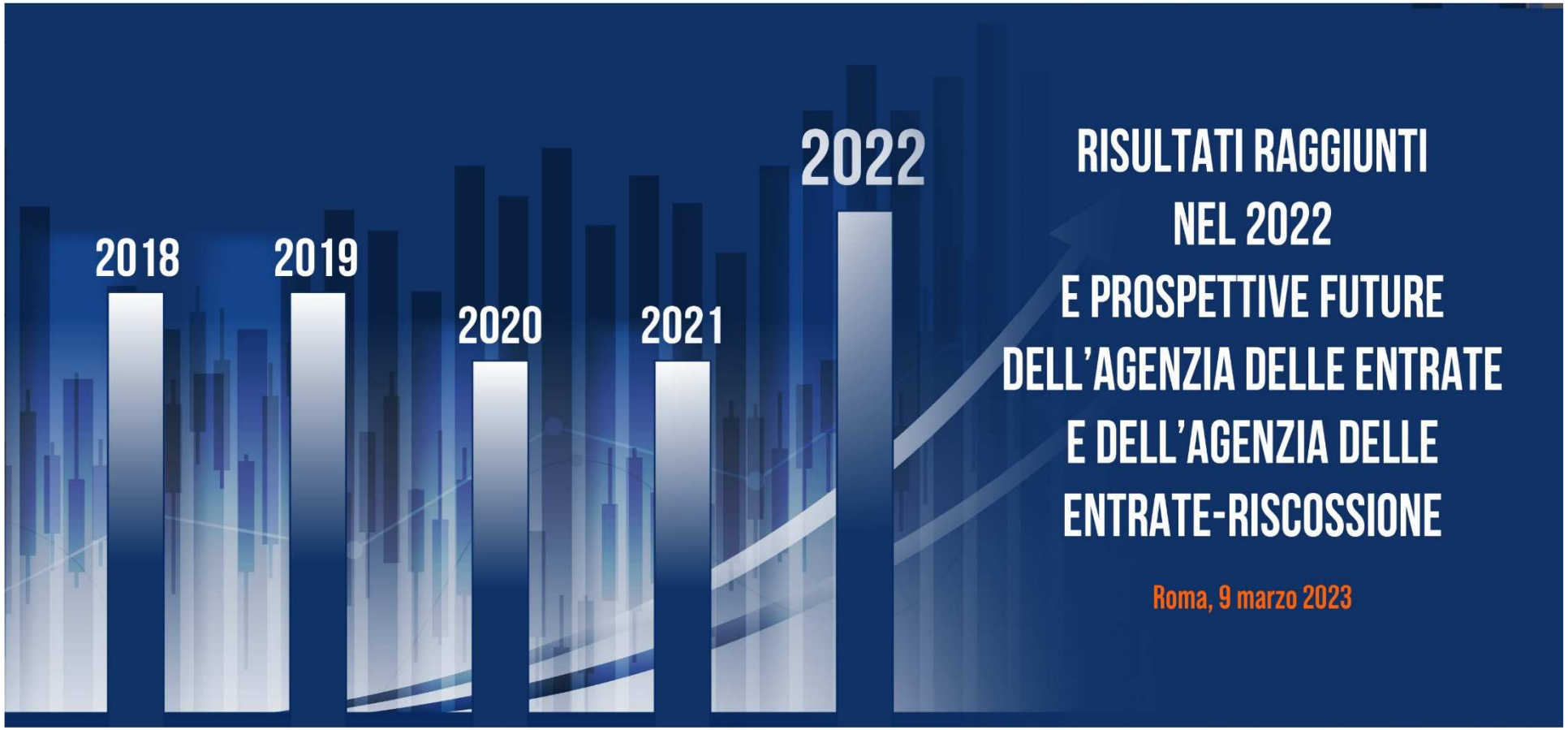
Ministero dell'Economia e delle Finanze

Agenzia Entrate

Riscossione Agenzia Entrate



RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2022 E PROSPETTIVE FUTURE DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE E DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

Roma, 9 marzo 2023

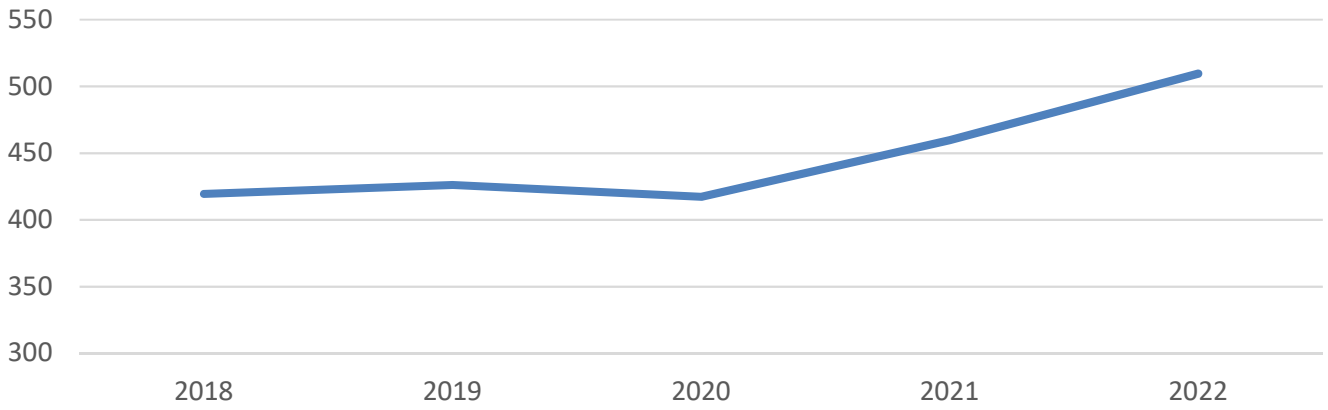
Agenzia
Entrate
REPVBBLICA ITALIANA

Gettito spontaneo relativo ai principali tributi gestiti dall'Agenzia delle entrate

(imposte dirette, indirette, regionali e comunali)

	2018	2019	2020	2021	2022
Totale	419,5	426,2	417,3	459,8	509,6

Dati in miliardi di euro



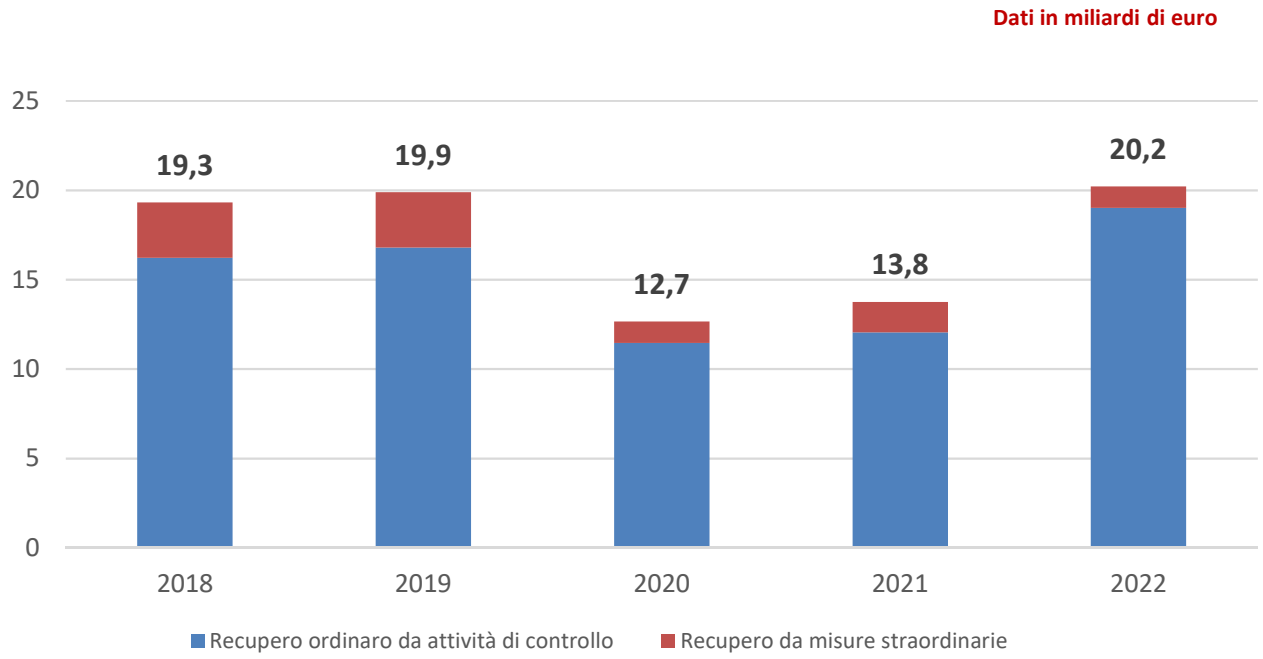
Il recupero dell'evasione

Dati in miliardi di euro

	2018	2019	2020	2021	2022
Recupero ordinario da attività di controllo:	16,2	16,8	11,5	12,1	19,0
Versamenti diretti	11,3	11,7	7,9	7,7	10,9
Attività di promozione della *compliance*	1,8	2,1	1,2	1,8	3,2
Incassi da cartelle di pagamento «Riscossione»	3,1	3,0	2,4	2,6	4,9
Recupero da misure straordinarie:	3,1	3,1	1,2	1,7	1,2
Definizione delle controversie tributarie	0,1	-	-	-	-
«Pace fiscale»	0,1	0,9	0,3	0,3	0,3
Voluntary disclosure 1 e 2	0,3	-	-	-	-
«Rottamazioni» delle cartelle	2,6	2,2	0,9	1,4	0,9
Totale	**19,3**	**19,9**	**12,7**	**13,8**	**20,2**

A causa dell'emergenza pandemica da COVID-19 le attività di riscossione sono state sospese dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021

Il recupero dell'evasione



A causa dell'emergenza pandemica da COVID-19 le attività di riscossione sono state sospese dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021

I risultati dell'analisi del rischio e dei controlli preventivi anti-frode

Attività	Misura	Obiettivi	Risultati
BLOCCO PREVENTIVO DEI CREDITI GENERATI DA BONUS EDILIZI	Da settembre 2021 avvio delle analisi sulle cessioni di crediti agevolativi (Decreto Rilancio e Decreto Cura Italia)	Individuare crediti fittizi da *bonus* edilizi	Blocco, in sinergia con la Guardia di Finanza, di crediti fittizi per oltre **6,3 miliardi di euro**
SCARTO DELLE CESSIONI DEI CREDITI AGEVOLATIVI	Da dicembre 2021 introduzione del controllo preventivo delle comunicazioni di cessione dei crediti agevolativi (Decreto Anti-frodi)	Rigettare le comunicazioni di cessione irregolari	«Scartati» crediti fittizi per oltre **2,1 miliardi di euro**
INDEBITE COMPENSAZIONI	Individuazione di crediti fittizi destinati ad indebito utilizzo	Consentire lo «scarto» degli F24 irregolari.	«Scartati» falsi crediti per **0,9 miliardi di euro**
ISTANZE DI RIMBORSO IVA RIGETTATE/RESPINTE	Controllo preventivo delle istanze di rimborso dei crediti Iva	Evitare l'erogazione di rimborsi non spettanti	Negati rimborsi per oltre **0,2 miliardi di euro**
TOTALE IMPORTI BLOCCATI NEL 2022			**9,5 miliardi** **di minori oneri per il Bilancio dello Stato**

SOSPENSIONE PLAFOND A FALSI «ESPORTATORI ABITUALI»	**Analisi delle dichiarazioni d'intento per intercettare i falsi esportatori abituali**	**Bloccare l'utilizzo illegittimo di *plafond* IVA**	**Bloccato utilizzo di falsi *plafond* per 156 milioni di euro** di imponibile, evitando un'evasione IVA per circa **34 milioni di euro**
BLOCCO DELLE «CARTIERE» INTRA-UE	Contrasto all'uso di «cartiere» per frodi IVA	Revoca della P.IVA o della fatturazione intra-UE	Impedite frodi per **650 milioni** di imponibile, evitando un'evasione IVA per circa **143 milioni di euro**

La promozione dell'adempimento spontaneo

Servizio	Prima del 2018	2022
LETTERE PER LA PROMOZIONE DELLA *COMPLIANCE*	L'Agenzia invia delle lettere per avvisare i contribuenti di possibili errori commessi in dichiarazione, in modo da consentire di regolarizzare la propria posizione e beneficiare di sanzioni ridotte I risultati ottenuti sin dal 2015, primo anno di avvio, hanno evidenziato l'opportunità di ampliare le tipologie e il numero delle lettere Nel **2017** sono state inviate **quasi 1,5 milioni di comunicazioni che hanno consentito di incassare 1,3 miliardi**	Nel **2022** sono state inviate **2,5 milioni di comunicazioni per 3,2 miliardi di euro versati**

Tipologia comunicazione	n. comunicazioni inviate				
	2018	2019	2020	2021	2022
Mancata presentazione della dichiarazione nei termini in presenza di doppia Certificazione unica	146.536	155.807	160.853		232.380
Iva trimestrale (art.4 Dl n.193/2016)	1.086.172	1.270.480	372.533	688.606	1.344.809
IVA tardiva, omessa o incompleta	100.771	180.466		74.194	90.472
Incrocio con i sostituti d'imposta/730	372.543	383.318	314.473	271.483	261.358
Incrocio dati delle fatture/Comunicazioni periodiche IVA	24.403	18.449		151.404	398.447
Common reporting standard		5.929	29.879		30.173
Anomalie studi di settore/ISA	170.713	136.459		158.784	142.768
Altre tipologie			74.299	25.235	21.502
TOTALE	1.901.138	2.150.908	952.037	1.369.706	2.521.909

La promozione dell'adempimento spontaneo e i risultati PNRR

Attività	Riforma 1.12 "Riforma dell'Amministrazione Finanziaria"	2022
INIZIATIVE PREVISTE DAL PNRR Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza #NEXTGENERATIONITALIA	Nell'ambito della "Riforma dell'Amministrazione Finanziaria" prevista dal PNRR, all'Agenzia delle entrate sono state affidate diverse attività finalizzate alla semplificazione degli adempimenti amministrativi posti a carico dei contribuenti e all'innalzamento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari	Nel 2022 sono stati raggiunti (e in alcuni casi ampiamente superati) tutti gli obiettivi previsti dal PNRR di competenza dell'Agenzia delle entrate

MISURA	DESCRIZIONE	PERIODO DI RIFERIMENTO	SCADENZA	OBIETTIVI	RISULTATI
M1C1-103 – *item* (i)	Creazione dell'infrastruttura informatica per predisporre la precompilazione delle dichiarazioni IVA	Luglio 2021-Giugno 2022	Giugno 2022	Completare le attività	Obiettivo raggiunto
M1C1-103 – *item* (ii)	Miglioramento della qualità delle banche dati e implementazione delle piattaforme di analisi avanzata	Luglio 2021-Giugno 2022	Giugno 2022	Completare le attività	Obiettivo raggiunto
M1C1-103 – *item* (iv)	Pseudonimizzazione dell'Archivio dei rapporti finanziari e introduzione di soluzioni informatiche per l'analisi dei *big data*	Luglio 2021-Giugno 2022	Giugno 2022	Completare le attività	Obiettivo raggiunto
M1C1-105[1]	Incremento del 20% del numero di «lettere per la promozione della *compliance*» inviate nel 2019	Novembre 2021-Ottobre 2022	Dicembre 2022	Inviare almeno 2.581.090 lettere di *compliance*	Inviate 2.637.383 lettere di *compliance* (pari al 102% dell'obiettivo)
M1C1-106	Riduzione del 5% del numero di «falsi positivi» rilevati nelle «lettere per la promozione della *compliance*» nel 2019	Novembre 2021-Ottobre 2022	Dicembre 2022	Ridurre il numero di falsi positivi a non più di 120.175 unità	Consuntivati 20.332 falsi positivi
M1C1-107[1]	Incremento del 15% degli incassi derivanti dalle «lettere per la promozione della *compliance*» conseguiti nel 2019	Novembre 2021-Ottobre 2022	Dicembre 2022	Incassare almeno 2.449.500.000 euro	Incassati 2.945.556.829 euro (pari al 120% dell'obiettivo)
M1C1-109	Predisporre la dichiarazione precompilata IVA, riferita all'anno d'imposta 2022, per almeno 2,3 milioni di soggetti passivi IVA	Gennaio 2022-Dicembre 2022	Giugno 2023	Predisporre almeno 2,3 milioni di dichiarazioni IVA precompilate	Predisposizione piattaforma e modalità di messa a disposizione delle dichiarazioni IVA annuali per 2,4 mln di soggetti passivi IVA (a partire dal 10 febbraio 2023)

[1] I dati indicati si riferiscono al periodo di rendicontazione stabilito dalla Commissione europea (nov. 2021-ott. 2022), diverso dall'anno solare 2022 (cui si riferiscono gli analoghi dati della *slide* precedente)

Attività di consulenza giuridica e di assistenza resa nel 2022 da Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate – Riscossione

Tipologia consulenza Agenzia delle entrate	Documenti predisposti
Circolari	36
Risoluzioni	81
Interpelli Direzioni regionali	15.614
Interpelli Direzioni centrali	2.117

Assistenza fornita dall'Agenzia delle entrate	Richieste dei cittadini
In ufficio	4.460.000
Al telefono	2.115.000
Con risposte scritte a quesiti via *Web*	70.000
Attraverso il canale *online* CIVIS	2.409.000
Attraverso PEC/e-mail	2.129.300

Servizi erogati Agenzia delle entrate-Riscossione	Cittadini assistiti
In ufficio	1.570.000
Con lo Sportello *online*	84.000
Al telefono	1.900.000
Attraverso servizio «Contattaci» (*form Web)*	416.000

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	2020-2022
CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO	Durante il periodo emergenziale l'Agenzia ha erogato contributi a fondo perduto a sostegno delle attività economiche gravemente colpite dalle misure adottate per fronteggiare la pandemia da COVID-19 Nel triennio 2020-2022, in attuazione delle norme, è stata adeguata l'infrastruttura informatica per consentire l'invio delle richieste e l'accredito dei contributi direttamente su conto corrente Complessivamente l'Agenzia ha gestito 21 diverse tipologie di contributi a fondo perduto, erogati in media nell'arco di 10 giorni dalla presentazione dell'istanza

Contributi a fondo perduto erogati	2020-2022
Importo complessivo (in miliardi di euro)	**25,3**
Numero complessivo (in milioni di euro)	**7,8**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
RIMBORSI FISCALI	• Rimborsi IVA erogati dopo circa **90 giorni** dalla presentazione della richiesta (trimestrale o annuale), di cui 20 necessari per effettuare il pagamento • Rimborsi di imposte dirette erogati dopo circa **8 mesi**; quelli derivanti dai 730 senza sostituto (presentato da chi ha perso il lavoro) vengono erogati mediamente in 60 giorni	• Il rimborso IVA viene disposto mediamente in **70 giorni** dalla richiesta e l'**accredito diretto** sui conti correnti delle imprese avviene entro pochi giorni dall'accettazione dell'istanza • I rimborsi di imposte dirette vengono eseguiti **dopo circa 7 mesi dalla presentazione della dichiarazione dei redditi. I rimborsi da 730 senza sostituto d'imposta continuano ad essere erogati in media entro 60 giorni.** Grazie alle semplificazioni dei processi di pagamento, i tempi necessari ad accreditare le somme ai contribuenti si sono ridotti di circa 30 giorni

	2018		2019		2020		2021		2022	
Rimborsi	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)
- a famiglie	2,3	2,1	2,7	2,3	2,5	2,5	3,1	2,6	3,3	2,9
- a imprese	0,2	15,5	0,2	16,6	0,5	17,5	0,1	16,3	0,1	17,0
Totale	**2,5**	**17,6**	**2,9**	**18,9**	**3,0**	**20,0**	**3,2**	**18,9**	**3,4**	**19,9**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
DICHIARAZIONE DEI REDDITI	• Il modello 730 precompilato è messo a disposizione dei cittadini che lo hanno presentato l'anno precedente (circa 20 milioni) • Contiene i dati delle Certificazioni Uniche, del Catasto, dei versamenti e di alcune spese detraibili/deducibili (interessi per il mutuo, spese per l'assicurazione, contributi previdenziali) • Tramite il modello Unico *online* la dichiarazione può essere compilata e presentata direttamente dai contribuenti	• L'Agenzia **mette a disposizione di tutti i cittadini per i quali risultano dati di natura fiscale (circa 59 milioni), le informazioni in proprio possesso relative a redditi da lavoro, da pensione, immobiliari e agli oneri detraibili/deducibili** • La dichiarazione precompilata è stata progressivamente arricchita con i dati riguardanti tutte le spese più ricorrenti, in modo da consentire al contribuente di portarle in detrazione/deduzione. Nel 2022 sono stati ad esempio inseriti gli oneri versati per la cd. «pace contributiva» e i rimborsi erogati dalla Commissione per le Adozioni Internazionali (CAI) per le spese procedurali • Nuove funzionalità hanno migliorato la cd. «**compilazione assistita**», che consente ai contribuenti di integrare e modificare i dati in maniera semplificata

Dati in milioni

Modello 730 precompilato	2018	2019	2020	2021	2022
Totale modelli precompilati presentati	**20,8**	**21,4**	**22,2**	**22,8**	**23,2**
di cui:					
Inviati direttamente dal contribuente	**2,9**	**3,2**	**3,8**	**4,1**	**4,1**
Inviati senza modifiche (%)	**19,3%**	**19,8%**	**20,9%**	**22,3%**	**23,6%**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	2021-2022
DOCUMENTI IVA PRECOMPILATI	• Dal 13 settembre 2021, in un'area dedicata del portale Fatture e corrispettivi, l'Agenzia ha messo a disposizione di circa 2 milioni di contribuenti, le **bozze precompilate dei registri IVA** contenenti i dati delle fatture elettroniche e delle comunicazioni transfrontaliere • Dal 6 novembre 2021, per tutti i soggetti che hanno validato i registri IVA precompilati, è stata resa disponibile la **bozza precompilata per effettuare le Liquidazioni periodiche (Lipe)** compresi i dati dei corrispettivi giornalieri • Vantaggio: i contribuenti che convalidano o integrano nel dettaglio i dati proposti nelle bozze precompilate, non hanno l'obbligo di tenuta dei registri IVA • Nel 2022 è stata ampliata a 2,4 milioni la platea dei soggetti interessati e sono state attivate nuove funzionalità nell'applicativo *web*
DICHIARAZIONE IVA PRECOMPILATA	• Nel corso del 2022 sono state effettuate tutte le attività propedeutiche all'elaborazione della **dichiarazione IVA annuale precompilata**, che dal 10 febbraio 2023 è stata messa a disposizione dei soggetti che rientrano nella platea sperimentale

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022

IL MODELLO F24	• Circa il 96% dei versamenti viene trasmesso *online*
	
	• **Versamenti per 593 miliardi di euro** al netto delle compensazioni vengono ripartiti a favore degli enti impositori:
	  • Agenzia delle entrate
	  • Agenzia Dogane e Monopoli
	  • Regioni (Irap, addizionale regionale)
	  • Comuni (Imu, addizionale comunale)
	  • Enti e Casse di previdenza, Ordini professionali
		• Si consolida il livello dei versamenti *online*, che supera il 97%
		
		• **Versamenti per 672 miliardi di euro** vengono ripartiti a favore degli enti impositori, ai quali si sono aggiunti:
		  • Province
		  • Ulteriori contributi relativi a casse professionisti (Cassa forense, CONSOB, ENPAB)
		
		• Quasi **8.100 enti** riscuotono attraverso il modello F24

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Presentazione della dichiarazione di successione all'Ufficio Territoriale e richiesta di volture catastali presso gli Uffici Provinciali-Territorio	Dal 2021 l'Agenzia offre la possibilità ai contribuenti di **inviare *online* la dichiarazione di successione**, tramite interfacce intuitive e accessibili, in parte già precompilata con i dati e le informazioni in possesso dell'Agenzia. Contestualmente è possibile richiedere la voltura catastale, anche in questo caso senza la necessità di recarsi allo sportello. Sia la trascrizione della dichiarazione che l'esito positivo della voltura catastale sono notificate via *web*

Dichiarazioni di successione	2018	2019	2020	2021	2022
Dichiarazioni cartacee	442.600	80.100	46.200	53.300	47.400
Dichiarazioni telematiche	110.500	414.400	482.000	583.400	560.600
Percentuale di dichiarazioni telematiche rispetto al totale	**20%**	**83,8%**	**91,2%**	**91,6%**	**92,2%**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
REGISTRAZIONE DEI CONTRATTI DI AFFITTO	• Registrazione presso l'ufficio e pagamento delle imposte in banca o alle poste • Compilazione e invio telematico della richiesta di registrazione • Nel 2017 le locazioni telematiche ammontavano al **63%** del totale	• **Registrazione telematica** dei contratti di locazione con addebito automatico su conto corrente • Possibilità di registrare presso l'ufficio ed effettuare il pagamento presso lo sportello • Oltre il **91%** dei contratti è registrato *online*
REGISTRAZIONE DEI CONTRATTI DI COMODATO E PRELIMINARI DI COMPRAVENDITA	• Registrazione presso l'ufficio e pagamento delle imposte in banca o alle poste	• **Registrazione telematica** tramite applicazione *web* dei contratti di comodato con addebito automatico su conto corrente. Dal 7 marzo **2023** il servizio è stato reso operativo anche per i contratti preliminari di compravendita • Possibilità, in via residuale, di registrare in ufficio ed effettuare il pagamento presso lo sportello

Dati in milioni

Contratti di locazione	2018	2019	2020	2021	2022
Totale registrazioni	1,85	1,92	1,70	1,88	1,84
- Registrazioni *online*	1,26	1,37	1,43	1,69	1,68
- % registrazioni *online*	**68%**	**71,4%**	**84,5%**	**89,7%**	**91,2%**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
PIATTAFORMA CESSIONE CREDITI	Servizio non esistente	Nasce **Piattaforma cessione crediti** per facilitare la circolazione dei crediti d'imposta di natura agevolativa (es. *bonus* edilizi e crediti «caro energia») tra cittadini, imprese e intermediari finanziari Fino al mese di novembre 2022, la Piattaforma ha ricevuto **circa 12 milioni** di comunicazioni di cessione dei crediti relativi a *bonus* edilizi per un controvalore di oltre **99 miliardi di euro**
FATTURAZIONE ELETTRONICA PA	• Introduzione nel 2014-2015 della Fattura elettronica PA, la sola accettata dalle Amministrazioni: - 23 mila amministrazioni coinvolte - **754 mila** di fornitori registrati - **30,2 milioni** di fatture gestite nell'anno	• La fatturazione elettronica diviene obbligatoria per quasi tutte le imprese e gran parte dei contribuenti (escluse le spese sanitarie e i soggetti in regime forfetario): - **circa 846 mila** fornitori registrati (+13,4%) - **31,4 milioni** di fatture gestite nell'anno (+4%)
FATTURAZIONE ELETTRONICA B2B B2C	• Dal 1° luglio 2016 *online* il servizio gratuito per la generazione, trasmissione e conservazione delle fatture elettroniche anche tra privati • **59.000 utenti** e **111.000 fatture gestite**	• Servizio introdotto obbligatoriamente dal luglio 2018 solo relativamente ai carburanti • Dal 1° luglio 2019 la fatturazione elettronica è obbligatoria • L'Agenzia delle entrate rende disponibili gratuitamente a imprese e professionisti servizi per la consultazione, conservazione, generazione e invio delle fatture elettroniche • Trattazione media, tramite Sistema di Interscambio (SdI), di **2,2 miliardi di fatture** all'anno riferibili a circa **5,4 milioni di soggetti**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	2022
TRASMISSIONE TELEMATICA DEI CORRISPETTIVI (scontrini e ricevute fiscali)	• Eliminazione degli scontrini e delle ricevute cartacee e avvio della **trasmissione telematica dei corrispettivi** giornalieri • I dati fiscali dei corrispettivi giornalieri e fatture elettroniche vengono utilizzati per la precompilazione dei documenti IVA e per attività di analisi del rischio e controllo • Realizzazione di procedure *web* gratuite per l'emissione e l'invio delle ricevute Nel 2022 i **registratori telematici attivi** sono stati oltre **1,4 milioni**
TRASMISSIONE TELEMATICA DEI DATI DEI PAGAMENTI ELETTRONICI	Trasmissione telematica all'Agenzia delle entrate dei dati dei totali giornalieri derivanti dai pagamenti effettuati tramite POS

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
SERVIZI *ONLINE*	• Servizi fiscali e catastali disponibili su portali differenti, ciascuno con richiesta di autenticazione dell'utente • Scarsa profilazione nell'offerta di servizi (medesima esperienza lato utente per professionisti, intermediari fiscali, cittadini)	• Tutti i servizi *online* dell'Agenzia disponibili **in un'unica area riservata** • Offerta dei servizi differenziata sul profilo dell'utente (cittadini, professionisti, imprese, enti pubblici, intermediari fiscali) • Possibilità per i genitori, i tutori e gli amministratori di sostegno di operare *online* in favore dei propri rappresentati (figli minori, soggetti sotto tutela o assistiti) • Possibilità per i cittadini di autorizzare una persona di fiducia a operare *online* a proprio nome
CASSETTO FISCALE	Il contribuente accede alle informazioni relative alle dichiarazioni/comunicazioni presentate	• **Molte più informazioni** a disposizione del contribuente (o professionista delegato) sulla sua posizione fiscale, sulla valutazione della propria affidabilità come professionista o impresa (ISA) • Possibilità di consultare le comunicazioni di irregolarità, richiedere assistenza o effettuare versamenti • Un prospetto illustra come sono state impiegate le imposte pagate l'anno precedente
CERTIFICATI WEB	L'utente si reca in ufficio per richiedere ed ottenere le certificazioni di suo interesse	• L'utente può accedere all'area riservata del Portale dei Servizi Telematici e, tramite la nuova sezione *web* «Certificati», può ottenere l'attestazione richiesta, senza doversi recare allo sportello e in tempi molto più rapidi • I certificati vengono rilasciati in pochi minuti, sia in formato originale che in copia conforme
SERVIZIO DI CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE	L'utente deve recarsi in ufficio e depositare i documenti richiesti	• Il cittadino può inviare documenti o istanze via mail, sia a seguito di specifica richiesta dell'Agenzia che di propria iniziativa • È possibile consegnare documenti anche per conto di un'altra persona • L'ufficio riceve la documentazione inviata telematicamente per le istruttorie di competenza

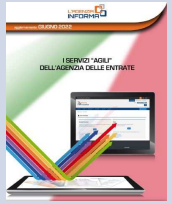
I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
IMPEGNI DELL'AGENZIA SUI SERVIZI	Impegno dell'Agenzia nella propria Carta dei Servizi a rispettare determinati standard (ad esempio tempi di attesa) su 10 servizi resi dagli uffici territoriali secondo determinati standard	Pubblicazione di una **nuova Carta dei Servizi**, compresi quelli dell'area Territorio, su 56 servizi monitorati automaticamente e pubblicati sul sito dell'Agenzia delle entrate
ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI	I contribuenti possono ricevere assistenza: • presso gli uffici territoriali anche con appuntamento • al telefono • tramite *WebMail* • tramite il canale telematico CIVIS dedicato alle comunicazioni di irregolarità e ai relativi ruoli • ***Facebook***: possibilità di porre quesiti di interesse generale sulla dichiarazione precompilata e sul canone TV con risposta entro le 24 ore	Oltre ai canali già attivi, sono state implementate nuove modalità di assistenza: • ***Web ticket***: prenotazione elimina code in ufficio effettuabile direttamente *on line* (sito *Web* o App) • Evoluzione del servizio **CIVIS** con tempi medi di risposta di circa 5 giorni per rettificare errori di compilazione del modello F24, inviare documenti richiesti, ricevere assistenza su comunicazioni e cartelle di pagamento, chiedere il riesame di alcune tipologie di avvisi di liquidazione

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	2022
PRE-CHIAMATA	Qualche giorno prima del giorno dell'appuntamento l'ufficio contatta l'utente e, se possibile, fornisce il servizio o l'assistenza direttamente al telefono, senza necessità di recarsi in ufficio
ASSISTENZA IN VIDEOCHIAMATA	Può essere prenotato tramite CUP o proposto dall'Ufficio. Consente, da remoto, di registrare un contratto di affitto, ottenere assistenza su dichiarazioni e rimborsi, richiedere il duplicato della tessera sanitaria

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
GUIDA AI SERVIZI AGILI 	I contribuenti possono ottenere il servizio richiesto solo presentandosi in ufficio	**Guida ai servizi agili**: informa il cittadino di tutte le modalità con cui può ricevere assistenza e fruire dei servizi offerti dall'Agenzia delle entrate **Modalità semplificata**: il contribuente presenta via *e-mail*, PEC o tramite i Servizi telematici dell'Agenzia la propria richiesta. L'Ufficio esamina la domanda, contatta eventualmente il contribuente e conclude la lavorazione fornendo un riscontro, tramite lo stesso mezzo di comunicazione scelto dall'utente (telefono o posta elettronica)
AVVISI SMS	I contribuenti possono essere avvisati via sms soltanto su: • scadenze di pagamento dell'imposta di registro sulle locazioni • rimborsi fiscali • scadenze per il pagamento rateale delle comunicazioni di irregolarità	Grazie a una convenzione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale il contribuente potrà ricevere tramite l'App IO informazioni personalizzate su scadenze e adempimenti di vario genere

I servizi catastali per cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
CONSULTAZIONE BANCHE DATI CATASTALI	Il contribuente può richiedere la visura catastale personale, cioè relativa solo agli immobili di cui è titolare Circa il **7%** delle consultazioni sono effettuate di persona presso gli uffici dell'Agenzia	Il contribuente può consultare anche gli immobili di cui non è titolare (archivi censuari e cartografici catastali e le planimetrie delle unità immobiliari) Meno del **2%** delle consultazioni avvengono allo sportello
SISTEMA INTEGRATO TERRITORIO (SIT)	L'interoperabilità limitata fra banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare non consente la fruizione integrata con altre banche dati della Pubblica amministrazione	Il **Sistema Integrato Territorio (SIT)** permette, con un unico servizio, la visualizzazione del territorio e la consultazione delle informazioni presenti nelle quattro banche dati catastali (cartografiche, censuarie del catasto terreni e urbano e schede planimetriche delle unità immobiliari urbane)
REGISTRO PEGNI MOBILIARI NON POSSESSORI	All'Agenzia delle entrate, nel 2016, è stata demandata la realizzazione e gestione di un apposito registro dei pegni. L'istituto del Pegno mobiliare non possessorio **amplia la possibilità di accesso al credito** per gli imprenditori, dando a garanzia un bene mobile, senza spossessamento. Il bene viene dato in pegno in base ad un atto costitutivo e iscritto al Registro pegni per garantire l'opponibilità verso i terzi Progettazione delle modalità di fruizione del servizio	La gestione del registro è affidata ad un unico ufficio per tutto il territorio nazionale e i relativi servizi, sia riguardo all'iscrizione dei pegni che alla consultazione del registro stesso, sono previsti totalmente in modalità telematica L'Agenzia ha realizzato l'infrastruttura tecnologica e ha definito l'organizzazione per l'erogazione dei servizi

I servizi catastali per cittadini e imprese

Dati in milioni

Accessi banche dati catastali e ipotecarie	2018	2019	2020	2021	2022
visure catastali	51,4	50,1	46,2	58,1	54,5
di cui *online*	93,3%	93,7%	97,1%	97,8%	98,1%
ispezioni ipotecarie	47,2	48,1	44,5	50,1	51,1
di cui *online*	94,6%	95,2%	98,1%	98,4%	98,5%
consultazioni rendite catastali (dal sito internet Agenzia)	1,9	1,28	0,65	4,32	10,10
operazioni di interoperabilità cartografica (WMS)	464	1.183	2.159	3.701	4.134
Totale	**564,5**	**1.282,5**	**2.250,4**	**3.813,5**	**4.249,7**

I servizi catastali per cittadini e imprese

Servizio	Prima del 2018	2022
OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE	**Consultazioni quotazioni OMI:** - **7,2 milioni** di consultazioni su portale - circa **175 mila** Consultazioni su App-Mobile L'Osservatorio del Mercato Immobiliare cura la rilevazione e l'elaborazione delle informazioni relative ai valori immobiliari, al mercato degli affitti e ai tassi di rendita	**Consultazione delle quotazioni OMI**: - circa **7 milioni** di consultazioni su portale - oltre **293 mila** consultazioni su App-Mobile **Novità 2022 - Consultazione dei valori dichiarati in atto:** - circa **19 milioni** di consultazioni su area riservata del portale
SERVIZI ESTIMATIVI	**Servizi estimativi resi:** - circa **5.200 prodotti** di valutazione immobiliare e consulenza tecnico-specialistica	**Servizi estimativi resi:** - oltre **8.100 prodotti** di valutazione immobiliare e consulenza tecnico-specialistica (+56%)

Le misure per l'attrattività degli investimenti

	Misura	Obiettivi	Risultati
INTERPELLO SUI 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 quesiti all'Agenzia delle entrate relativi ai *business plan*	Consentire all'investitore di conoscere con certezza il complessivo trattamento fiscale applicabile ai suoi piani di investimento	Nel 2022: • fornite risposte a **19 istanze** • previsione di investimenti pluriennali per circa **10,4 miliardi di euro** • **2.483** nuovi posti di lavoro previsti
COOPERATIVE COMPLIANCE	Il regime di *cooperative compliance* (adempimento collaborativo) prevede una costante interlocuzione, anche preventiva, tra Agenzia e società di grandi dimensioni (almeno 1mld di fatturato) per valutare congiuntamente le situazioni suscettibili di generare rischi fiscali	Instaurare un rapporto di fiducia tra Amministrazione e contribuente aumentando la certezza sulle questioni fiscali più rilevanti	Nel 2022 sono state ammesse **15 società** al regime di *cooperative compliance* Complessivamente sono **92** le società ad aver aderito a questo istituto

Le misure per l'attrattività degli investimenti

	Misura	Obiettivi	Risultati
PATENT BOX	Regime agevolativo opzionale connesso alle spese sostenute nello svolgimento di attività di ricerca e sviluppo, in relazione a *software* protetti da *copyright*, brevetti industriali e disegni e modelli giuridicamente tutelati	Favorire gli investimenti in Ricerca e Sviluppo	In totale sono **2.184** gli accordi relativi al *Patent box* conclusi dal 2016, di cui **181** nel 2022
ACCORDI PREVENTIVI PER LE IMPRESE CON ATTIVITÀ INTERNAZIONALE	Strumento di dialogo tra Amministrazione finanziaria e imprese che esercitano attività internazionale, che possono accedere a una procedura finalizzata alla stipula di accordi preventivi, nei seguenti ambiti: • regime dei prezzi di trasferimento • determinazione dei valori di uscita o di ingresso in caso di trasferimento della residenza • attribuzione di utili o perdite alla stabile organizzazione • valutazione preventiva della sussistenza dei requisiti, che configurano una stabile organizzazione • erogazione o percezione di dividendi, interessi, royalties e altri componenti reddituali	L'istituto è stato introdotto dal legislatore per: • garantire, nell'ambito di operazioni transnazionali complesse, trasparenza e certezza nei rapporti tra Fisco e contribuente • ridurre il rischio di doppia imposizione internazionale e di soccombenza in contenzioso su controversie dall'esito incerto	Nel 2022 sono state concluse **158** procedure di accordo preventivo

Le misure per l'attrattività degli investimenti

	Misura	Obiettivi	Risultati
PROCEDURE AMICHEVOLI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE INTERNAZIONALI	Strumento per la composizione delle controversie internazionali in materia di doppia imposizione	Risolvere una controversia fiscale internazionale (casi di doppia imposizione fiscale, esatta interpretazione o applicazione di una Convenzione contro le doppie imposizioni)	Nel 2022 sono state concluse **294** procedure amichevoli
REGIME OPZIONALE DI IMPOSIZIONE SOSTITUTIVA PER I NUOVI RESIDENTI	Regime fiscale opzionale che consente ai neo-residenti di corrispondere, per l'intero reddito generato al di fuori del territorio italiano, una cifra annua forfettaria pari a 100mila euro, in sostituzione a quanto dovuto secondo la normativa fiscale ordinaria Il regime forfettario può essere esteso anche ad uno o più familiari in possesso dei requisiti. In questo caso, l'imposta sostitutiva è pari a 25mila euro per ciascuno dei familiari ai quali sono estesi gli effetti della stessa opzione	Attrarre individui ad alto potenziale in ragione della disponibilità di rilevanti capitali e risorse finanziarie che possono essere investiti nel nostro Paese	Nel 2022 l'Agenzia ha risposto a **421 interpelli** aventi ad oggetto questioni riferite al predetto regime. Per il periodo d'imposta 2021, 803 soggetti (di cui 585 contribuenti principali e 218 familiari) hanno aderito al predetto regime, effettuando versamenti per un importo complessivo di oltre **64 milioni di euro**

Agenzia Entrate
Riscossione

I risultati dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

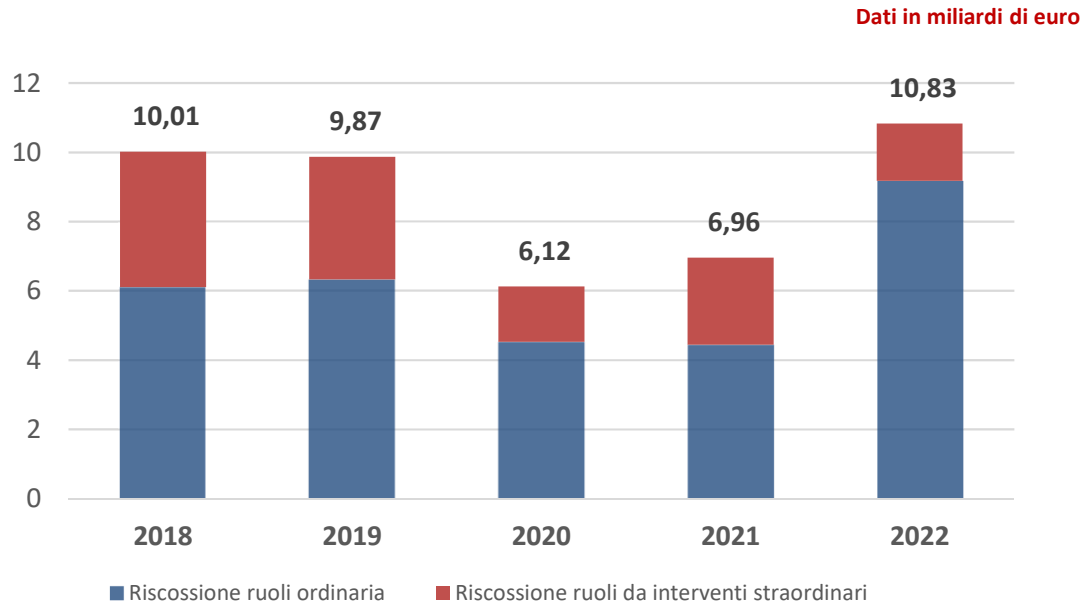
Dati in miliardi di euro

COVID-19: sospensione delle attività di riscossione dal 8 marzo 2020 al 31 agosto 2021

	2018	2019	2020	2021*	2022*
Totale Riscossione:	**10,01**	**9,87**	**6,12**	**6,96**	**10,83**
Enti affidatari dei crediti:					
Agenzia delle entrate	5,20	4,79	3,11	3,86	5,80
Altri enti statali (Ministeri, Prefetture, altre Agenzie)	0,40	0,39	0,23	0,25	0,49
INPS	3,06	3,38	2,02	2,05	2,81
INAIL	0,12	0,12	0,07	0,08	0,11
Comuni	0,55	0,51	0,29	0,34	0,70
Altri enti diversi (Regioni, Casse di Previdenza, Camere di Commercio)	0,68	0,68	0,40	0,38	0,92

*Dal 1° ottobre 2021 comprende anche gli importi riscossi su ruoli affidati dagli enti creditori alla ex Riscossione Sicilia Spa

I risultati dell'Agenzia delle entrate-Riscossione



A causa dell'emergenza pandemica da COVID-19 le attività di riscossione sono state sospese dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021

I risultati dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

Dati in miliardi di euro

ANNO 2022

	Riscossione ordinaria	Misure straordinarie		Totale riscossione 2022
		Rottamazione-*ter*	Saldo e stralcio	
TOTALE RISCOSSIONE:	**9,17**	**1,64**	**0,02**	**10,83**
Enti affidatari dei crediti:				
Agenzia delle entrate	4,90	0,89	0,01	5,80
Altri enti statali (Ministeri, Prefetture, altre Agenzie)	0,47	0,02	-	0,49
INPS	2,31	0,49	0,01	2,81
INAIL	0,08	0,03	-	0,11
Comuni	0,58	0,12	-	0,70
Altri enti diversi (Regioni, Casse di Previdenza, Camere di Commercio)	0,83	0,09	-	0,92

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
MODULI DI PAGAMENTO *ONLINE*	In caso di smarrimento dei moduli di pagamento di un piano di rateizzazione il contribuente doveva necessariamente recarsi agli sportelli di AdeR per chiedere un duplicato	Un servizio *online* in area riservata permette al contribuente di effettuare il *download* di tutti i moduli di pagamento dei piani di rateizzazione o di definizione agevolata (cd. Rottamazioni). Servizio disponibile *online* anche in area pubblica per ricevere sulla propria *e-mail* i moduli di pagamento
NUOVA CARTELLA DI PAGAMENTO	La cartella di pagamento riporta anche i costi degli oneri di riscossione (cd. aggio pari al 6% del totale da riscuotere)	Nuova cartella di pagamento senza aggio di riscossione (come previsto dalla Legge di Bilancio 2022, che ha introdotto il nuovo sistema di remunerazione dell'Agente della riscossione)

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
RATEIZZAZIONE *ONLINE*	Possibilità, per le cartelle di pagamento **inferiori a 60 mila euro**, di presentare e ottenere *online* richiesta di rateizzazione fino a 72 rate mensili	Possibilità, per le cartelle di pagamento **inferiori a 120 mila euro**, di presentare e ottenere *online* richiesta di rateizzazione fino a 72 rate mensili

Rateizzazioni concesse	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rateizzazioni concesse	735.899	1.223.952	459.531	329.803	1.265.847
- di cui rateizzazioni *online* *(inferiori a 60/120 mila euro)*	68.646	199.261	104.364	147.723	541.327
- % rateizzazioni *online*	**9,3%**	**16,3%**	**22,7%**	**44,8%**	**42,8%**

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
RISCOSSIONE SICILIA	Riscossione in Sicilia affidata alla società Riscossione Sicilia S.p.A.	Con il subentro alla società Riscossione Sicilia S.p.A. (ottobre 2021) e con la migrazione dei relativi sistemi informatici, cittadini, imprese e intermediari hanno a disposizione tutta la gamma dei servizi *online* messi a disposizione da AdeR
CANCELLAZIONE/ SOSPENSIONE D'UFFICIO DEI FERMI AMMINISTRATIVI	Dopo il pagamento dei debiti scaduti che avevano determinato l'iscrizione del fermo amministrativo il contribuente, con la liberatoria di AdeR, doveva recarsi fisicamente agli uffici dell'ACI/PRA per chiedere, dietro il pagamento di una imposta di bollo, la cancellazione del fermo	Dopo il pagamento, integrale o della prima rata, dei debiti scaduti che avevano determinato l'iscrizione del fermo amministrativo, la cancellazione/sospensione avviene direttamente a cura di AdeR, attraverso una procedura telematica che colloquia con ACI/PRA, **senza alcun costo** e senza ulteriori incombenze a carico del contribuente
ADDEBITO CONTINUATIVO IN CONTO - SDD	Per attivare l'addebito continuativo in conto corrente (SDD) delle rate di un piano di rateizzazione era necessario recarsi allo sportello di AdeR e presentare il mandato per l'autorizzazione all'addebito	L'attivazione dell'addebito continuativo in conto corrente (SDD) per le rate di un piano di rateizzazione, può essere fatto dal contribuente direttamente *online*, nella propria area riservata del portale di AdeR

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
PAGAMENTI TRAMITE PAGOPA	Il contribuente non aveva la possibilità, per tutti gli atti della riscossione di avvalersi del circuito pagoPa e pertanto i canali di pagamento erano limitati	Tutti gli atti della riscossione che prevedono un pagamento hanno allegati i moduli di pagamento pagoPa. In questo modo il contribuente può scegliere un ampio ventaglio di fornitori di servizi di pagamento, tra i quali banche, tabaccai, poste e altri

Pagamenti di cartelle	2018	2019	2020	2021	2022
Pagamenti effettuati allo **sportello** (*front-office*)	1,4 mln (8%)	1,3 mln (7%)	0,5 mln (3%)	0,5 mln (4%)	0,8 mln (4%)
Pagamenti effettuati con **canali alternativi** (es. banche, poste, canale *web*, circuito pagoPa ecc.)	15,5 mln (92%)	16,4 mln (93%)	14,0 mln (97%)	11,6 mln (96%)	18,3 mln (96%)

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
SPORTELLO *ONLINE* 	Fruizione dei servizi di sportello solo fisicamente presso l'ufficio territoriale	Fruizione di tutti i servizi di sportello (a eccezione di pagamenti/rimborsi in contanti) direttamente *online*, attraverso una specifica piattaforma che consente, da PC, *smartphone* e *tablet*, di attivare, su prenotazione, una videochiamata interattiva con gli operatori e, all'occorrenza, firmare digitalmente i documenti con un servizio di firma digitale *ad hoc*
PRENOTAZIONE *WEB* APPUNTAMENTI SPORTELLO 	Possibilità di prenotare, attraverso l'area pubblica del sito di AdeR, appuntamenti in alcuni sportelli territoriali con un numero limitato di slot	Estensione a tutto il territorio nazionale del servizio di prenotazione attraverso l'area pubblica del sito di AdeR, con incremento del numero degli slot disponibili e con possibilità di prenotare fino a 5 giorni in anticipo

I servizi a cittadini e imprese

Servizio	Fino al 2018	2022
PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI TRAMITE *CONTACT CENTER*	Il contribuente che non aveva la possibilità di interagire con il *web* e/o non disponeva di una casella di posta elettronica doveva affidarsi a un soggetto terzo per prendere appuntamento a uno sportello territoriale di AdeR	Il contribuente che non ha la possibilità di interagire con il *web* e/o non dispone di una casella di posta elettronica può prendere appuntamento tramite telefono chiamando il *Contact Center* Il contribuente può recarsi all'appuntamento effettuando il *check-in* con la propria tessera sanitaria, anziché con il QR-Code che viene inviato ai soggetti dotati di *e-mail*

Servizi internet -mobile	2018	2019	2020	2021	2022
Sito WEB – numero di accessi	8,4 mln	12,4 mln	8,7 mln	11,1 mln	16,9 mln
di cui all'**area riservata** *(l'autenticazione con l'identità digitale permette di utilizzare servizi, anche con valore dispositivo, in tempo reale)*	5,6 mln	10,1 mln	5,3 mln	6,5 mln	10,7 mln
App *Equiclick* (*download*)	49.279	110.004	166.790	253.634	354.974
Se **M**i **S**cordo (adesioni)	109.156	210.390	115.700	146.686	290.535