticorruzione e trasparenza

L'Agenzia delle Entrate è da sempre impegnata nel contrasto alla corruzione. Gli eventi corruttivi, infatti, danneggiano fortemente l'immagine dell'Amministrazione, in quanto impattano trasversalmente sulla sua intera attività, compromettendo il delicato rapporto di fiducia con gli *stakeholder* e creando un pregiudizio nei confronti di tutti i dipendenti, la stragrande maggioranza dei quali, ogni giorno, svolge il proprio compito con dignità, professionalità e senso etico.

Come rilevato anche dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, l'attività dell'Agenzia *“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”*.

Gli eventi di corruzione, sia pure registrati negli ultimi anni in maniera più contenuta che in passato, minano il rapporto di fiducia in primo luogo con i cittadini e le imprese nella loro veste di contribuenti, ma anche con tutto il mondo professionale che si rapporta con l'Agenzia e con le Istituzioni.

Un corretto presidio dei rischi corruttivi in ottica preventiva contribuisce a tutelare anche gli stessi dipendenti, posti in condizione di lavorare con maggiore serenità, vedendo ridotto il rischio di incorrere, più o meno consapevolmente, non solo in fenomeni di corruzione ma anche di *maladministration*.

Per fronteggiare in modo sistematico e sostanziale questi rischi, il Piano Triennale di 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.

L'art. 1 della Legge 190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione) impone a tutte le amministrazioni di adottare il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza, da approvare entro il 31 gennaio di ogni anno, su proposta del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT). Per l'anno 2021, l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), con comunicato del Presidente del 2 dicembre 2020, ne ha prorogato l'adozione al 31 marzo 2021.

Il 30 marzo 2021 l'Agenzia delle Entrate ha adottato il [Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023](#).



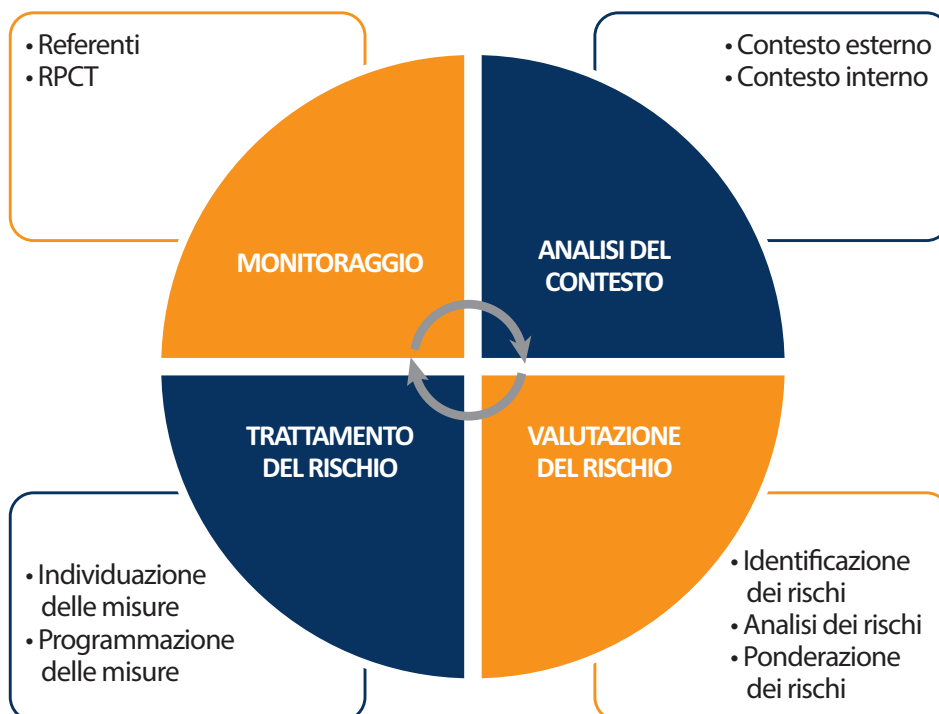
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In conformità al Piano Nazionale Anticorruzione 2019 di ANAC, il processo di gestione dei rischi corruttivi prevede quattro fasi: analisi del contesto (esterno e interno), valutazione del rischio, trattamento del rischio e monitoraggio.

L'analisi del contesto esterno consente di individuare le aree territoriali del Paese che, più di altre, presentano caratteristiche strutturali che espongono gli uffici dell'Agenzia ad un potenziale maggiore rischio.

L'analisi di contesto interno ha l'obiettivo di esaminare gli aspetti legati all'organizzazione e alla gestione dei processi, partendo dal presupposto che l'analisi dell'intera attività svolta dalle strutture dell'Agenzia consente di individuare le aree oggetto di maggiore esposizione al rischio corruttivo.

La successiva fase di valutazione dei rischi consiste invece nell'individuazione degli stessi e nella successiva autovalutazione effettuata dai responsabili dei singoli processi operativi. Una volta individuati e valutati, i rischi devono essere "trattati" mediante l'individuazione dei correttivi e delle modalità più idonee a presidiarli, che possono essere di carattere specifico e generale. Le misure specifiche, per lo più di carattere organizzativo, hanno l'obiettivo di ridurre un particolare rischio individuato nella precedente fase di valutazione. Le misure generali, invece, intervengono trasversalmente su più strutture organizzative o, in taluni casi, sull'intera organizzazione.



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'intero processo si conclude con la fase di monitoraggio, nella quale il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT), supportato dai Referenti anticorruzione (Capi Divisione, Direttori Centrali e Regionali), valuta l'attuazione e l'efficacia delle misure di contrasto del rischio corruzione previste nel Piano anche al fine di apportare eventuali modifiche allo stesso.

Il processo di gestione del rischio viene coordinato dal RPCT, che si avvale del contributo attivo di ulteriori attori, i cui compiti vengono specificati nel Piano.

Gli eventi legati all'emergenza epidemiologica da Covid-19 degli ultimi due anni hanno influito anche sugli interventi di Audit interno, Audit esterno e Audit *compliance*, 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).

In tale contesto, nel rispetto delle norme previste per il contenimento della pandemia, è stato necessario orientare la programmazione verso le attività indifferibili e verso quelle che, grazie a recenti e specifiche revisioni metodologiche, si prestavano a essere svolte in modalità agile, limitando il più possibile le attività da svolgersi necessariamente in presenza. I processi sono stati, quindi, riesaminati in un'ottica di lavoro agile mettendo in evidenza, non solo la difficoltà di svolgere alcune tipologie di interventi, ma soprattutto i **rischi da "smart working"**.

Nel corso del 2021 le attività di analisi dei rischi, anche corruttivi, sono state orientate prevalentemente alla verifica dei rischi connessi alla variazione della modalità di svolgimento della prestazione lavorativa nella forma del c.d. "lavoro agile" o, più comunemente, *smart working*.

Nel 2020 la Direzione Centrale Audit ha costituito un gruppo di lavoro per individuare i rischi correlati a tale modalità di svolgimento del lavoro. L'identificazione dei rischi è stata altresì effettuata tenendo conto degli esiti di alcuni incontri organizzati dall'OCSE sulla gestione dei rischi correlati allo *smart working*.

In particolare sono state evidenziate alcune situazioni che possono determinare una maggiore esposizione al rischio di corruzione rispetto allo svolgimento in presenza di una determinata attività.

Tra queste, quelle che meritano maggiore attenzione riguardano:

- problemi di *over work/stress* da lavoro correlato;
- perdita del senso di appartenenza alla propria organizzazione;
- criticità connesse alla comunicazione: non riuscire a comunicare con i propri interlocutori per problemi di connessione o di attrezzatura può portare a scontro, perdita di motivazione e della voglia di collaborare;

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- maggiore difficoltà a controllare le attività svolte dai lavoratori in *smart working* (per carenza di strumenti o per incapacità manageriali);
- possibilità di ricevere, durante l'orario di servizio, presso la propria abitazione, un professionista o di spostarsi con il proprio notebook presso lo studio del professionista stesso o in altro luogo concordato;
- divulgazione non autorizzata dei dati e informazioni;
- maggiore vulnerabilità dei sistemi IT.

I rischi così individuati sono confluiti in una specifica scheda di rischio diffusa nel 2021, tramite l'applicativo Co.R.S.A., ai responsabili di tutte le strutture dell'Agenzia (centrali, regionali e provinciali) per la valutazione dei rischi e la definizione delle misure più idonee a presidiarli.

Per assicurare un più efficace presidio del territorio da parte della funzione di Audit, con Provvedimento del Direttore dell'Agenzia, è stato disposto, con decorrenza 17 aprile 2021, il ripristino di un Ufficio Audit in ciascuna Direzione Regionale e nelle Direzioni Provinciali di Bolzano e Trento e la contestuale soppressione dei Settori territoriali Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud. Per il primo periodo dell'anno, fino al 16 aprile 2021, i soppressi Settori territoriali, per agevolare il passaggio di consegne agli Uffici Audit regionali, hanno pianificato e realizzato le tipologie di interventi che ritenevano di poter concludere entro la data di decorrenza della riorganizzazione.

<b>INTERVENTI DI AUDIT INTERNO</b>	<b>Numero</b>
Analisi di contesto locale	5
Verifiche amministrativo-contabili	349
<b>INTERVENTI DI AUDIT COMPLIANCE</b>	<b>Numero</b>
Indagini conoscitive	78
<b>INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO</b>	<b>Numero</b>
Intermediari Entratel diversi dai CAF	123
Intermediari Entratel - CAF	9
Vigilanza sui Rivenditori che svolgono il servizio di riscossione in via telematica	1
SIAE	14
WEBANT*	51
<b>TOTALE INTERVENTI</b>	<b>630</b>

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

Il numero degli interventi di audit svolti dai Settori territoriali (fino al 16/4/2021) e dagli Uffici Audit delle Direzioni Regionali (dal 17/4 al 31/12/2021) sono stati complessivamente 630 (612 nel 2020) di cui 5 relativi a interventi di audit interno, 198 per interventi di audit esterno, 78 interventi di audit compliance e 349 verifiche di cassa.

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 2021 del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza](#) riporta i seguenti rilievi e segnalazioni:

- 121 segnalazioni a seguito dei controlli di cui alla Legge 662/96, sullo svolgimento di incarichi extra istituzionali non autorizzati;
- 52 violazioni del Codice di comportamento (DPR n. 62/2013) accertate;
- 184 procedimenti disciplinari avviati a carico dei dipendenti per violazioni del Codice di comportamento, anche se non configurano fattispecie penali, relativi a illeciti disciplinari a qualsiasi titolo (inosservanza disposizioni di servizio, incompatibilità L. n. 662/96, violazioni assenza per malattia, assenza ingiustificata, accesso abusivo a banche dati, insufficiente rendimento);
- 2 procedimenti disciplinari per eventi corruttivi: 1 Corruzione per l'esercizio della funzione - art. 318 c.p., 1 Corruzione in atti giudiziari art. 319 ter c.p.

Il **Codice di comportamento** rappresenta uno degli strumenti essenziali di prevenzione della corruzione, costituendo quello che, più di altri, si presta a regolare le condotte del personale. Nell'Agenzia, la trattazione della materia fiscale impone al personale un'applicazione ancor più rigida dei canoni di lealtà, trasparenza ed efficienza che sono attesi da ogni dipendente pubblico: in particolare, l'agire del personale deve essere il più imparziale e trasparente possibile, in quanto le decisioni e i comportamenti adottati possono incidere, anche in maniera rilevante, nella sfera economica dei privati.

A seguito di un'approfondita analisi delle peculiarità caratterizzanti la missione istituzionale svolta, è stato adottato un primo Codice di comportamento nel 2015 ad integrazione e specificazione di quello avente ad oggetto i dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni e il Regolamento di indipendenza e autonomia tecnica del personale delle agenzie fiscali.

La revisione del Codice è stata effettuata da un Gruppo di lavoro che ha operato nel corso del primo semestre 2020 in base alle indicazioni fornite dal RPCT, provvedendo all'elaborazione di un nuovo schema di Codice in linea con le indicazioni fornite dall'ANAC nelle Linee guida approvate con delibera n. 177 del 19 febbraio 2020. In data 9 marzo 2021, l'OIV ha espresso una valutazione positiva del testo, evidenziando gli aspetti innovativi del nuovo Codice rispetto alla precedente versione ed attestando la conformità del documento alle linee guida ANAC.

In particolare, nella nuova versione del Codice sono state dettagliatamente illustrate le situazioni di conflitto di interessi e descritte le modalità di gestione delle stesse; sono state rappresentate le regole di comportamento da seguire nell'utilizzo dei social network e nei rapporti con i mezzi di informazione. Particolare attenzione è stata dedicata agli accessi alle banche dati dell'Agenzia per sottolineare l'attenzione che il dipendente deve avere nell'uso dell'anagrafe tributaria e degli applicativi informatici ad essa collegati.

È stata poi realizzata un'apposita sezione sul portale intranet all'interno della quale sono pubblicati articoli esplicativi e video riguardanti le disposizioni contenute nel Codice di comportamento e i valori etici di integrità, trasparenza e legalità che devono fondare l'agire del personale dell'Agenzia.

Il [Codice di comportamento](#) è pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Agenzia.

Per promuoverne la diffusione e per un più agevole utilizzo, anche da parte dei lavoratori delle imprese fornitrici di beni o servizi, nel corso del 2021, sul sito internet dell'Agenzia è stata creata la sottosezione "*Segnalazioni di condotte illecite – Whistleblowing*" in cui è descritto l'Istituto e la procedura da seguire per effettuare le segnalazioni.

In dettaglio, nell'anno 2021 risultano pervenute 32 segnalazioni *whistleblowing*, comprensive di quelle anonime non propriamente classificabili in tale istituto. Di queste, 23 sono state valutate meritevoli di approfondimenti per l'eventuale successivo inoltrò della segnalazione ai responsabili per i procedimenti disciplinari e, in caso di rilevanza penale del comportamento illecito, anche all'autorità giudiziaria.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Sono inoltre state attuate misure per la prevenzione dei fenomeni di **pantouflage**, delle cosiddette “porte girevoli”, per cui pubblici dipendenti che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per le Pubbliche Amministrazioni, vengono poi assunti dagli stessi soggetti privati destinatari dei provvedimenti, in quanto proibiti dalla legge italiana. In particolare, sul tema il PTPCT prevede:

- inserimento nei bandi di gara e negli atti prodromici agli affidamenti, anche mediante procedura negoziata, della condizione di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Agenda, nei loro confronti, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;
- nel Codice di comportamento dei dipendenti dell'Agenda delle Entrate è richiamata espressamente la normativa generale sul **pantouflage** prevista dall'art. 53, co. 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.

L'Agenda rende inoltre note al dipendente le limitazioni previste dalla normativa sia in fase di stipula di un contratto di lavoro, sia al momento della cessazione dal servizio o dall'incarico.

La **trasparenza** sulle proprie attività è un valore fondante dell'azione dell'Agenda. La sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale, soggetta a monitoraggio trimestrale, contiene diversi dati di pubblico interesse: nel 2021 tale sezione ha ricevuto 331.831 visite in netto aumento rispetto alle oltre 194.000 visite del 2020.

In corso d'anno sono inoltre pervenute 149 istanze di accesso civico generalizzato in aumento rispetto alle 125 del 2020.

### ISTANZA DI ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

Con l'istanza di accesso civico generalizzato, ogni cittadino può richiedere dati, informazioni e documenti in possesso delle Pubbliche Amministrazioni ulteriori rispetto a quelli sottoposti a obbligo di pubblicazione.

Quando il cittadino ha un “interesse diretto, concreto e attuale” collegato a una situazione giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso, dovrà invece presentare un'istanza di accesso documentale.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nella tabella seguente sono riportati i principali obiettivi e risultati del 2021.

OBIETTIVO	RISULTATO ATTESO	RISULTATO
<b>ANTICORRUZIONE</b>		
Prendere in carico le schede di autovalutazione dei rischi di competenza	Presenza in carico entro 15 giorni dal conferimento dell'incarico o dal rilascio di una nuova scheda	Le schede di autovalutazione dei rischi sono state tempestivamente prese in carico con qualche sporadico ritardo opportunamente segnalato ai fini della regolarizzazione*
Definire il sistema di controllo interno dei rischi corruttivi	Definizione di un nuovo sistema dei controlli entro 60 giorni dal conferimento dell'incarico o dall'assegnazione di una nuova scheda	Adeguate definizione dei sistemi di controllo da parte dei responsabili di processo nei casi di avvicendamento*
Attuare concretamente le misure di trattamento dei rischi Corruttivi	Rispetto dei tempi e delle modalità di presidio previste nelle schede di autovalutazione del rischio o nelle schede di rilevazione diretta dei rischi	Non sono emersi scostamenti significativi inerenti i tempi e le modalità di presidio previsti dai responsabili di processo nelle schede di autovalutazione dei rischi*
Monitorare l'effettiva adozione e l'idoneità delle misure	Invio nei tempi previsti e completezza delle relazioni semestrali	Le relazioni sono state correttamente trasmesse dai Referenti centrali e regionali, con alcune limitate eccezioni e alcuni ritardi rispetto ai termini previsti del 31 gennaio 2021 e 31 luglio 2021, specie nelle strutture centrali comunque caratterizzate da livelli di rischio più contenuti.* Le relazioni pervenute risultano in linea con il format di riferimento e appaiono complete nei contenuti. Per le strutture dotate di schede di autovalutazione del rischio il contenuto delle relazioni è risultato coerente con gli esiti dei monitoraggi effettuati dall'Ufficio Supporto al RPCT tramite uno specifico applicativo
Collaborare all'individuazione di nuove misure di prevenzione della corruzione da inserire nel PTPCT	Individuazione annuale di nuove misure di prevenzione che incidano trasversalmente sulle strutture coordinate, o il miglioramento e il rafforzamento di quelle esistenti	Le iniziative adottate hanno riguardato le attività degli Uffici Provinciali-Territorio, al fine di sviluppare canali di contatto telematico con i contribuenti e professionisti che diminuiscano la possibilità per il personale dipendente di instaurare rapporti anomali con il rischio del mancato rispetto dei principi di lealtà e correttezza
<b>TRASPARENZA</b>		
Corretta attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs. n. 33/2013 nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Agenzia	Attestazione annuale OIV	Attestazione annuale OIV sulla completezza, sull'aggiornamento e sul formato di tipo aperto di ciascun documento analizzato

\* Esame delle relazioni semestrali relative al secondo semestre 2020 e al primo semestre 2021.

### 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 2021 sono pervenute 20 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](mailto:entrate.updp@agenziaentrate.it)



### 2.3 L'AGENZIA E GLI ENTI E LE ISTITUZIONI

---

L'Agazia 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.

Le informazioni di interesse nazionale gestite dall'Agazia delle Entrate riguardano principalmente l'anagrafica fiscale dei contribuenti, le informazioni reddituali (dichiarative, dell'accertamento e della riscossione), quelle catastali, cartografiche e ipotecarie, gli atti soggetti a registrazione. Tali informazioni, in gran parte fornite direttamente dai contribuenti o dai loro intermediari, vengono rese disponibili già oggi ad una vasta platea di Pubbliche Amministrazioni ed enti che svolgono attività di interesse pubblico.

L'Agazia ha realizzato un processo standard di messa a disposizione dei dati incentrato su tre concetti base:

1. definizione di classi di servizi per tipologia di dato: sono stati individuati e realizzati una serie di servizi standard, ognuno relativo ad una tipologia di informazione con dettagli informativi incrementali (Demografici, Anagrafici, Redditali, Registro, Rimborsi, Riscossione, Sistema Tessera Sanitaria, Catastali, Cartografici, Osservatorio del Mercato Immobiliare);
2. diverse modalità di accesso: tramite web, tramite flussi massivi o in cooperazione applicativa (per integrazione tra sistemi informativi);
3. classificazione degli enti in base a categorie da gestire uniformemente, laddove possibile, in alcuni casi anche con il supporto di enti rappresentanti (Comuni, Regioni, Enti previdenziali, Ministeri, Enti locali, ecc.).

In base a tale strutturazione, è stato definito il **catalogo dei servizi standard di cooperazione informatica** dell'Agazia delle Entrate, che consente di esporre tutti i servizi con la relativa modalità di erogazione, dandone visibilità alle categorie di enti in base alle finalità legittimanti. Per alcune categorie di enti è stato definito, alla luce delle finalità e delle normative di riferimento, un panel di servizi standard, che consente di uniformare il trattamento e di velocizzare l'iter di convenzionamento.

A dicembre 2020 è stata pubblicata, nel sito istituzionale, la guida [L'accesso ai dati dell'Agenzia delle entrate per Pubbliche Amministrazioni ed enti](#) con la descrizione del catalogo dei servizi e delle modalità di accesso.

### 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 2021, al fine di valutare l'adozione di iniziative congiunte con la Guardia di Finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento, anche in modalità integrata, sono presenti due indicatori istituzionali:

- il "Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta con altre Amministrazioni, ai fini della rispettiva attività di controllo" che consuntiva un valore pari a 61.039 a fronte di un dato previsionale di 50.000;
- la "Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni Country-by-Country reporting e ricevute dall'ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del Country-by-Country reporting", di nuova introduzione e che presenta un valore a consuntivo pari al 100%

### 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 convenzioni 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 **Portale per i Comuni** è un canale telematico di semplice fruizione per lo scambio di dati catastali tra l'Agenzia e i Comuni e le Comunità montane che ne facciano richiesta per fini istituzionali, limitatamente ai rispettivi territori di competenza.

I servizi del Portale sono forniti attraverso la piattaforma tecnologica Sister, che mette a disposizione degli enti convenzionati le funzioni di prelievo e trasmissione dati nell'apposita sezione "Servizi per i Comuni".

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

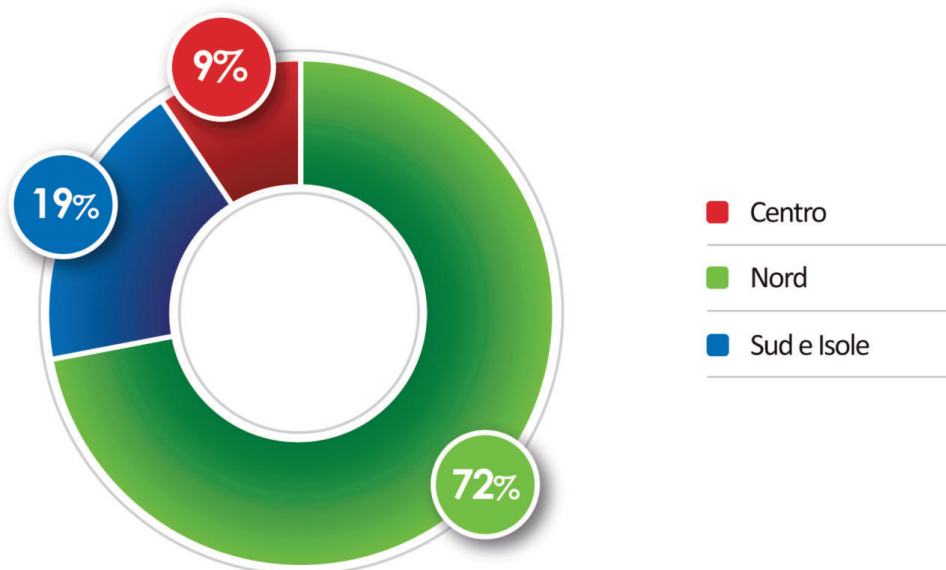
Nel 2021 è proseguita la gestione della riscossione tramite modello F24 dei tributi di pertinenza di Regioni ed Enti Locali. Con particolare riferimento alla riscossione dei tributi comunali tramite F24 (IMU, TASI, tassa rifiuti, imposta di soggiorno, TO-SAP/COSAP e imposta comunale sulla pubblicità), nel 2021 sono state gestite e rendicontate circa 128,5 milioni di operazioni di versamento, per un controvalore di oltre 28 miliardi di euro.

Inoltre, a seguito dell'attività di contrasto, sono stati riscossi **954 milioni di euro** di imposte non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF).

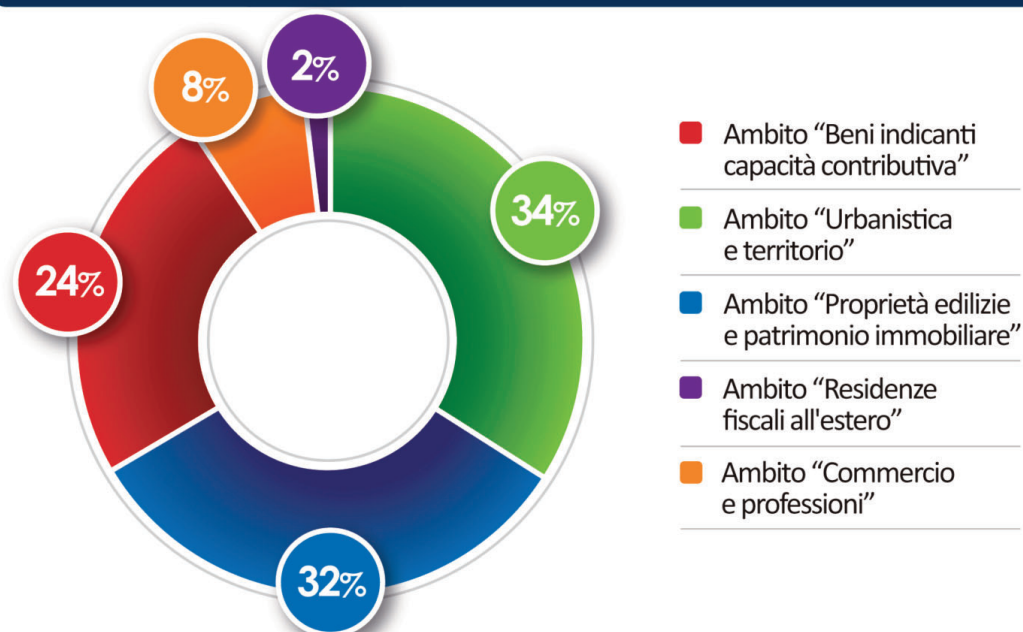
Nel corso del 2021 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle Entrate 5.075 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (3.383 nel 2020).

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE SEGNALAZIONI



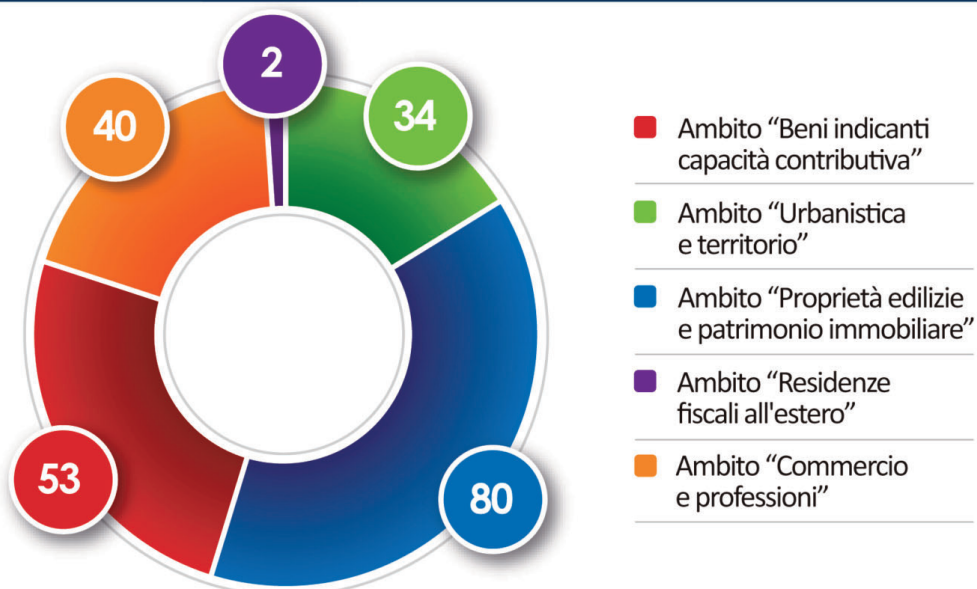
### DISTRIBUZIONE DEL NUMERO DI SEGNALAZIONI PER AMBITO



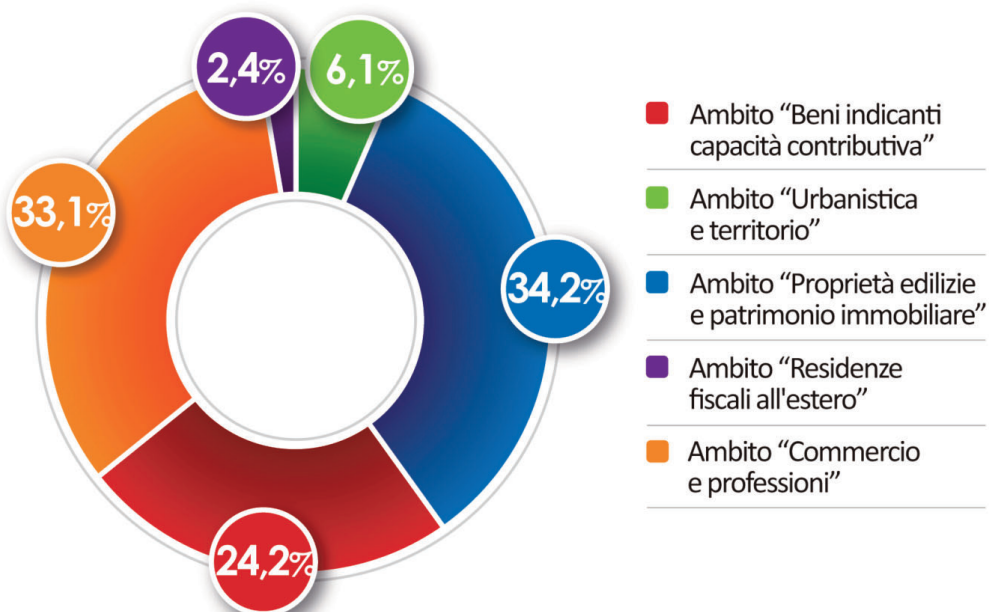
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel corso del 2021 sono stati eseguiti 209 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni; a fronte di questa attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per **circa 6 milioni di euro**.

### DISTRIBUZIONE DEL NUMERO DI ACCERTAMENTI PER AMBITO DI SEGNALAZIONE



### DISTRIBUZIONE DELLA MAGGIORE IMPOSTA ACCERTATA PER AMBITO DI SEGNALAZIONE



### 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 indirizzari comunali. L'effettivo avvio dell'ANNCSU potrà avvenire solo dopo che l'Istat e l'Agenzia, sentita l'ANCI e il Garante per la protezione dei dati personali, definiranno le specifiche tecniche e le modalità di accesso ai servizi erogati dall'Archivio.

Nell'agosto del 2017, il documento contenente le specifiche tecniche e le modalità di accesso ai servizi erogati dall'ANNCSU, predisposto congiuntamente dall'Agenzia e dall'ISTAT, dopo l'avvenuta condivisione con l'ANCI, è stato inviato al Garante per l'acquisizione del previsto parere.

Nel 2021 l'Agenzia, sulla base degli approfondimenti effettuati e richiesti dal Garante, ha trasmesso una nuova versione del documento contenente le specifiche tecniche, predisposto e condiviso con l'ISTAT, che a novembre 2021 ha ricevuto parere positivo.

Pertanto, nel corso del 2022, verranno avviate le attività per il conferimento dei dati nell'ANNCSU, da parte dei Comuni che vedranno coinvolti tutti gli Uffici/Direzioni Provinciali-Territorio dell'Agenzia nell'attività di formazione e supporto ai Comuni.

Il conferimento dei dati nell'ANNCSU ufficializzerà questo archivio che dalla data di attivazione diventerà, come già precisato, il riferimento nazionale per gli stradari e indirizzari comunali.

All'attualità i dati dell'ANNCSU sono 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, come già evidenziato, li sta utilizzando per migliorare la qualità dei propri 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.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

È fondamentale a tal fine il ruolo svolto dagli Esperti Nazionali dell'Agenzia distaccati all'estero (END), in termini di scambio di competenze professionali con le Istituzioni europee e gli organismi internazionali. Al 31 dicembre 2021, risultano distaccati presso la Commissione Europea 5 funzionari dell'Agenzia in qualità di Esperti (END) e un funzionario distaccato presso il Segretariato IOTA in qualità di *Technical Taxation Expert*.

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'ultimo triennio.

### RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE E ALTRI TRIBUTI

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2019	162	256	418
2020	159	241	400
2021	321	200	521

### 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
2021	68	956	1.024

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2021, inoltre, l'Agenzia ha gestito 2.278 domande di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari), in applicazione delle convenzioni internazionali, della Direttiva 2010/24/UE e dell'Accordo di cooperazione amministrativa UE-Norvegia 2018.

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](#).

Il progetto dell'Agenzia delle Entrate "**A data driven approach to tax evasion risk analysis in Italy**", è stato selezionato, nel marzo 2021, dall'Unione Europea tra le iniziative da sostenere con specifici finanziamenti, all'interno dei programmi europei a supporto delle riforme strutturali in risposta all'emergenza Covid-19, con l'obiettivo di rendere le economie della UE più sostenibili, resilienti e preparate per le sfide poste dalle transizioni verde e digitale.

Il progetto, iniziato nel 2021, ha durata di 16 mesi, ed è ancora in corso. Punta ad innovare i processi di promozione della *tax compliance* e di contrasto ai fenomeni di evasione ed elusione fiscale, con particolare riferimento all'impiego diffuso di nuove tecnologie in ambito di analisi avanzata dei dati ed intelligenza artificiale. L'obiettivo del progetto è quello di realizzare il futuro modello operativo e tecnologico di analisi del rischio, in linea con le nuove tecnologie e le migliori esperienze internazionali, per prevenire, intercettare e contrastare, in tempi sempre più rapidi, fenomeni di evasione ed elusione fiscale, frodi IVA e l'uso indebito di crediti d'imposta e di altre agevolazioni.

L'Agenzia delle Entrate italiana e quella spagnola hanno, inoltre, ricevuto il premio "**Mutual Agreement Procedure 2020 Award**" (MAP Awards) dell'OCSE per la reciproca cooperazione prestata nella risoluzione delle controversie fiscali internazionali sorte nell'applicazione del transfer pricing (la disciplina sui prezzi di trasferimento) tra imprese associate. Il premio, giunto alla terza edizione, è stato aggiudicato nel corso del "Tax Certainty Day" annuale, organizzato dal Forum on Tax Administration dell'OCSE.

Il premio è un riconoscimento degli sforzi compiuti dall'Agenzia, peraltro in un anno caratterizzato quasi per intero dalla pandemia da COVID-19, nella trattazione delle MAP da *transfer pricing*, che si contraddistinguono per profili tecnico-economici di particolare complessità e rilevanza. L'Agenzia delle Entrate ha ricevuto anche un ulteriore riconoscimento, come seconda classificata, nella categoria del "*best improvement*", che misura il miglioramento registrato nel numero delle MAP risolte tra un anno e l'altro, a riprova dei significativi progressi compiuti nella gestione delle procedure amichevoli.



### 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.

Quanto ai contratti collettivi di lavoro applicabili *ratione temporis* si riportano:

- per il personale delle aree dell'Agenzia, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2016 – 2018, sottoscritto il 12 febbraio 2018;
- per il personale dirigente, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale dell'Area Funzioni centrali, triennio 2016 – 2018, sottoscritto il 9 marzo 2020.

Per migliorare le prestazioni lavorative del personale, l'Agenzia ha continuato a realizzare nuovi strumenti informatici a supporto dei processi core e no core, con risorse umane e tecnologiche interne e in sinergia con il partner Sogei, ampliando il portfolio di servizi erogati internamente con una piattaforma tecnologica dedicata.

Agli oltre 50 applicativi già in servizio a supporto di numerosi processi aziendali, nel corso del 2021 sono stati aggiunti 8 nuovi applicativi, per la maggior parte dedicati a processi trasversali di supporto, nonché una serie di interventi di manutenzione evolutivi per far fronte ai cambiamenti di contesto, principalmente mirati a preservare l'efficacia dei servizi.

In particolare, con riferimento alle applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di gestione delle risorse umane per trattare con un livello maggiore di sicurezza e affidabilità i dati del personale. L'adeguamento dei sistemi consente di:

- migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari;
- assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego;
- rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell'Agenzia.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

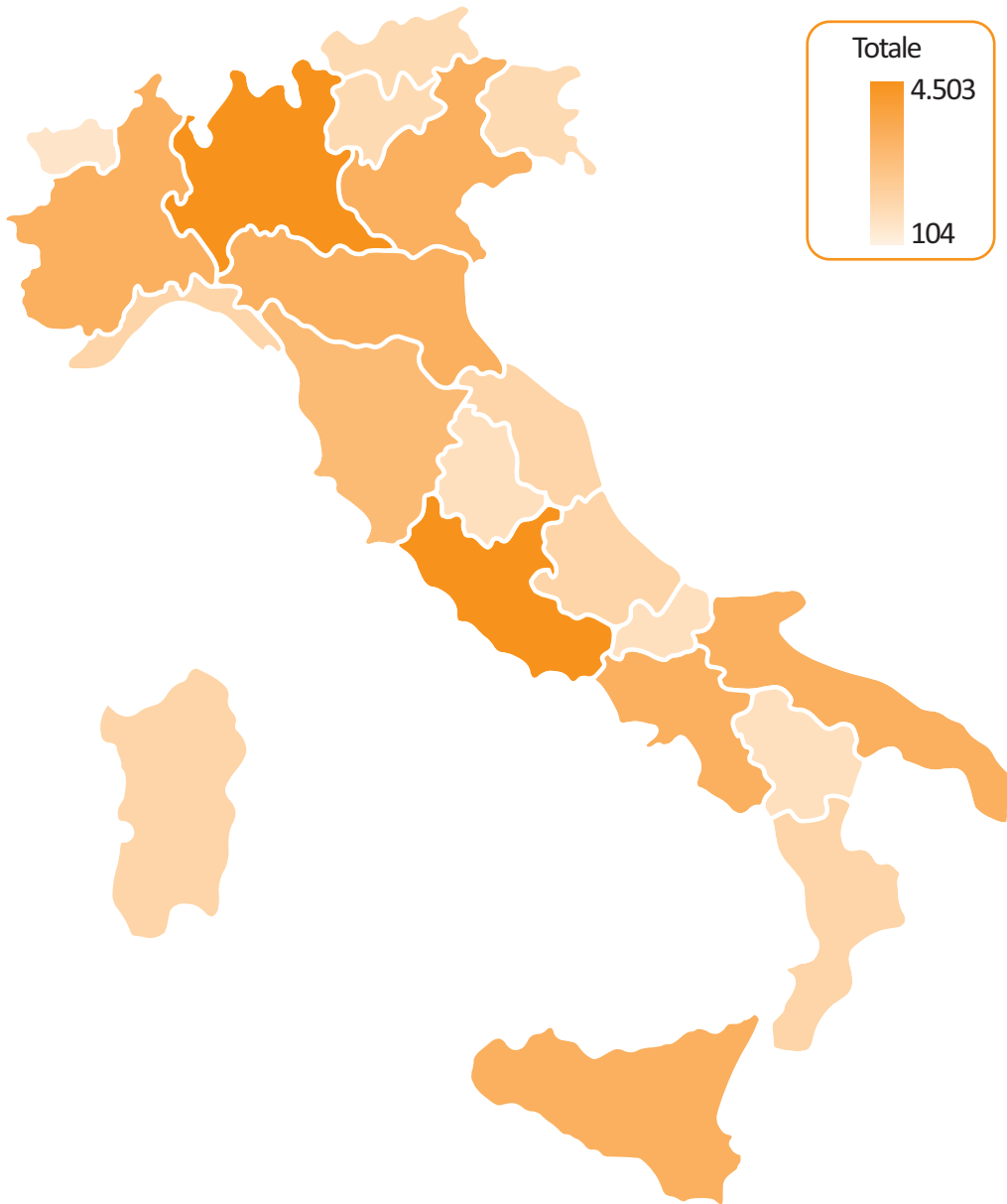
### 2.4.1 Consistenza, genere ed età

Al 31 dicembre 2021 risultano in servizio 29.597 dipendenti (il dato comprende 68 unità in posizione di comando o distacco da altre amministrazioni), 1.715 in meno rispetto all'anno 2020.

REGIONE	DIRIGENTI	PRIMA AREA	SECONDA AREA	TERZA AREA	TOTALE
Abruzzo	11	19	362	410	802
Alto Adige - Bolzano	4		73	96	173
Basilicata	4	1	83	193	281
Calabria	12	16	375	414	817
Campania	21	3	999	1.234	2.257
Emilia Romagna	30	6	601	1.461	2.098
Friuli Venezia Giulia	10	9	228	513	760
Lazio	32	12	1.036	1.493	2.573
Liguria	11	6	332	660	1.009
Lombardia	43	20	767	3.305	4.135
Marche	11	2	260	559	832
Molise	3		87	118	208
Piemonte	23	1	723	1.572	2.319
Puglia	21		759	1.020	1.800
Sardegna	8	19	405	483	915
Sicilia	21	5	718	973	1.717
Toscana	25	42	504	1.247	1.818
Trentino - Trento	2		88	180	270
Umbria	5	6	173	324	508
Valle d'Aosta	1		31	72	104
Veneto	24	1	680	1.566	2.271
Uffici Centrali	64	8	402	1.456	1.930
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>176</b>	<b>9.686</b>	<b>19.349</b>	<b>29.597</b>

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### PERSONALE



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



123

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

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
<b>TOTALE</b>	<b>15.553</b>	<b>15.759</b>	<b>31.312</b>

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

2021

	DONNE	UOMINI	TOTALE
I e II area	4.670	5.192	9.862
III area	9.817	9.532	19.349
Dirigenti*	134	252	386
<b>TOTALE</b>	<b>14.621</b>	<b>14.976</b>	<b>29.597</b>

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

Tra i dirigenti con incarichi di livello generale, le donne sono 9 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 32,5% riguardano donne, la percentuale è in lieve aumento rispetto al 2020 (31,5%).

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

In relazione alle Posizioni Organizzative e agli incarichi di responsabilità regolati dal CCNI del personale dell'Agenzia delle Entrate (ad es. capi team, capi reparto, esperti) il 41,9% sono donne, la percentuale è in lieve diminuzione rispetto al 2020 (43,8%). In riferimento a queste figure professionali si è passati da 2.501 a 1.817 posizioni. La considerevole diminuzione registrata nel 2021 rispetto all'anno precedente (- 684) è dovuta ad una modifica della disciplina: è aumentato da 7 a 12 il numero minimo di dipendenti utile alla creazione di un team.

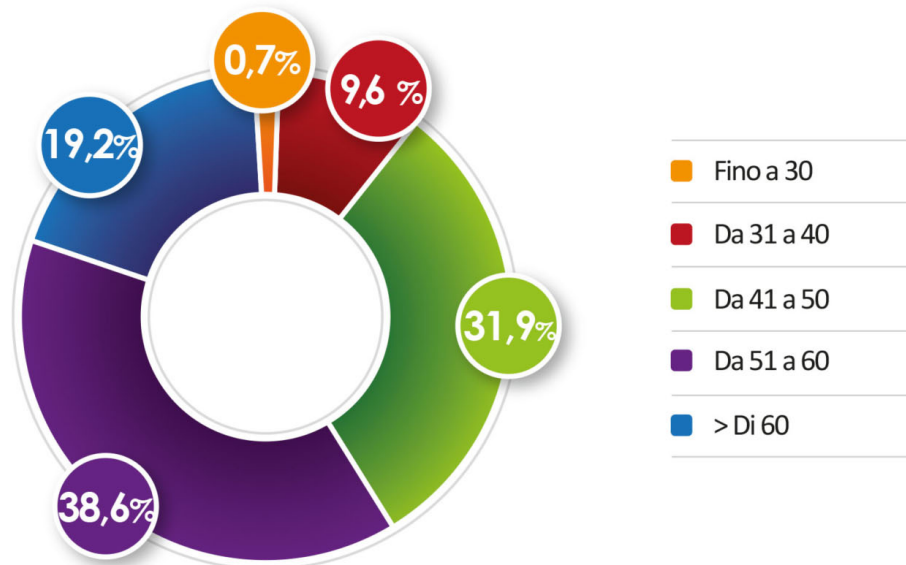
	2020		2021	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Posizioni organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI)	1.096	1.405	762	1.055
Posizioni organizzative (Legge n. 205/2017)	453	984	455	946

Sotto il profilo anagrafico, circa il 58% del personale (17.116) supera i 50 anni, mentre è inferiore all'1% (206 unità) il numero di dipendenti con meno di 30 anni. Il personale over 60 rappresenta circa il 19% del totale.

	FINO A 30	DA 31 A 40	DA 41 A 50	DA 51 A 60	> DI 60
Donne	95	1.463	4.904	5.305	2.854
Uomini	111	1.372	4.536	6.124	2.833
<b>TOTALE</b>	<b>206</b>	<b>2.835</b>	<b>9.440</b>	<b>11.429</b>	<b>5.687</b>

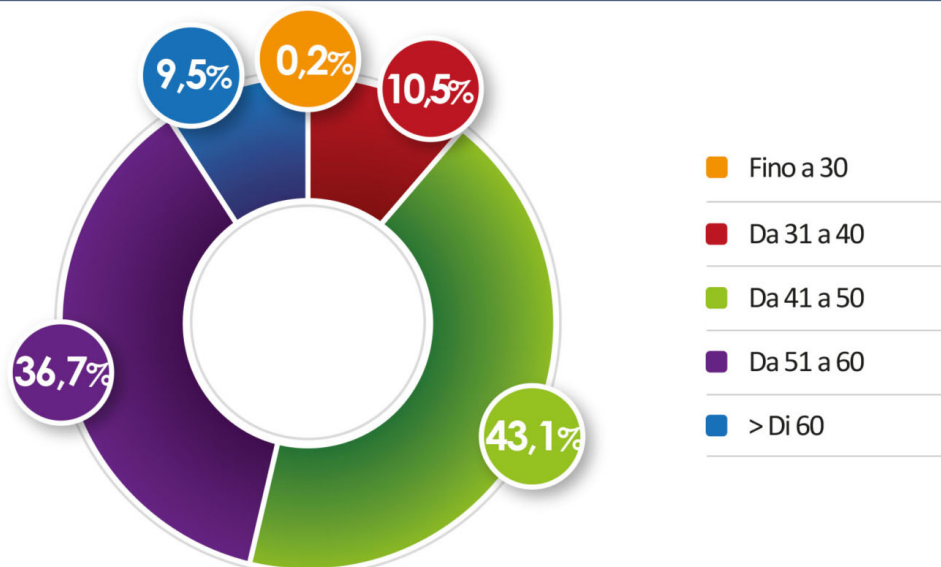
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### ETA' DEL PERSONALE



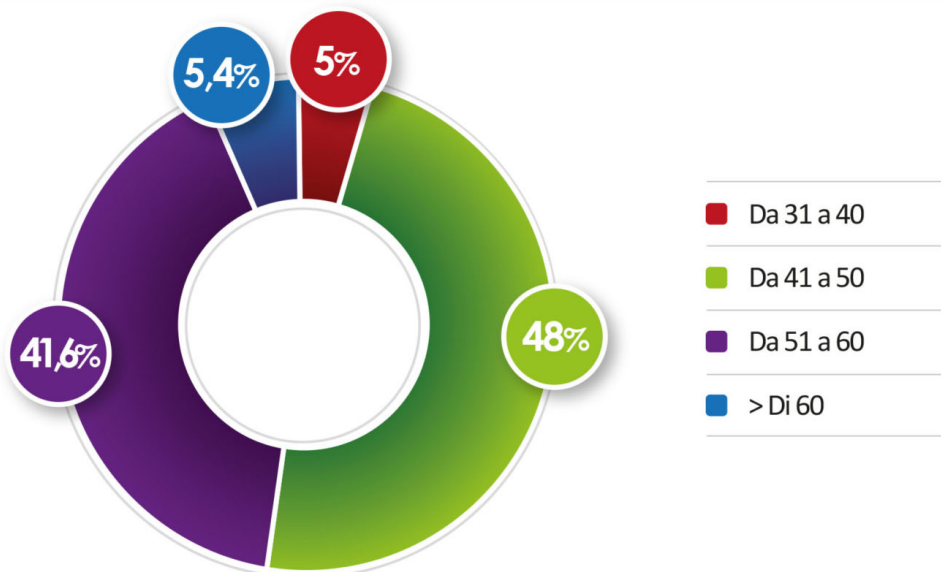
Quanto ai titolari di Posizioni Organizzative e incarichi di responsabilità (articoli 17 e 18 del CCNI) e ai titolari di Posizioni Organizzative (Legge n. 205/2017, c.d. PO-ER), la fascia più rappresentata è quella dei dipendenti che si collocano fra i 41 e i 50 anni, che coinvolge rispettivamente il 43% e il 48% del totale.

### ETA' PO E INCARICHI DI RESPONSABILITA'



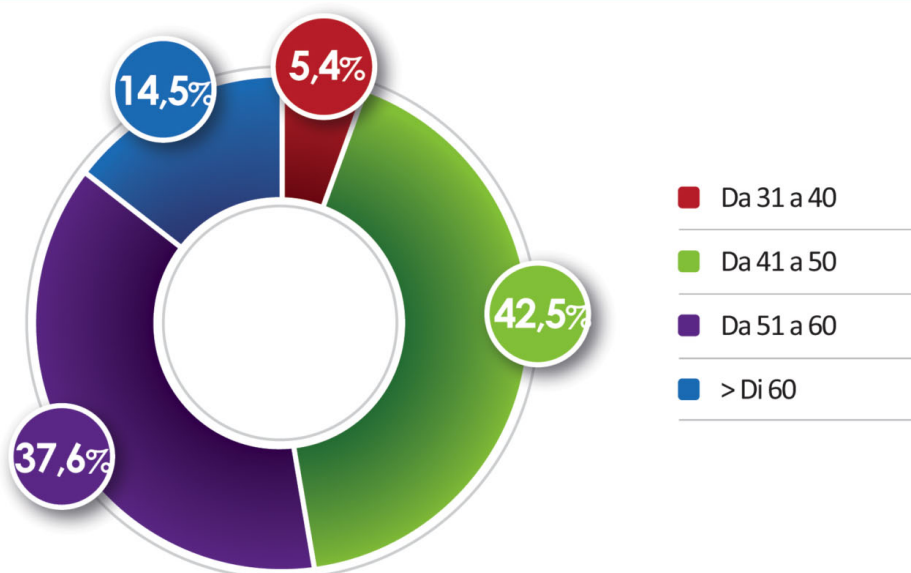
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### ETA' POER



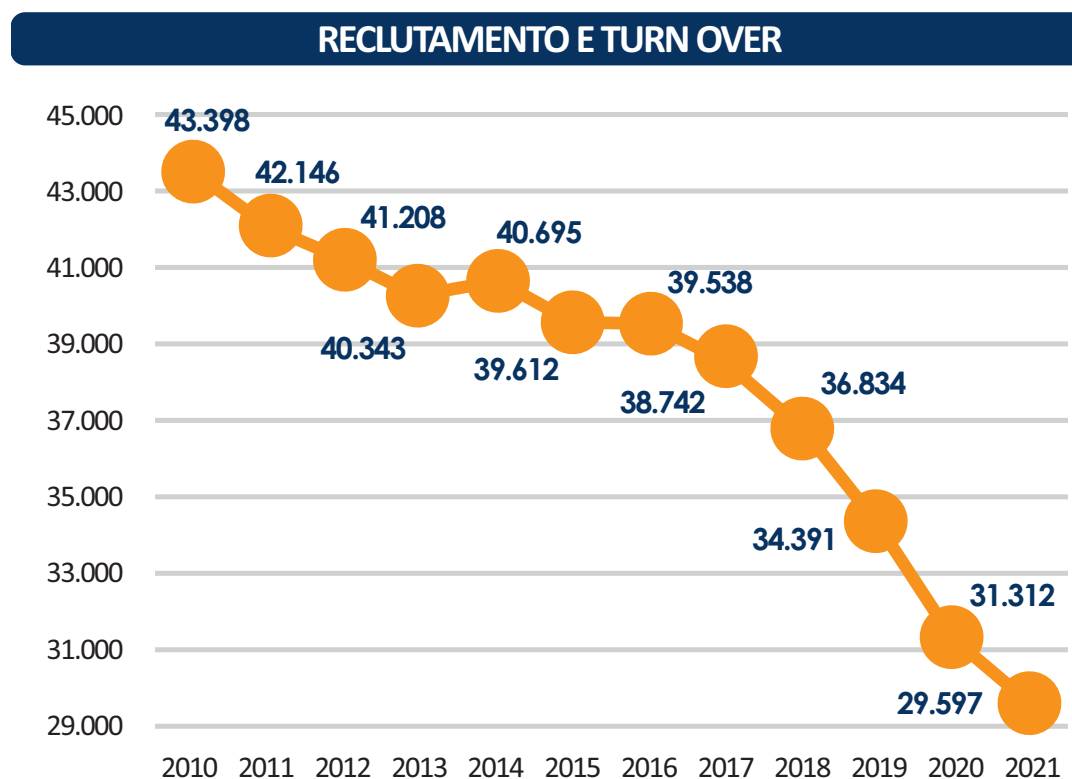
Con riferimento al personale dirigente, il 52% supera la soglia dei 50 anni e solo 21 persone su 386 unità (5,4%) hanno meno di 40 anni.

### ETA' DEI DIRIGENTI



### 2.4.2 Reclutamento e turn over

Nel 2021, con oltre 1.700 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 quasi 14.000 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

Le assunzioni previste tramite concorso pubblico nel triennio 2021-2023 sono pari a 8.872 unità. Il totale comprende:

- le procedure selettive già avviate per dirigenti (335 unità);
- le procedure selettive già avviate per funzionari (2.930 unità);
- le procedure selettive ancora da avviare per funzionari e assistenti (5.607 unità).

A queste si aggiunge la previsione relativa alle assunzioni di personale appartenente alle categorie protette (128).

La tabella che segue riporta il dettaglio delle assunzioni avvenute nel corso del 2021:

	2020	2021
Assunzioni tra le categorie protette (I e II area)	42	65
Concorso per personale dirigente	44	175
Concorso per personale di III area	16	495
Personale proveniente da altra P.A.	27*	35**
Altre assunzioni	2	2

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

\*\* Di cui 20 di II area e 15 di III area

Per quanto riguarda il reclutamento del personale di livello dirigenziale sono stati assunti i 175 dirigenti vincitori di un concorso avviato nel 2010 e rimasto a lungo bloccato a causa di ricorsi giurisdizionali. Continuano, invece, le procedure per la copertura di ulteriori 160 posti, bandite nel 2019: 150 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione, riscossione e contenzioso dei tributi di competenza dell' Agenzia delle Entrate e 10 dirigenti da destinare alla direzione di uffici preposti ad attività di gestione dei servizi catastali di competenza dell' Agenzia delle Entrate, come disposto ex art. 1, comma 93, della Legge n. 205/2017.

Nel 2021 sono state bandite inoltre due procedure per l'assunzione a tempo indeterminato di un totale di 2.420 funzionari di terza area, fascia retributiva F1, per diversi profili professionali: a dicembre è stata avviata la procedura per la selezione di 2.320 funzionari e nel corso del 2022 verrà svolta anche la procedura per 100 funzionari informatici. La conclusione delle selezioni e la successiva assunzione a tempo indeterminato è prevista per il 2022.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 2.4.3 Formazione

Nel 2021 circa l'81% del personale dell'Agenzia è stato coinvolto in almeno un corso di formazione (23.928 su 29.597 dipendenti). Sono stati erogati 250 corsi di formazione, sviluppati su complessive 799 edizioni, per un totale di 2.037 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.

	2020		2021	
	PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI		PERSONE CHE HANNO FREQUENTATO CORSI	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Dirigenti	81	151	130	250
POER	445	137	450	955
Aree professionali	15.568	14.810	11.120	11.023
<b>TOTALE</b>	<b>16.094</b>	<b>15.098</b>	<b>11.700</b>	<b>12.228</b>

	2020		2021	
	ORE ANNUE PRO CAPITE		ORE ANNUE PRO CAPITE	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Dirigenti	10,8	8,7	18	18
POER	17	17	14	13,5
Aree professionali	4,9	5,2	9	9

In riferimento all'erogazione della formazione è opportuno precisare che nell'ultimo biennio si è passati dalla prevalenza delle ore di formazione "in aula" a corsi erogati in "web conference" e "e-learning".

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Tale approccio, che ha portato ad una riduzione sostanziale del numero di corsi e di edizioni nonché alla minore durata delle ore erogate per singolo corso, ha consentito un notevole ampliamento della platea di destinatari, andando ad incrementare il numero delle ore fruite dai dipendenti rispetto al 2020.

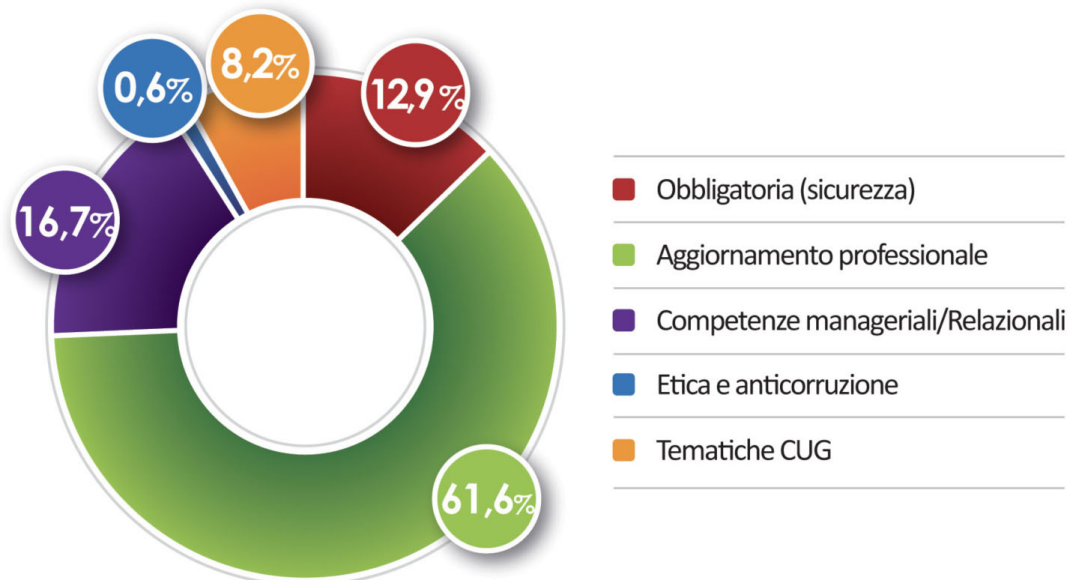
**Nel 2021 il personale ha fruito complessivamente di 225.351 ore di formazione, rispetto alle 179.225 fruite nel 2020.**

In riferimento al genere, la platea dei discenti non risulta particolarmente differenziata.

Rilevante 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.

FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE PER TIPOLOGIA E GENERE	2020			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Obbligatoria (sicurezza)	9.567	7.114	16.681	17.067	11.959	29.026
Aggiornamento professionale	55.777	51.832	107.609	73.080	65.738	138.818
Competenze manageriali/ Relazionali	7.901	4.679	12.580	22.928	14.745	37.673
Etica e anticorruzione	21.157	21.198	42.355	701	668	1.369
Tematiche CUG	–	–	–	8.549	9.916	18.465
<b>TOTALE ORE</b>	<b>94.402</b>	<b>84.823</b>	<b>179.225</b>	<b>122.325</b>	<b>103.026</b>	<b>225.351</b>

### FORMAZIONE



#### 2.4.4 Conciliazione vita lavoro e congedi

A fine 2021 la platea dei dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale è pari a 1.426, corrispondente a meno del 5% 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 accesso all'istituto del lavoro agile a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19. L'81% di quanti aderiscono al part-time sono donne (1.155).

Più nel dettaglio anche nel 2021, così come negli anni precedenti, il lavoro a tempo parziale con prestazione lavorativa superiore al 50% rappresenta la quota più significativa, pari al 91,3% del totale. L'84% di questa tipologia di *part time* è fruito da donne (1.088 su 1.302).

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: 67 donne e 57 uomini, corrispondenti rispettivamente, al 54% e al 46% dei dipendenti interessati.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

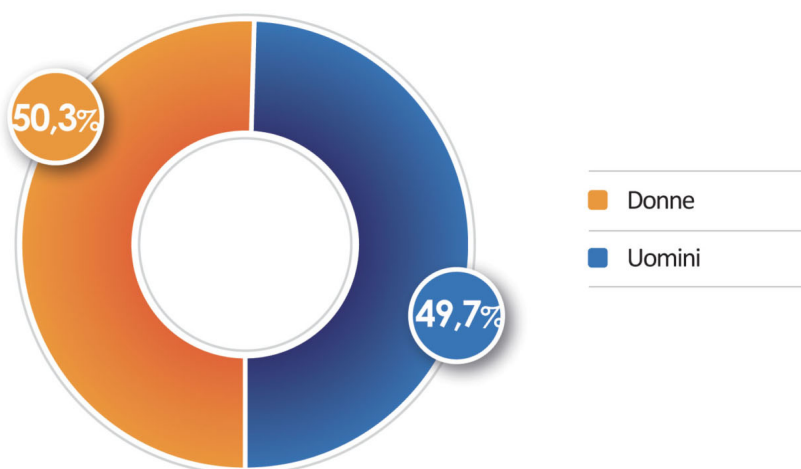
TIPO DI PRESENZA	2020		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Tempo pieno	15.328	13.809	14.467	12.969
Part time >50%	262	1.401	214	1.088
Part time ≤50%	66	81	57	67
Telelavoro	103	262	238	497
<b>TOTALE</b>	<b>15.759</b>	<b>15.553</b>	<b>14.976</b>	<b>14.621</b>

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 2021 è stato abilitato a tale istituto (28.639). Il generalizzato ricorso a tale modalità lavorativa ha permesso di assicurare la continuità dei servizi istituzionali dell'Agenda, grazie anche al personale che, in molti casi, ha messo a disposizione dell'Ente attrezzature informatiche personali.

	UOMINI	DONNE
Personale che fruisce del lavoro agile	14.247	14.392

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

### LAVORO AGILE



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 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 2021 dal personale dell'Agenzia delle Entrate è pari a 106.178, di cui il 58,4% (62.025) fruiti da donne. Se si prendono invece a riferimento i permessi orari, pari complessivamente a 42.422 ore, la percentuale di fruizione da parte delle donne si attesta al 53,57% (22.724 ore). Quanto alle tipologie di permessi, si può inoltre distinguere tra permessi fruiti a titolo personale (451 donne e 426 uomini) e permessi per assistere un familiare (2.468 donne e 1.807 uomini).

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 13.920 permessi giornalieri, pari al 75,79% del totale, e di 2.071 permessi orari, pari all'80,87% del totale.

Complessivamente i dati 2021 relativi ai permessi di cui alla L. 104/1992 e ai congedi parentali sono in netta diminuzione rispetto alle rilevazioni del 2020.

I dati confermano anche per il 2021 la prevalenza femminile nei ruoli di cura familiare.

TIPO PERMESSO	2020			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Numero permessi giornalieri Legge n. 104/1992 fruiti	65.124	89.308	154.522	44.153	62.025	106.178
Numero permessi giornalieri per congedi parentali fruiti	4.078	11.889	15.967	4.447	13.920	18.367
Numero permessi orari Legge n. 104/1992 (n. ore) fruiti	26.566	37.617	64.183	19.698	22.724	42.422
Numero permessi orari per congedi parentali fruiti	1.073	6.205	7.278	490	2.071	2.561
<b>TOTALE PERMESSI</b>	<b>96.391</b>	<b>145.019</b>	<b>241.950</b>	<b>68.788</b>	<b>100.740</b>	<b>169.528</b>

### 2.4.5 Organizzazione del lavoro agile

La modalità agile di erogazione della prestazione lavorativa è stata introdotta e disciplinata nell'ordinamento italiano diversi anni fa.

In particolare, per la PA sono due le norme cui è possibile fare iniziale riferimento:

- la Legge n. 124/2015 che prevedeva che le amministrazioni pubbliche adottassero misure organizzative e fissassero 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;
- la Legge n. 81/2017 in cui il legislatore ha disciplinato 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.

È nell'ultimo biennio, però, che il lavoro agile ha trovato una maggiore applicazione sia in ambito pubblico sia privato a causa dell'emergenza Covid-19.

Durante la pandemia, a partire dal marzo 2020, il lavoro agile ha, infatti, rappresentato per tutta la PA la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, in virtù dell'articolo 87, comma 1, del D.L. n.18/2020, convertito con la Legge n. 27/2020. In tal modo si è garantita la continuità del lavoro in sicurezza per i dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni e, per quanto possibile, la continuità dei servizi erogati dalle amministrazioni.

Anche l'Agenzia ha dunque fatto ricorso al lavoro agile quale misura per salvaguardare la salute dei propri dipendenti. Tale modalità di svolgimento della prestazione lavorativa ha avuto un'accelerazione nella sua implementazione, con le specifiche caratteristiche dettate dall'emergenza, diverse, quindi, dalla modalità ordinaria disciplinata dalla Legge n. 81/2017.

Nel 2021 l'Agenzia ha adottato, sentite le organizzazioni sindacali e il CUG, il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), previsto dall'art. 263, comma 4-bis, del D.L. n. 34/2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 77/2020.

L'obiettivo del POLA è stato quello di adeguare lo svolgimento in modalità agile della prestazione lavorativa alle esigenze imposte dai compiti istituzionali e dalle peculiarità organizzative, nel rispetto prioritario della salute e della sicurezza dei lavoratori. In ragione poi della mutevolezza del quadro epidemiologico, il Piano

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

è stato predisposto e strutturato come strumento flessibile, in grado di adeguarsi alle indicazioni fornite via via dall'autorità politica nel corso dell'anno.

Il POLA 2021 ha, infatti, previsto che la percentuale di giornate in lavoro agile svolte dai dipendenti fosse flessibile e seguisse la curva pandemica e ha individuato le modalità attuative del lavoro agile sulla base delle attività c.d. "smartabili", così come desunte dalla mappa dei processi.

Nello stesso anno, inoltre, è stato intrapreso un percorso di analisi con l'obiettivo di favorire il passaggio da un lavoro agile di tipo "emergenziale" verso un modello in grado di garantire efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, in un contesto che tenesse nella giusta considerazione esigenze organizzative, operative, di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, di maggiore sostenibilità ambientale.

A settembre 2021, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, è stato stabilito che a far data dal 15 ottobre 2021 la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle Amministrazioni Pubbliche fosse quella in presenza, e l'8 ottobre 2021, con Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione, sono state disciplinate le modalità con cui organizzare il rientro in presenza per tutti i dipendenti della PA.

L'art. 1, comma 3 del Decreto dell'8 ottobre 2021, nel precisare che *"il lavoro agile non è più una modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa"*, ha disposto, *"nelle more della definizione degli istituti del rapporto di lavoro connessi al lavoro agile da parte della contrattazione collettiva e della definizione delle modalità e degli obiettivi del lavoro agile da definirsi (...) nell'ambito del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO)"*, che l'accesso al lavoro agile possa essere comunque autorizzato nel rispetto di alcune condizionalità. Tra le condizionalità riportate dal Decreto sono particolarmente rilevanti le seguenti previsioni:

- lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non deve in alcun modo pregiudicare o ridurre la fruizione dei servizi a favore degli utenti;
- l'Amministrazione deve garantire un'adeguata rotazione del personale che può prestare lavoro in modalità agile, dovendo essere prevalente, per ciascun lavoratore, l'esecuzione della prestazione in presenza;
- l'accordo individuale di cui all'art. 18, comma 1, della Legge n. 81/2017, deve definire, almeno: 1) gli specifici obiettivi della prestazione resa in modalità agile; 2) le modalità e i tempi di esecuzione della prestazione e della disconnessione; 3) le modalità e i criteri di misurazione della prestazione;
- le amministrazioni assicurano il prevalente svolgimento in presenza della prestazione lavorativa dei soggetti titolari di funzioni di coordinamento e controllo, dei dirigenti e dei responsabili dei procedimenti amministrativi.



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

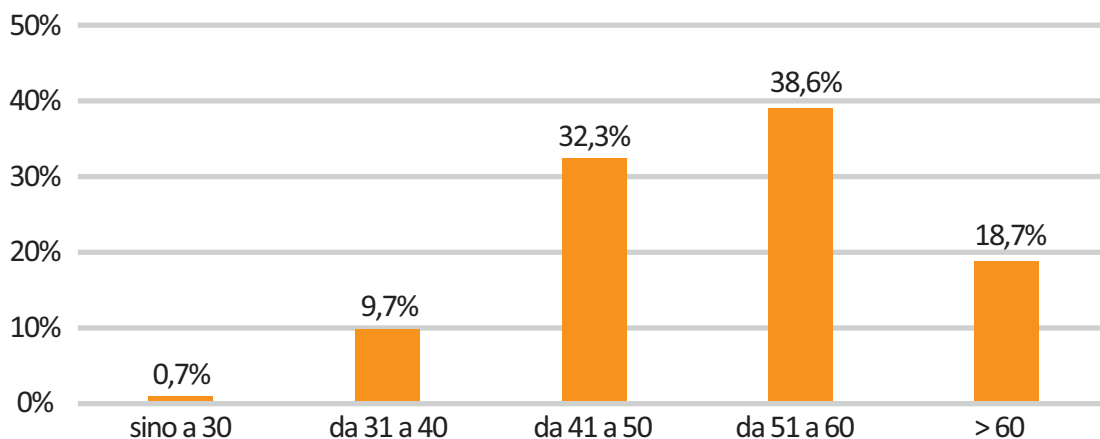
L'Agenzia ha, quindi, adottato le misure organizzative necessarie al rientro, nell'ambito di un percorso graduale, ribadendo quali strumenti per il rispetto delle misure di carattere sanitario il ricorso alla flessibilità degli orari di sportello e di ricevimento dell'utenza, la rotazione del personale autorizzato alla prestazione di lavoro agile e di quello in presenza.

È stata assicurata la presenza in servizio del personale preposto alle attività di sportello e di ricevimento degli utenti (*front office*) e dei settori preposti all'erogazione di servizi all'utenza (*back office*), avendo cura che la prestazione lavorativa dei soggetti titolari di funzioni di coordinamento e controllo, del personale dirigente e dei responsabili dei procedimenti fosse prevalentemente in presenza.

**Nel 2021, 28.639 persone hanno usufruito di almeno 1 ora di lavoro agile; di queste, 14.392 sono donne.**

La percentuale di giornate (intere o parziali) di lavoro agile fruite dai dipendenti sul totale dei giorni di presenza, nel periodo gennaio-dicembre 2021, è stata del 60,79%. Se si considera il numero di ore (intera giornata o parziale) di lavoro agile fruite dai dipendenti sul totale delle ore di presenza, nello stesso periodo, la percentuale è stata del 55,54%.

### FASCE DI ETÀ'



L'Agenzia ha, dunque, utilizzato diffusamente nel corso del periodo emergenziale forme di lavoro agile che, garantendo flessibilità alle modalità di erogazione della prestazione lavorativa, consentissero il mantenimento dei livelli di servizio richiesti e la tutela della salute.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'utilizzo diffuso del lavoro agile è stato accompagnato dall'introduzione di nuovi strumenti tecnologici tesi a favorire la relazione a distanza e, in generale, un'innovazione nelle modalità di contatto non solo con gli *stakeholder* di riferimento ma anche tra uffici e colleghi.

Per quanto riguarda la strumentazione informatica in uso al personale, nel corso del 2021 sono stati, ad esempio, acquistati e distribuiti agli uffici 14.100 pc laptop, che si sono aggiunti ai circa 8.000 già assegnati negli anni precedenti (con una copertura di circa il 70% del personale dell'Agenzia).

Nel 2021 è stato, inoltre, progettato un articolato percorso formativo per il personale che prevede:

- un intervento di potenziamento formativo manageriale e gestionale destinato ai dirigenti e alle figure intermedie di coordinamento;
- un intervento di natura trasversale (management e personale) sul cambiamento culturale atteso;
- interventi di natura tecnico-professionale e specifica;
- interventi sul tema della salute e della sicurezza per lo svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori dell'ambiente di lavoro.

L'esperienza vissuta deve essere prezioso elemento di riferimento nell'avviare percorsi "post-pandemici" di "nuova-normalità" che consentano di sistematizzare quanto agito negli ultimi due anni in modo emergenziale.

L'organizzazione che, auspicabilmente, uscirà dalla fase di emergenza pandemica sarà diversa da quella che ne era stata improvvisamente travolta nel marzo 2020, forte di una importante esperienza nell'adozione di nuove forme di lavoro e di un sensibile investimento tecnologico in termini hardware e software.

L'evoluzione della normativa è improntata a proporre un modello gestionale che faccia del lavoro agile uno strumento di organizzazione del lavoro coerente con le esigenze operative e che, in conformità con le previsioni della Legge n. 81/2017, favorisca e tuteli le esigenze del lavoratore utilizzando in modo organico le forme di flessibilità messe a disposizione. Al fine di condividere un approccio sistemico del lavoro a distanza nella PA anche il nuovo CCNL Funzioni Centrali avrà una sezione dedicata a questa materia.

### 2.4.6 Promozione delle pari opportunità e del 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 2021 e previste dal [Piano Triennale di Azioni Positive \(PTAP\) 2021-2023](#) adottato, ai sensi dell'art. 48 del codice delle pari opportunità, su proposta del Comitato Unico di Garanzia.

#### 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 n. 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 [agenziaentrate.it](mailto: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 2021](#)).

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.

Il 2021 ha visto innanzitutto l'accresciuta collaborazione tra Agenzia e CUG, rafforzata dall'istituzione della posizione del Responsabile per le Pari opportunità e il benessere organizzativo e dalla nascita della Rete dei Referenti locali. Ciò è il segno di un processo di interiorizzazione dell'importanza delle tematiche della valorizzazione delle persone che lavorano ormai avanzato e maturo, che vede peraltro il sempre maggiore coinvolgimento delle strutture territoriali nell'attuazione delle azioni positive. Tale processo è culminato, a fine anno, nella modifica del regolamento di Amministrazione, che ha fatto delle Pari opportunità e del benessere organizzativo un valore fondante nella gestione delle risorse umane.

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Le azioni positive a cui l'Agenzia ha dato corso nel 2021 continuano a riflettere l'alto livello di attenzione sia sul tema della tutela della salute imposto dall'emergenza sanitaria, sia su quello del lavoro agile, visto il diffuso svolgimento della prestazione lavorativa da remoto quale misura di contenimento del contagio, nonostante il progressivo ritorno del personale al lavoro in presenza. L'esperienza maturata offrirà per il futuro importanti spunti per il miglior utilizzo a regime dell'istituto.

**Art. 16 bis del Regolamento di Amministrazione:** "L'Agenzia delle Entrate attua, in collaborazione col CUG, una gestione del personale improntata al rispetto dei principi di parità, pari opportunità, contrasto alle discriminazioni, alle violenze e alle molestie nei luoghi di lavoro e adotta misure finalizzate ad accrescere il benessere organizzativo e volte all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita delle persone e delle prestazioni".

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

- è proseguito l'**aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR)** delle diverse sedi dell'Agenzia in conformità con le Linee Guida interne diffuse a ottobre 2020 per la valutazione del rischio in ottica di genere, età e disabilità;
- sono state incrementate le dotazioni di **defibrillatori** esistenti ed è continuato l'aggiornamento del personale preposto al loro uso. A fine anno risultano operativi 427 defibrillatori in 332 sedi;
- centrali per il supporto al personale nella delicata fase della pandemia sono state le iniziative di **ascolto del personale**. Sono stati ad esempio realizzati 35 focus group (con il coinvolgimento di 210 dipendenti) per il Progetto sull'Identità e sui valori organizzativi, nato per comprendere l'evoluzione dei valori dell'Organizzazione nel suo complesso e del senso di appartenenza del personale a 20 anni dalla nascita delle Agenzie fiscali; sono stati gestiti da psicologi interni sportelli di ascolto e stipulate convenzioni per il supporto psicologico del personale; sono stati realizzati *webinar* e incontri per supportare il personale nella gestione emotiva della pandemia;
- nell'ambito del **Progetto "AgE"** dedicato agli over 55 e a favorire lo scambio intergenerazionale, è stata stimolata la partecipazione del personale senior alle iniziative formative programmate, specie a quelle sulle competenze digitali e sono stati avviati progetti per il salute del personale in prossimità della pensione in un periodo di emergenza sanitaria che ha spesso ostacolato il commiato di rito;
- sono proseguiti gli interventi in-formativi su: comunicazione interpersonale, linguaggio di genere, lavoro di gruppo, gestione delle relazioni, ascolto organizzativo;
- sia a livello nazionale che locale sono state realizzate campagne di sensibilizzazione ("Vestiamoci di rosso", "Mettiamoci la firma"...), convegni (a partire da quello organizzato dal CUG dal titolo "Violenza psicologica. Quando le parole lasciano i lividi"), articoli, video e comunicati per il **contrasto alla violenza di genere**. L'Agenzia e il Comitato hanno aderito alla campagna per la diffusione del numero telefonico unico nazionale 1522 per le persone vittime di violenza o *stalking* (e negli uffici è stata affissa la cartellonistica relativa a beneficio dell'utenza);

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

- numerose sono state anche le **azioni di Mobility management**, in linea con l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, anche grazie alla rete degli 84 *Mobility manager*. Il 2021, in particolare, ha visto: 65 candidature per i fondi per la mobilità sostenibile; Piani di Spostamento Casa Lavoro (PSCL) in oltre 100 sedi (coinvolto circa il 70% del personale dell'Agenzia); 24 convenzioni per prodotti e servizi di mobilità sostenibile; l'installazione di rastrelliere per bici (in 12 sedi); la partecipazione a tavoli territoriali (in 45 città); 40 iniziative di sensibilizzazione, con articoli pubblicati nelle aree dedicate al *Mobility management* dei siti intranet regionali e nella rubrica Mobilità sostenibile del portale nazionale Pagine;
- oggetto delle azioni positive sono anche i **temi ambientali**: sono infatti continuate le campagne di sensibilizzazione sull'importanza di ridurre l'uso della plastica, di effettuare la raccolta differenziata e di adottare, più in generale, comportamenti ecosostenibili. Pubblicati sul sito intranet nazionale anche articoli di approfondimento;
- per stimolare un comportamento proattivo nei confronti della prevenzione e accrescere il coinvolgimento del personale in tema di **sicurezza**, sono state diramate note e direttive e realizzate localmente campagne informative e di sensibilizzazione. Sono state aggiornate, riordinate e valorizzate le sezioni intranet centrale e regionali dedicate alla «sicurezza nei luoghi di lavoro», anche alla luce della centralità della tematica durante l'emergenza Covid. Sono state realizzate ed è stato divulgato materiale di supporto (opuscoli e vademecum).

Il 30 marzo 2021 è stato adottato il nuovo [Codice di condotta contro le molestie, il mobbing e ogni forma di discriminazione](#) dell'Agenzia, che aggiorna quello adottato nel 2014 al fine di tener conto dell'evoluzione della normativa e della giurisprudenza sui temi di riferimento, delle migliori prassi in materia e dell'esperienza maturata. Tra le condotte ostili che possono essere segnalate ai sensi del Codice oggi figurano anche lo *straining* e lo *stalking* occupazionale. Ha fatto seguito una campagna informativa, ancora in corso, realizzata insieme al CUG e ai Consiglieri e alle Consigliere di fiducia, che coinvolge tutte le Strutture.

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](mailto:entrate.consiglieridifiducia@agenziaentrate.it)

Ognuno di loro ha un numero di telefono individuale.

Il loro mandato è oramai giunto a scadenza (stanno oggi svolgendo la loro attività in regime di *prorogatio*).

La selezione per l'individuazione delle nuove e dei nuovi Consiglieri di fiducia sarà realizzata nel 2022.

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

- L'Agenzia si è impegnata a favorire la piena partecipazione alla vita lavorativa delle **persone con disabilità**: è stata avviata la progettazione di un corso di formazione per i Responsabili dei processi per l'inserimento di cui all'art. 39-ter del D.Lgs. n. 165/2001, e la ricognizione degli ausili necessari al personale con disabilità. Sono stati realizzati localmente percorsi di inserimento dedicati, incontri di accoglienza e azioni di supporto per la formazione del personale con disabilità. In occasione del quindicinale dell'approvazione della Convenzione Onu del 2006 sui diritti delle persone con Disabilità, è stata pubblicata la guida "Disabilità. Iniziamo dalle parole", con il patrocinio del Ministro per le disabilità, dedicata all'evoluzione del concetto di disabilità e del linguaggio utilizzato per parlarne, per rifuggire da linguaggi che possono veicolare narrazioni sminuanti o stereotipi stigmatizzanti. È stato altresì realizzato insieme al CUG un video sulla Convenzione Onu del 2006 per diffonderne la conoscenza;
- per rafforzare la parità di genere, contrastare gli stereotipi sessisti e i pregiudizi e promuovere un linguaggio non discriminatorio, che possa correttamente valorizzare e dare visibilità alle donne che lavorano, spesso 'nascoste' dall'uso nel linguaggio del maschile c.d. non marcato, nel 2021 sono state diffuse le "**Linee guida per l'uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere**", realizzate dall'Agenzia insieme al CUG. La guida porta la presentazione della Consigliera Nazionale di Parità e la prefazione del Presidente dell'Accademia della Crusca. La diffusione del documento è avvenuta tramite una campagna informativa, con articoli e contenuti multimediali di sensibilizzazione e l'erogazione del corso in *e-learning* "Scriviamolo al femminile. Il linguaggio di genere nei testi dell'Agenzia" (in due mesi, a partire dall'8 marzo, giornata internazionale per i diritti delle donne, si sono iscritte 5.655 persone, circa 1 persona su 5).

Come ogni anno sono state peraltro realizzate, sia a livello nazionale che locale, **statistiche di genere e generazionali** per la redazione di documenti interni, 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. Il CUG ha altresì avviato insieme all'Agenzia l'analisi, in ottica di genere e di età, dei dati relativi alle procedure di selezione avvenute nel 2019 per la copertura delle Posizioni Organizzative di Elevata Responsabilità, di alta professionalità e di particolare specializzazione (POER) previste dalla Legge n. 205/2017, art. 1, comma 93. Gli esiti dell'indagine, pubblicati nel 2022, hanno rilevato, quale possibile causa della minor presenza di donne nelle posizioni di *governance*, una minor propensione delle donne a candidarsi per ricoprire certi ruoli, anche in ragione dei maggiori carichi di cura sulle stesse gravanti.

Quanto alla **conciliazione vita lavoro**:

- per **facilitare la diffusione e l'attuazione dei progetti regionali nati per supportare il personale assente dal servizio per lunghi periodi**, in caso di maternità/paternità, esigenze di salute o di cura familiare, nel 2021 è stato ideato e diffuso il progetto "Ponte", promuovendo una prassi organizzativa omogenea sul territorio nazionale. Esso prevede, durante l'assenza, di mantenere aperto un canale di comunicazione tra ufficio e dipendente (con l'individuazione di un/una Tutor) e, al rientro, un piano personalizzato di reinserimento che agevoli la ripresa dell'attività. In corso d'anno sono stati individuati i Referenti centrali e regionali del progetto ed è stato rilasciato l'applicativo informatico che ne favorirà gestione e monitoraggio;
- sono state promosse **iniziative di sostegno al personale** che, durante la pandemia, ha lavorato da remoto quale misura di contenimento del contagio;
- da tempo il personale dell'Agenzia 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 infine proseguite le attività per il **rafforzamento del ruolo del Comitato Unico di Garanzia**, con la promozione della partecipazione interna alle iniziative del CUG e le accresciute sinergie tra il Comitato e le strutture dell'Agenzia sui temi di competenza dell'Organismo. Al fine di far conoscere l'attività del Comitato, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, e di diffondere il sistema di valori di cui l'Organismo è promotore, sono state costantemente aggiornate e ottimizzate le sezioni dedicate al CUG nei siti intranet e internet dell'Agenzia ed è stata valorizzata la collaborazione del Comitato con la Rete Nazionale dei Comitati Unici di Garanzia e con altri interlocutori esterni, come la Consigliera Nazionale di Parità. È stata inoltre data ampia diffusione alle iniziative del Comitato anche sui siti intranet regionali.

### 2.4.7 Salute e sicurezza dei lavoratori

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 definitivamente cessato il 31 marzo 2022.

Nel contesto in rapida evoluzione del quadro epidemiologico nazionale che ha caratterizzato l'anno 2021, l'Agenzia ha prontamente fornito a tutti i Datori di Lavoro della propria organizzazione le necessarie indicazioni sull'emergenza, suggerendo misure di prevenzione e protezione individuate immediatamente dopo la dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica e continuamente ade-

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

guate al susseguirsi delle disposizioni normative, allo specifico stato epidemiologico ed orientate al principio generale di massima precauzione. A tal fine sono state emanate diverse note e atti di indirizzo interni sia con il fine di regolamentare il lavoro agile (che, fino al settembre 2021, è stato considerato normativamente quale ordinaria modalità di erogazione della prestazione lavorativa), che per fornire indicazioni sulle più adeguate misure di prevenzione della sicurezza per gli occupanti le sedi istituzionali in considerazione dell'emergenza sanitaria e in coerenza con i provvedimenti governativi emergenziali, le indicazioni del Ministero della Pubblica Amministrazione e gli accordi stipulati a livello nazionale e locale con le OO.SS.

Tra le misure di prevenzione e protezione attuate dall'Agenzia delle Entrate si possono rammentare in questa sede, e a titolo non esclusivo, 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.

Le Unità di crisi COVID-19 sono tuttora operative.

### SITUATION REPORT COVID-19

A livello nazionale, sono settimanalmente monitorate tutte le informazioni legate all'infezione da Covid-19. Sono 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.

Il *Situation Report* settimanale è tuttora elaborato a cadenza settimanale e pubblicato sull'apposita sezione della intranet aziendale.



## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 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 successivi Decreti, 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.).

Il lavoro agile, conformemente alle previsioni normative, è stato considerato come modalità ordinaria di erogazione della prestazione lavorativa fino al settembre 2021.

### 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 è stata 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. 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 (i.e. maggiormente esposti al rischio di 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. La gestione dei lavoratori fragili è sempre stata orientata da parte dell’Agenzia alla massima cautela anche in considerazione di un mutato e meno cautelativo quadro normativo applicabile.

La valutazione dello stato di fragilità nei confronti dell’infezione COVID-19 da parte dei lavoratori è definitivamente cessato a far data dal 01/08/2022 in considerazione del venir meno anche dell’istituto della sorveglianza sanitaria eccezionale implementabile nei confronti dei lavoratori a maggior rischio a seguito di infezione COVID-19.

### 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). È stato disposto che le riunioni avvenissero con forme di collegamento da remoto e qualora fosse necessario organizzare riunioni in presenza, le stesse avvenissero solo se fosse possibile garantire un adeguato distanziamento, 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.

Sono proseguite nell'anno 2021 a cura delle Strutture centrali preposte alla prevenzione dei rischi e alla salute dei lavoratori le azioni finalizzate a supportare i datori di lavoro in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e specificatamente nella redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) secondo le previsioni dell'art. 28 del D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i.

Sono state emanate, in particolare, le seguenti linee guida/atti di indirizzo:

- "Materiali contenenti amianto negli immobili in uso. Censimento, valutazione e gestione del rischio. D.M. 06 settembre 1994 - Indicazioni operative"; la guida è stata trasmessa agli Uffici Risorse Materiali/Uffici Gestione risorse/Area Staff Valle D'Aosta;
- "Rischio sismico - Proposta metodologica per la valutazione" trasmessa ai datori di lavoro e, per opportuna e necessaria conoscenza, agli Uffici Risorse Materiali/Uffici Gestione risorse/Area Staff Valle D'Aosta.

Tali linee guida/atti di indirizzo si pongono in continuità con analoghe attività svolte ante 2021 e che, per l'importanza che rivestono nell'ambito del continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, si riepilogano di seguito:

- "Safety check list" per una compiuta valutazione di tutti i rischi presenti sul luogo di lavoro e trasmesse ai datori di lavoro;

In Agenzia, i Datori di Lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. sono stati determinati dal Direttore dell'Agenzia con apposito atto R.I. prot. n. 9505 del 18/07/2019 e sono così individuati:

- 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

- *“La valutazione del rischio tenendo conto dei rischi connessi alle differenze di genere, di età e alle disabilità”;*
- *“Apprestamenti per la “Security” nelle sedi in uso all’Agenzia - Dotazione minima impiantistica”;* *“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 progettata e implementata la specifica sezione della intranet aziendale che raccoglie le disposizioni normative, gli atti interni e le linee guida esterne ed interne finalizzate a garantire ai datori di lavoro, e in generale a chiunque ne ravvisi la necessità, una rapida ed efficace consultazione.

Nel corso del 2021 è proseguita da parte dei datori di lavoro l'erogazione della formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro destinata ai RSPP, agli ASPP, ai RLS, ai dirigenti e ai lavoratori (sia di base, sia per l'aggiornamento quinquennale). La formazione di cui trattasi è stata svolta compatibilmente con le previsioni normative conseguenti allo stato di emergenza epidemiologica connessa al diffondersi dell'infezione COVID-19.

	2020		2021	
	PERSONE FORMATE		PERSONE FORMATE	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
Dirigenti	36	45	11	20
POER	142	246	82	158
Aree professionali	2.985	3.802	1.986	2.499

Sempre con riferimento alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, nel corso del 2021 sono state erogate complessivamente 29.026 ore.

ORE DI FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA NEL 2021	DONNE	UOMINI
Obbligatoria (sicurezza)	17.067	11.959

### 2.5 L'AGENZIA E I FORNITORI

La rilevazione dei fabbisogni e la pianificazione dell'attività negoziale, effettuate nel 2021, sono state riformate, rispetto alle annualità precedenti, secondo modelli innovativi finalizzati a consentire un più ampio grado di accentramento ed efficientamento delle attività stesse, in linea con le finalità della riorganizzazione che ha visto l'istituzione della nuova Direzione Centrale Logistica e Approvvigionamenti.

L'attività di approvvigionamento è stata, quindi, oggetto di un piano di riorganizzazione che proseguirà anche nel 2022.

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.

Nel corso del 2021 è stato aggiornato il Programma degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2021-2022, anche a seguito di nuove esigenze connesse alle procedure di sicurezza adottate per contrastare la diffusione del COVID-19 negli uffici ed è stato predisposto ed approvato il Programma degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2022-2023. È stato, inoltre, 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.

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.

L'Agenzia assicura il presidio e il governo dell'intero processo di acquisto, nel rispetto della normativa di riferimento, con attenzione anche ai contratti già stipulati, di cui è garantito il costante monitoraggio. In particolare, nel 2021 sono proseguite le attività relative alle procedure, avviate negli anni precedenti, per:

- l'affidamento dei servizi di facchinaggio di Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle Entrate-Riscossione: aggiudicata a fine 2020, con uno sconto medio percentuale di circa il 24%. I relativi contratti sono stati stipulati nell'esercizio 2021;
- l'affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti tecnologici e minuto mantenimento: aggiudicata nell'esercizio 2021, con uno sconto medio percentuale di circa il 37%;

- l'affidamento dei servizi postali di Raccolta e Recapito della corrispondenza di Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle Entrate-Riscossione, compreso il recapito postale di codici fiscali, Tessere Sanitarie e Carte Nazionali dei Servizi: avviata nel 2019 e aggiudicata nell'anno 2021 con uno sconto medio percentuale di circa il 34%. In particolare, dal mese di luglio è stata avviata l'esecuzione dei nuovi contratti di appalto dei Servizi di recapito e di stampa della corrispondenza da CED che ha interessato anche l'invio della corrispondenza dagli uffici e dal mese di ottobre è stata avviata l'esecuzione dello specifico Contratto del servizio di recapito, agli aventi diritto, delle Tessere Sanitarie e dei Codici Fiscali prodotti da Sogei S.p.A. Tale procedura afferisce alla spedizione di atti impositivi rilevanti ai fini della mission istituzionale e, vista la rilevanza strategica, è stato introdotto uno strumento informatico per la gestione di tutte le fasi del processo di recapito postale della corrispondenza, con la possibilità di facilitare l'archiviazione digitale di tutti i dati relativi agli esiti/inesiti di recapito in modo alimentare direttamente gli applicativi in uso all'Agenzia;
- l'affidamento dei servizi di stampa, imbustamento/trattamento e conferimento della corrispondenza di Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle Entrate-Riscossione: avviata nel 2020 e aggiudicata nel 2021 con uno sconto percentuale, per il lotto di pertinenza di Agenzia delle Entrate di circa il 38%.

Nel corso del 2021 sono state pubblicate, inoltre, le procedure congiunte con Agenzia delle Entrate-Riscossione per l'affidamento dei servizi assicurativi e sono state avviate le procedure per l'affidamento delle forniture di carta e toner nel solo interesse dell'Agenzia delle Entrate.

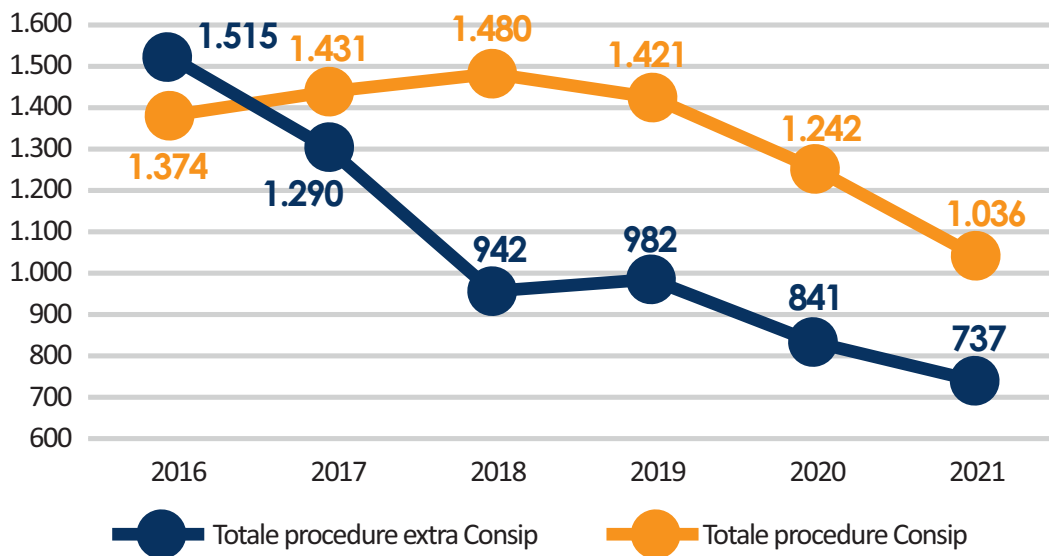
Per gli acquisti correnti, di importo inferiore alla soglia comunitaria, l'Agenzia ha fatto ricorso, come di consueto, al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.e.P.A.). L'attività negoziale è stata caratterizzata, inoltre, dall'utilizzo delle convenzioni Consip in ossequio all'obbligo di adesione previsto dalla Legge di Stabilità 2016 ed in attuazione di quanto pianificato nel Programma Biennale degli Acquisti 2021-2022.

Le principali convenzioni Consip cui l'Agenzia ha aderito sono Energia elettrica, Gas naturale, Carburanti Extra rete e Gasolio da Riscaldamento, Buoni Pasto, Gestione integrata della sicurezza sui luoghi di lavoro, Apparecchiature Multifunzione (stampanti/fotocopiatori) e Veicoli in noleggio.

Il numero complessivo dei contratti stipulati nel corso degli ultimi 5 anni si è ridotto significativamente da 2.889 del 2016 a 1.773 del 2021, con una diminuzione del 38%. Inoltre, si è notevolmente incrementato l'utilizzo degli strumenti negoziali messi a disposizione dalla Consip.

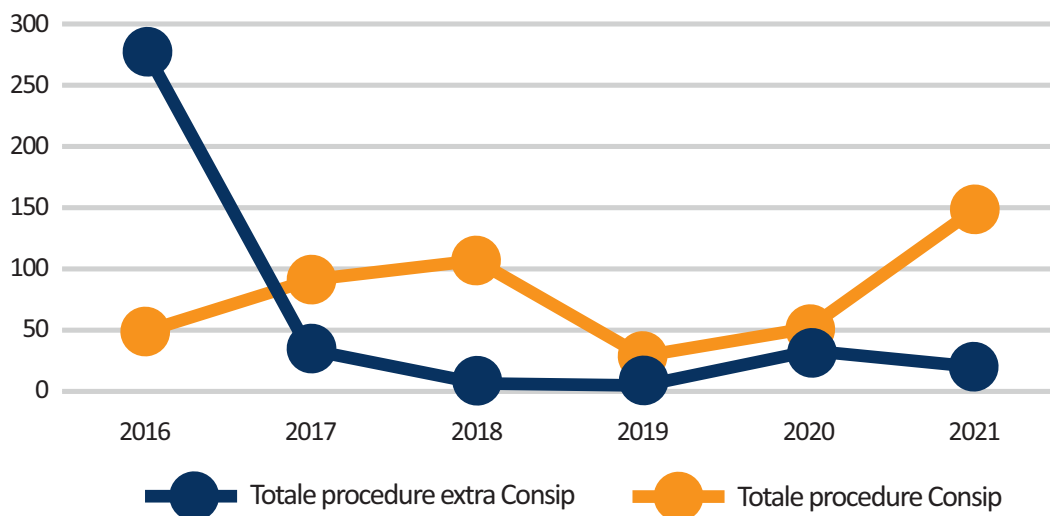
## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### ANDAMENTO NUMERO PROCEDURE



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

### IMPORTI CONTRATTUALIZZATI

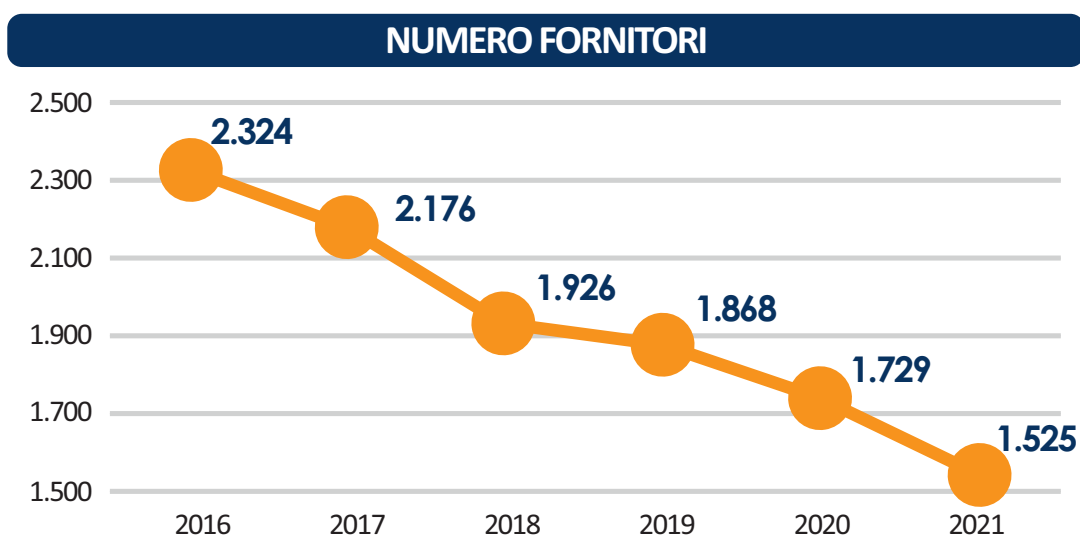


\* Valori in milioni di euro

## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'incremento contrattuale del 2021 è dovuto, in particolare, alla sottoscrizione dei contratti per l'affidamento dei servizi postali e relativa stampa ed imbustamento della corrispondenza.

Nel periodo 2016-2021, il numero dei fornitori gestiti nell'ambito degli approvvigionamenti dell'Agenzia si è notevolmente ridotto, principalmente per l'efficiamento e la razionalizzazione progressiva dei processi di acquisto, come risulta dal grafico seguente:



**RESPONSABILITÀ  
AMBIENTALE**



**RESPONSABILITÀ  
AMBIENTALE**



### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'Agenzia delle Entrate, nonostante operi in un settore a basso impatto ambientale, è costantemente orientata al rispetto e alla tutela dell'ambiente attraverso forme di monitoraggio degli impatti ecologici che potrebbero derivare dalla propria attività.

La strategia perseguita segue la così detta **“Regola delle 3 R”**, che, nell'ambito di un sistema ecologicamente sostenibile, si traduce nell'invito a

**RIDURRE**

**RIUTILIZZARE**

**RICICLARE**

In linea generale, il difficile contesto nazionale e internazionale impone una profonda evoluzione nel ridefinire gli stili vita che si traducono anche nella razionalizzazione dei consumi e dei costi associati. È importante acquisire una rinnovata sensibilità ambientale e introdurre a tutti i livelli la “cultura” del risparmio energetico. Tutti possono contribuire in modo significativo al miglioramento della performance energetica e alla realizzazione di rilevanti economie di gestione.

A tal fine è stato predisposto un manuale sul riutilizzo e sul riuso disponibile a tutto il personale nella intranet aziendale.

#### PERCHÉ È IMPORTANTE RIUTILIZZARE?

- **Benefici ambientali:** meno energia e risorse usate per produrre nuovi prodotti e servizi, riduzione delle emissioni di gas a effetto serra
- **Benefici sociali:** lotta alla povertà, inclusione sociale, creazione di posti di lavoro, opportunità di formazione sul campo
- **Benefici economici:** risparmio sia per i cittadini (i prodotti di seconda mano sono più economici) sia per lo Stato (meno costi sociali)

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.

### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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.

In questo ambito, l'emergenza epidemiologica che ha caratterizzato anche il 2021 ha determinato una serie di conseguenze, tra cui quella dell'introduzione in Agenzia della modalità di lavoro agile. La connessa diminuzione degli accessi da parte dei dipendenti presso gli uffici dell'Agenzia ha portato a una riduzione negli spostamenti casa-lavoro e quindi ad una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Nei paragrafi che seguono si illustrano le principali iniziative ambientali poste in essere dall'Agenzia a favore di uno sviluppo sostenibile.

### 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 2021 **contratti "verdi"**, contenenti criteri di preferibilità ambientale, per un valore di 17,7 milioni di euro, circa l'85% 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	617	617
Toner	478	991
Mobili e Arredi	726	1.002
Noleggio fotocopiatori	1.280	1.281
Cancelleria	210	389
Energia elettrica	14.125	14.922
Manutenzione fabbricati	289	1.761
<b>TOTALE</b>	<b>17.725</b>	<b>20.963</b>

Importo Contrattualizzato (€/000) IVA esclusa

Con riferimento ai dati riportati nella tabella si precisa quanto segue:

- 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, noleggio);
- 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).

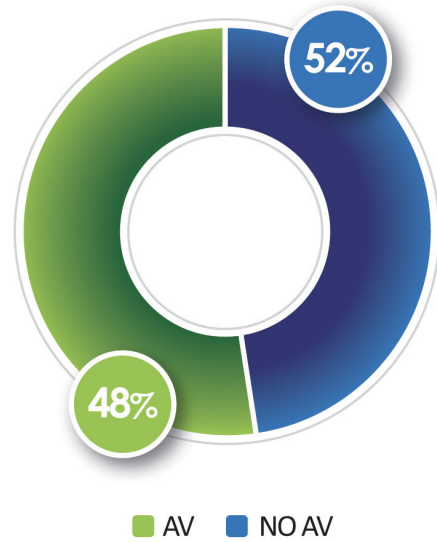
I grafici riportano gli **importi contrattualizzati per “Acquisti Verdi” e “Acquisti No Verdi” in termini percentuali** sul totale per categoria merceologica:

### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

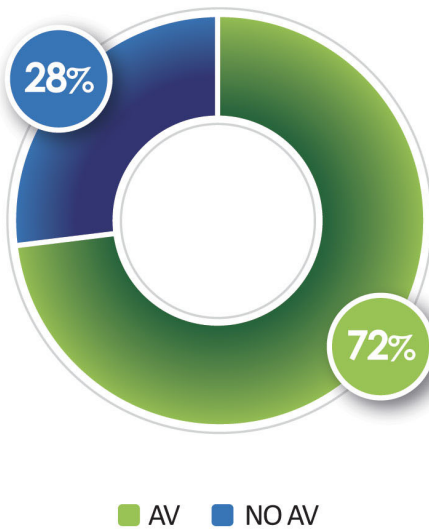
#### CARTA



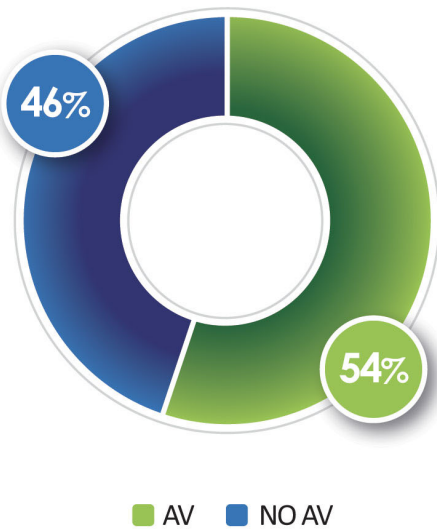
#### TONER



#### MOBILI E ARREDI



#### CANCELLERIA



### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

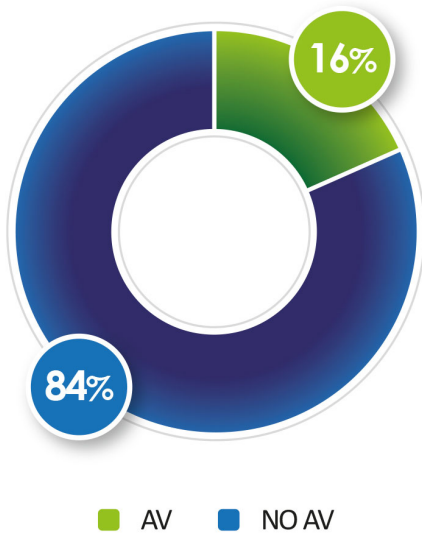
#### NOLEGGIO FOTOCOPIATRICI



#### ENERGIA ELETTRICA



#### MANUTENZIONE FABBRICATI



### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Nella tabella seguente è riportato l'andamento dell'ultimo triennio degli importi contrattualizzati per acquisti verdi e per categoria merceologica:

CATEGORIA MERCEOLOGICA	2021	2020	2019
Carta	617	3.547	1.060
Toner	478	1.301	1.233
Mobili e Arredi	726	1.223	820
Noleggio fotocopiatori	1.280	1.070	596
Noleggio autoveicoli	-	155	108
Cancelleria	210	130	92
Energia elettrica	14.125	9.889	18.373
Manutenzione fabbricati	289	798	-
<b>TOTALE</b>	<b>17.725</b>	<b>18.113</b>	<b>22.282</b>

Importo Contrattualizzato (€/000) IVA esclusa

## 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 2021, il ritorno parziale all'attività lavorativa in presenza, pur proseguendo il lavoro agile, ha fatto registrare **un incremento di spesa legata ai consumi di carta di circa il 18% rispetto al 2020**.

**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.



### 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 riorganizza le procedure (es. condivisione stampanti tra più persone della stanza di lavoro, eliminazione stampanti in favore dei fotocopiatori condivisi tra uffici, gare telematiche, gestione informatizzata dei documenti, utilizzo delle e-mail e 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 2021 si è registrato un **incremento della spesa legata al consumo di toner di circa il 16% rispetto al 2020** dovuto, come per la carta, al ritorno parziale all'attività lavorativa in presenza.

**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).

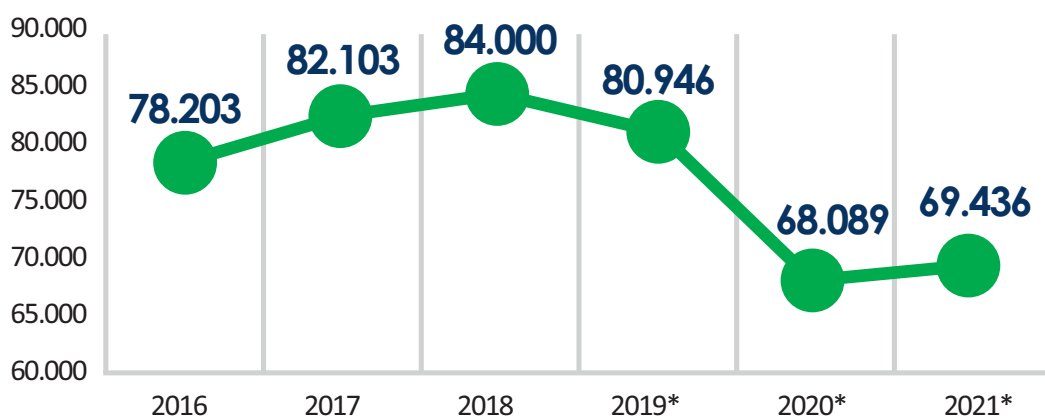
**POSSESSO DI ETICHETTE AMBIENTALI CONFORMI ALLA NORMA TECNICA UNI EN ISO 14024:** Le cartucce «preparate per il riutilizzo» («rigenerate», «ricostituite»), devono riportare, la dicitura «Rigenerata» o affini, come «Ricostruita», «*Remanufactured*», «Preparata per il riutilizzo» nonché la denominazione 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.

### 3.2 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. 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 2021 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 n. 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. Gli stessi dati, comprensivi anche di tutti gli altri i vettori energetici (es. GPL o Teleriscaldamento) vengono comunicati annualmente alla FIRE (Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia) soggetto che dal 1992, su incarico a titolo non oneroso del Ministero dello Sviluppo Economico, gestisce la rete degli *Energy manager* individuati ai sensi della Legge n. 10/91, recependone le nomine e promuovendone il ruolo attraverso varie iniziative. La stessa Legge n. 10/91 ha introdotto la figura dell'*Energy manager* che deve essere nominato, nella P.A., al superamento della soglia di 1.000 TEP/ANNO.

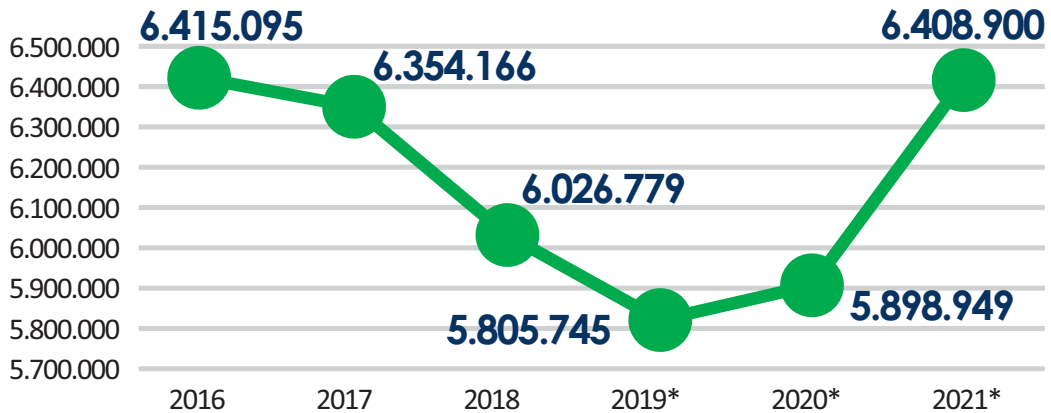
#### ENERGIA ELETTRICA (MWh)



\*comprensivo degli immobili di proprietà.

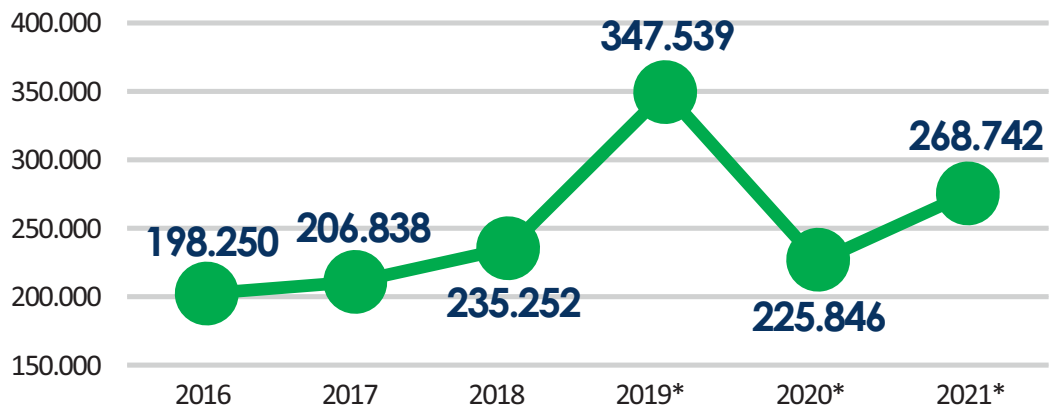
### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

#### GAS NATURALE (SMC)



\*comprensivo degli immobili di proprietà.

#### GASOLIO DA RISCALDAMENTO (LT)

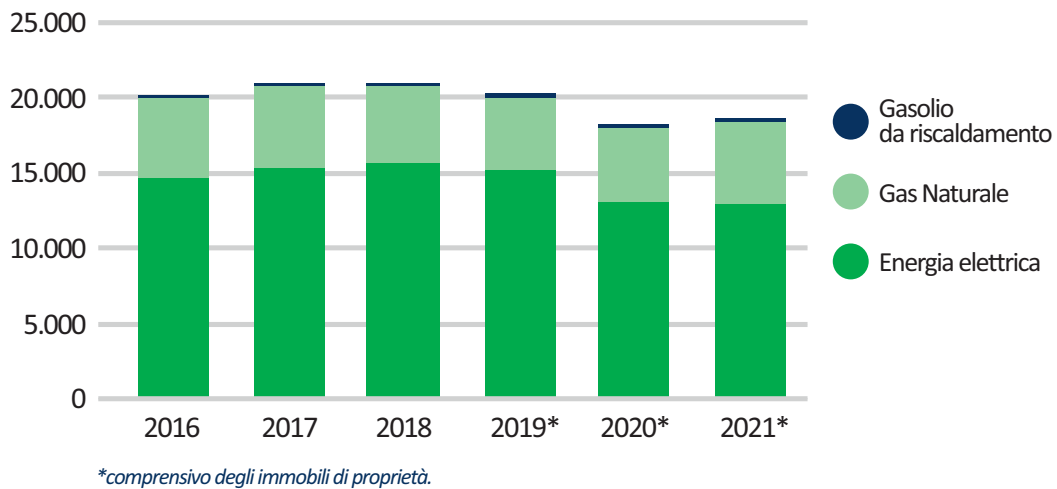


\*comprensivo degli immobili di proprietà.

Con riferimento all'andamento complessivo medio nazionale, si nota come il 2020, a causa degli effetti relativi alla crisi pandemica e alla forte adozione dello smart working quale modalità ordinaria di erogazione delle prestazioni lavorative, abbia rappresentato un picco relativo inferiore di consumi in materia di combustibili da riscaldamento. I valori del 2021, infatti, tendono a riposizionarsi sui costi ante pandemia, seppur con maggior evidenza con riguardo al Gas Metano rispetto al Gasolio da riscaldamento.

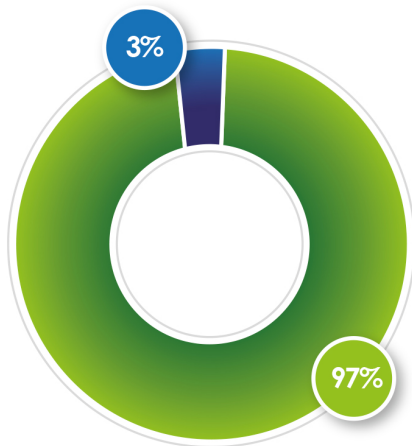
### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

#### TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO (TEP)



Il grafico sotto riportato illustra i quantitativi di energia elettrica consumata nel 2021, in cui si evidenzia che il 97% viene prodotta da fonti rinnovabili.

#### ENERGIA ELETTRICA



- Energia elettrica (KWh) acquistata da fonti rinnovabili
- Energia elettrica (KWh) acquistata da fonti non rinnovabili

La scelta dell'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili ha portato ad **una riduzione di emissioni di CO2 di 36.770 tonnellate equivalenti.**

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)

### 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"*;
- articoli di sensibilizzazione alla riduzione della produzione di rifiuti pubblicati sulla intranet aziendale;
- newsletter tematiche: Raccolta differenziata quotidiana, La plastica, La carta, Il vetro, Apparecchiature elettroniche – Batterie – Altri rifiuti pericolosi;
- partecipazione a campagne di sensibilizzazione sul tema dei rifiuti, quale ad esempio la *"Settimana Europea per la riduzione dei 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.

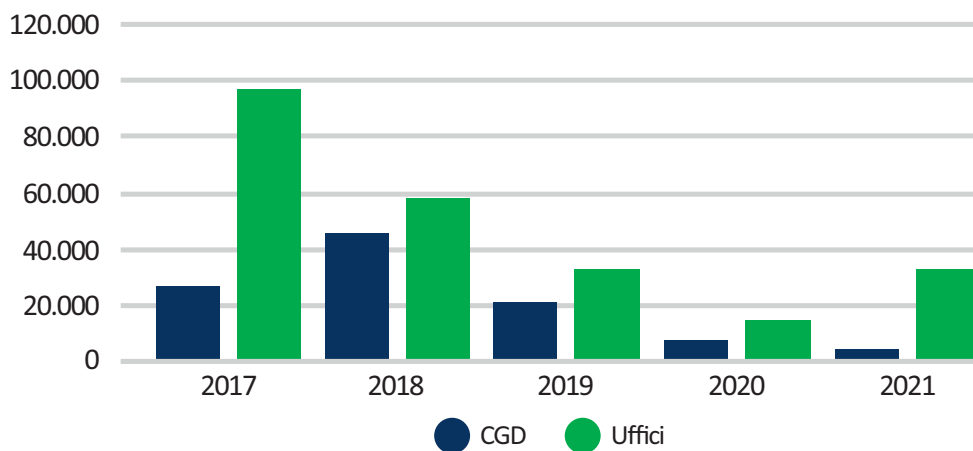
Di seguito i dati relativi allo scarto effettuato in metri lineari liberati nell'ultimo quadriennio:

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
2021	3.320	31.968

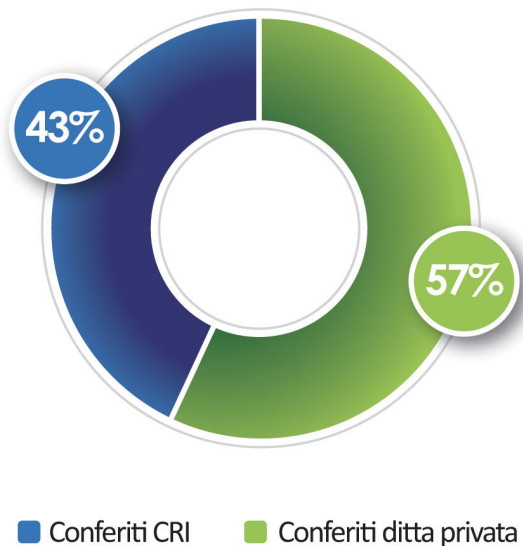
Valori in metri lineari liberati.

### 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

#### SCARTO METRI LINEARI



#### SCARTI 2021



Nel corso del primo semestre del 2022 si è provveduto ad acquisire il dato definitivo dalle Direzioni Regionali relativo al 2021, in particolare lo scarto 2021 è stato conferito alla Croce Rossa Italiana per il 43%, mentre il restante 57% 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 dicembre 2021 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 2021:

- sono state presentate, ai Comuni di riferimento, 65 candidature per i fondi per la mobilità sostenibile previsti dal cd. Decreto Sostegni bis;
- sono stati presentati i Piani di Spostamento Casa Lavoro (PSCL) relativi ad oltre 100 sedi (coinvolto circa il 70% del personale dell'Agenzia);
- sono state stipulate 24 convenzioni per prodotti e servizi di mobilità sostenibile;
- sono state installate rastrelliere per bici in 12 sedi;
- i *Mobility manager* dell'Agenzia hanno partecipato a tavoli territoriali di coordinamento della mobilità in 45 città;
- sono state realizzate 40 iniziative di sensibilizzazione, con articoli pubblicati nelle aree dedicate al *Mobility management* dei siti intranet regionali e nella rubrica Mobilità sostenibile del portale nazionale Pagine;
- è stato implementato il Programma S.Ca.La per la somministrazione dei questionari Casa-Lavoro ai dipendenti con la definizione di un Questionario utile a rilevare le informazioni richieste dalle "Linee guida per la redazione e l'implementazione dei piani spostamento casa-lavoro (PSC)" definite dal Decreto n. 209 del 4 agosto 2021;
- è stata promossa la buona pratica della Rete dei *Mobility manager* dell'Agenzia nel workshop organizzato dall'ISPRA "reti di *Mobility Manager* nella PA: strumenti e progetti in tempo di cambiamenti."

**RESPONSABILITÀ  
ECONOMICA**

**RESPONSABILITÀ  
ECONOMICA**

**4**

## 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 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

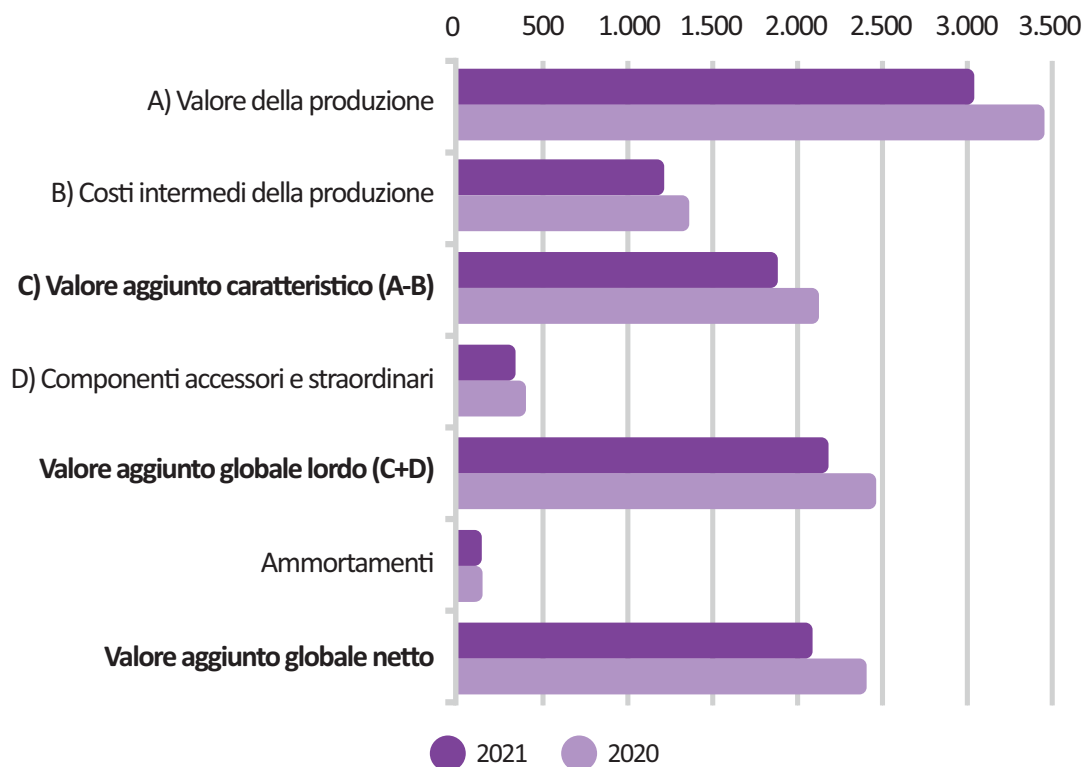
	2021	2020
Entrate da trasferimenti	2.986.526.519	3.411.874.022
Entrate proprie	47.631.566	44.487.313
Altri ricavi e proventi	902.442	2.164.357
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>3.035.060.527</b>	<b>3.458.525.692</b>
Consumi di materie di consumo	5.341.651	6.874.150
Costi per servizi	554.512.403	502.591.175
Costi per godimento di terzi	172.082.030	181.029.926
Accantonamenti per rischi	126.198.761	58.838.817
Altri accantonamenti	319.391.901	592.280.439
Oneri diversi di gestione	1.617.915	1.513.846
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>1.179.144.661</b>	<b>1.343.128.352</b>
<b>C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B)</b>	<b>1.855.915.866</b>	<b>2.115.397.340</b>
<b>D) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>297.138.948</b>	<b>362.935.534</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D)</b>	<b>2.153.054.814</b>	<b>2.478.332.874</b>
- Ammortamenti	92.291.112	88.698.409
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>2.060.763.702</b>	<b>2.389.634.466</b>

## 4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

	2021	2020
A) Valore della produzione	3.035	3.459
B) Costi intermedi della produzione	1.179	1.343
C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (A-B)	1.856	2.116
D) Componenti accessori e straordinari	297	363
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C+D)	2.153	2.479
- Ammortamenti	92	89
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>2.061</b>	<b>2.390</b>

### VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€/mln)



## 4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Dal prospetto di determinazione del valore aggiunto si evidenzia, per l'esercizio 2021, un valore aggiunto globale netto pari a 2.061 milioni di euro, in diminuzione rispetto al dato del 2020 (2.390 milioni di euro). Il valore della produzione per l'esercizio 2021, pari a 3.035 milioni di euro, risulta diminuito rispetto al dato del 2020 pari a 3.459 milioni di euro. Tale variazione dipende sostanzialmente dalle minori entrate da trasferimenti correnti dell'anno e, in particolare, da minori assegnazioni istituzionali rispetto al 2020.

Per quanto riguarda i costi intermedi della produzione, pari a 1.179 milioni di euro per l'esercizio 2021, si registra una diminuzione rispetto al dato dell'esercizio precedente (1.343 milioni di euro), in particolare derivante dall'effetto complessivo, da un lato, della diminuzione degli accantonamenti ai fondi oneri, dei costi per godimento beni di terzi e del materiale di consumo, e, dall'altro, dall'aumento degli accantonamenti ai fondi rischi e dei costi per servizi.

Dalla differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi della produzione risulta un valore aggiunto caratteristico pari a 1.856 milioni di euro, in diminuzione rispetto a quello registrato nell'esercizio precedente pari a 2.116 milioni di euro. Si rileva inoltre una variazione in aumento degli ammortamenti e una variazione in diminuzione dei componenti straordinari.

Sulla base delle variazioni rilevate, emerge un valore aggiunto globale netto realizzato dall'Agenzia pari a 2.061 milioni di euro, in diminuzione rispetto a quello realizzato nell'esercizio precedente pari a 2.390 milioni di euro, la cui ripartizione agli interlocutori dell'Agenzia è descritta nella tabella seguente.

### 4.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

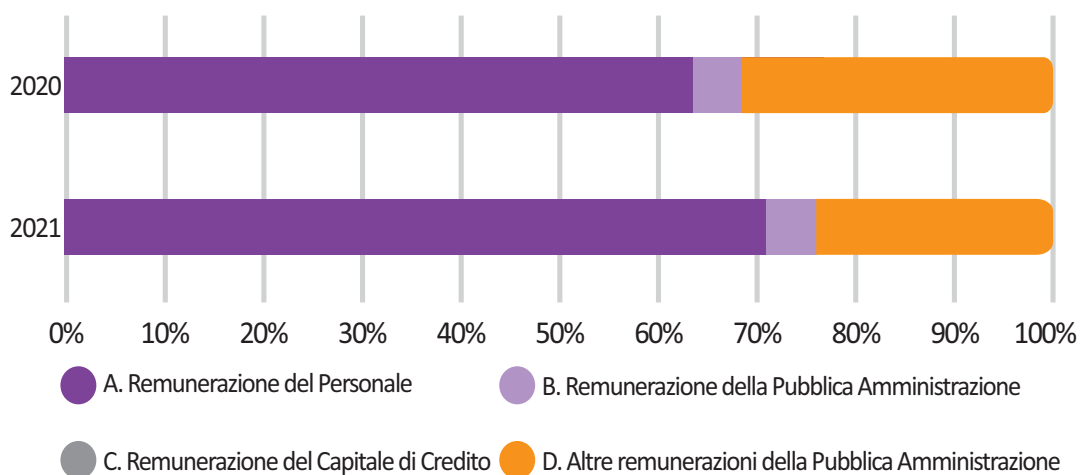
	2021	%	2020	%
<b>A. Remunerazione del Personale</b>	<b>1.455.404.381</b>	<b>70,62%</b>	<b>1.538.008.796</b>	<b>64,36%</b>
Organi di governo	439.056	0,02%	385.644	0,02%
Personale non dipendente	1.479.105	0,07%	1.199.123	0,05%
Personale dipendente	1.453.486.220	70,53%	1.536.424.029	64,30%
a) remunerazioni dirette	1.117.836.131	54,24%	1.180.714.988	49,41%
b) remunerazioni indirette	335.650.089	16,29%	355.709.041	14,89%
<b>B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>98.541.114</b>	<b>4,78%</b>	<b>103.246.935</b>	<b>4,32%</b>
Imposte dirette e Imposte indirette	98.541.114	4,78%	103.246.935	4,32%
<b>C. Remunerazione del Capitale di Credito</b>	<b>2.085</b>	<b>0,00%</b>	<b>1.836</b>	<b>0,00%</b>
Oneri per capitali a breve termine	2.085	0,00%	1.836	0,00%
<b>D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione</b>	<b>506.816.122</b>	<b>24,60%</b>	<b>748.376.899</b>	<b>31,32%</b>
Riversamento ex art.1, c. 358, Legge n. 244/2007	506.816.122	24,60%	748.376.899	31,32%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>2.060.763.702</b>	<b>100%</b>	<b>2.389.634.466</b>	<b>100%</b>

## 4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Valori in milioni di euro

	2021	%	2020	%
A. Remunerazione del Personale	1.455	70,62%	1.538	64,36%
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	99	4,78%	103	4,32%
C. Remunerazione del Capitale di Credito	0	0,00%	0	0,00%
D. Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione	507	24,60%	748	31,32%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>2.061</b>	<b>100%</b>	<b>2.390</b>	<b>100%</b>

### 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 70,62% è distribuito al Personale, il 4,78% alla Pubblica Amministrazione, sotto forma di imposte dirette e indirette, e il restante 24,60% 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 2021 ha chiuso con un avanzo di 507 milioni di euro, registrato nel prospetto di distribuzione del valore aggiunto globale netto quale importo posto in "Altre remunerazioni della Pubblica Amministrazione".

Tale avanzo, inferiore rispetto a quello registrato nel 2020 (pari a 748 milioni di euro), è spiegabile per il fatto che come lo scorso anno, l'esercizio 2021 ha risentito, anche dal punto di vista economico-patrimoniale, degli effetti della pandemia da coronavirus SARS-CoV-2, si registra tuttavia una progressiva ripresa delle attività che trovano riflesso nei maggiori costi per spese postali e notifica degli atti, dei costi informatici e dei costi per servizi di supporto all'accertamento e riscossione.

I ricavi evidenziano un complessivo decremento prevalentemente dovuto alle minori assegnazioni integrative, alla destinazione di una maggiore quota delle dotazioni per il rifinanziamento del Piano Pluriennale degli Investimenti e alle minori sopravvenienze attive registrate nell'esercizio; detti decrementi sono stati, in parte, controbilanciati dall'aumento dei proventi per servizi resi.

I costi risultano complessivamente diminuiti rispetto a quelli dell'esercizio precedente. Il decremento è dovuto ai minori accantonamenti a fondi oneri e ai minori costi del personale. Tale decremento è stato in parte neutralizzato dai maggiori accantonamenti a fondi rischi, nonché dall'incremento delle spese postali e notifica degli atti, dei costi per informatica e dei costi per servizi di supporto all'accertamento e alla riscossione.

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 2021 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 2021 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2020; 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.

Questa terza edizione del Bilancio sociale, riferita al 2021, oltre alle attività ordinarie, descrive, come nel 2020, l'impatto dell'emergenza emergenza Covid-19 nelle attività dell'Agenzia, 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	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
		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, 2.3.4	
		<b>STRATEGIA</b>		
		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Introduzione	
		<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
		102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.2, 1.5, 2.2.4, 2.4.6	
		<b>GOVERNANCE</b>		
		102-18 Struttura della <i>governance</i>	1.4, 1.5	
		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
		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	1.6, 1.7	
		<b>PROCESSO DI RENDICONTAZIONE</b>		
		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 2021 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	<i>Performance Economiche</i>	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	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	<i>Compliance Ambientale</i>	Modalità di gestione-GRI 103	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
GRI 401	Occupazione	Modalità di gestione-GRI 103	2.4
		401-1 Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	2.4.2
		401-3 Congedo parentale	2.4.4
GRI 403	Salute e sicurezza sul lavoro	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.7
		403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	2.4.7
GRI 404	Formazione e istruzione	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.3
		404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	2.4.3
GRI 405	Diversità e pari opportunità	Modalità di gestione-GRI 103	2.4.6
		405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.4.1
GRI 418	<i>Privacy dei Clienti</i>	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

