"Rapporto annuale 2005"

Canaletto "*Santa Maria d'Aracoeli e il Campidoglio*" (Szépmüveszeti Mùzeum, Budapest)

Campidoglio – Sala della Protomoteca
Roma, giovedì 6 luglio 2006

SINTESI PER LA STAMPA

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI AI CONTRIBUENTI E RELAZIONI ESTERNE
UFFICIO RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE

Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti
e Relazioni Esterne

Settore Relazioni esterne
Ufficio Rapporti con gli organi di informazione

COMUNICATO STAMPA

Il Rapporto Annuale 2005 dell'Agenzia delle Entrate

Il direttore dell'Agenzia delle Entrate, Raffaele Ferrara, presenta oggi il Rapporto Annuale 2005 dell'Amministrazione fiscale.

Si tratta dell'evento pubblico più significativo dell'anno, l'attesa e consueta occasione per illustrare nel dettaglio quanto e come è stato fatto dall'Agenzia nel 2005, attraverso le relazioni dei direttori centrali: dell'Amministrazione, Attilio Befera, del Personale, Girolamo Pastorello, dell'Audit e della Sicurezza, Luigi Magistro, dei Servizi ai Contribuenti e delle Relazioni esterne, Antonio Iorio, della Normativa e del Contenzioso, Vincenzo Busa, e dell'Accertamento, Marco Di Capua.

L'evento di oggi, però, rappresenta anche un'opportunità per conoscere anticipatamente – attraverso l'intervento conclusivo del direttore dell'Agenzia delle Entrate, Raffaele Ferrara – i programmi e le strategie a breve e medio termine che vedranno impegnata l'Amministrazione, sulla base della convenzione stipulata con il ministero dell'economia e delle Finanze tramite il dipartimento per le Politiche fiscali, in coerenza con le importanti novità legislative adottate dal nuovo esecutivo, in particolare per quanto riguarda il contrasto all'evasione fiscale.

Roma, 6 luglio 2006

Via Cristoforo Colombo, 426 b/c – 00145 ROMA – Tel. 06 50545093-5098 – Fax 06 50545094
E-mail: dc.sac.re.ufficiostampa@agenziaentrate.it

IL RAPPORTO ANNUALE 2005 DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Roma, giovedì 6 luglio 2006

Campidoglio – Sala della Protomoteca

Programma

Ore	15,30	Accoglienza	
Ore	16,00	Relazione	**Attilio Befera** direttore centrale *Amministrazione*
Ore	16,15	Relazione	**Girolamo Pastorello** direttore centrale *Personale*
Ore	16,30	Relazione	**Luigi Magistro** direttore centrale *Audit e Sicurezza*
Ore	16,45	Relazione	**Antonio Iorio** direttore centrale *Servizi ai Contribuenti e Relazioni Esterne*
Ore	17,00	Relazione	**Vincenzo Busa** direttore centrale *Normativa e Contenzioso*
Ore	17,15	Relazione	**Marco Di Capua** direttore centrale *Accertamento*
Ore	17,30	Conclusioni	**Raffaele Ferrara** Direttore *Agenzia delle Entrate*

È prevista la presenza del vice ministro dell'Economia e delle Finanze, Vincenzo Visco

Un intero anno di momenti epocali

di ***Attilio Befera***
direttore centrale Amministrazione

Prima di ogni altra informazione, merita di essere sottolineato che è appena stato ultimato l'abbandono della sede storica del ministero delle Finanze prima e della direzione dell'Agenzia delle Entrate poi, rappresentata dalle "Torri dell'Eur".
Dal 21 giugno scorso, infatti, tutti gli uffici centrali dell'Amministrazione sono stati trasferiti in via Cristoforo Colombo 426 C/D e in via Giorgione 159, in edifici più moderni e funzionali e senza alcun aggravio di oneri di gestione.

I numeri
Il conto economico dell'Agenzia delle Entrate dell'esercizio 2005 è stato caratterizzato da consistenti tagli alle assegnazioni istituzionali - circa 77 milioni di euro - dovuti ai provvedimenti normativi di contenimento della spesa pubblica emanati durante il 2005. Tali provvedimenti, intervenuti in corso d'anno, hanno comportato significativi problemi di attuazione, in quanto incidenti su una struttura dei costi - come quella dell'Agenzia - per lo più rigida.
In questo contesto, il risultato di sostanziale pareggio conseguito risulta ancora più apprezzabile, anche considerando che gli obiettivi qualitativi e quantitativi fissati nella convenzione triennale con il ministro dell'Economia e delle Finanze, più elevati rispetto all'esercizio precedente, sono stati perfettamente raggiunti.

Dalla nascita dell'Agenzia a oggi, le relative assegnazioni finanziarie sono state costantemente ridotte; infatti, anche se i crudi numeri mostrano una crescita dei ricavi da assegnazioni istituzionali, occorre considerare l'incidenza che hanno avuto le risorse riconosciute o per eventi non ricorrenti o riferiti a più esercizi (significativo è il caso degli arretrati contrattuali riconosciuti nel 2004), o per fronteggiare maggiori costi operativi derivanti da nuove normative, come le maggiori commissioni bancarie e i nuovi oneri per locazioni passive degli immobili ex demaniali.

Il dato finale "Ricavi da assegnazioni istituzionali normalizzati" rappresenta le risorse che, a parità di condizioni nei tre esercizi, sono state erogate per fronteggiare le spese di gestione. Il dato evidenzia un decremento che è stato assorbito grazie a una costante politica di razionalizzazione e di ottimizzazione della spesa.

Per completare l'analisi, si possono anche prendere in considerazione i proventi per servizi resi (d.lgs 300/99, art. 70, comma 1, p.to b): tali ricavi evidenziano nel quinquennio una considerevole crescita che ha permesso di controbilanciare, almeno parzialmente, i tagli nelle assegnazioni.
Anche in questo caso, occorre evidenziare la flessibilità operativa dimostrata dall'Agenzia che ha realizzato nell'anno un incremento di questi proventi in misura superiore alle previsioni di budget.

Per l'esercizio 2006, il budget dell'Amministrazione prevede una spesa complessiva corrente di circa 2.500 milioni di euro, che si confronta con assegnazioni per 2.464 milioni di euro.
Pertanto, nell'ipotesi più favorevole, si avrà un risultato di tendenziale pareggio, lasciando però insoddisfatta la spesa per investimenti che sarà necessariamente sostenuta ricorrendo alle risorse disponibili già assegnate a tale titolo negli esercizi precedenti.

Le tecnologie
Dal punto di vista delle attività informatiche, il 2005 è stato caratterizzato dalla ridefinizione del rapporto con la Sogei.
Il contratto quadro stipulato dal dipartimento per le Politiche fiscali ha visto l'Agenzia svolgere un ruolo di primo piano nella definizione del nuovo rapporto contrattuale.
Alla Sogei è stato chiesto di individuare, attraverso uno specifico piano evolutivo e un confronto sistematico con l'esterno, le azioni da porre in essere per migliorare l'efficienza dei suoi servizi e ridurne i costi, mettendo a disposizione dell'Agenzia i benefici conseguiti, in termini di volumi di produzione, di economicità delle prestazioni e di livelli di servizio
Per quanto concerne gli investimenti informatici, dallo scorso luglio l'Agenzia si è resa totalmente autonoma dalla necessità di consulenze esterne, qualificando presso il Cnipa la propria organizzazione di monitoraggio dei progetti.

Prosegue il processo di razionalizzazione della rete dell'Agenzia con il completamento della banda larga su tutto il territorio nazionale e l'avvio di aree di sperimentazione della nuova tecnologia Voice Over IP che consentirà di conseguire ulteriori rilevanti risparmi sulle spese di telecomunicazione nei prossimi anni.
Il percorso intrapreso ha consentito nel 2005 un risparmio sulle telecomunicazioni di circa 3 milioni di euro rispetto a quanto consuntivato nel 2004.

Il progetto "Tessera Sanitaria", di cui l'Agenzia cura la regia operativa, ha rappresentato l'occasione per una modernizzazione dei sistemi di accesso ai servizi dell'Anagrafe tributaria, e per migliorare la qualità dei dati in essa presenti.
Dalla fine del 2004 ad oggi:

- i Comuni collegati all'Anagrafe tributaria sono passati dal 78 al 99.9 per cento
- i soggetti registrati in anagrafica tributaria con dati anagrafici perfettamente coincidenti con quelli dei Comuni sono passati dal 73 al 98 per cento.

I rimborsi
I rimborsi dei crediti d'imposta rappresentano un elemento fondante nel rapporto tra Fisco e Cittadino. Durante il 2005 sono stati pagati 856mila rimborsi Irpef, per un ammontare di circa 500 milioni di euro.
Nel corso del 1° semestre del 2006 sono stati già pagati 1.186.000 rimborsi Irpef, per circa 620 milioni di euro; durante il 2° semestre del 2006, invece, l'Agenzia erogherà rimborsi per circa 534 milioni di euro.
Sempre durante lo scorso anno, il Centro di assistenza telefonica dedicato ai rimborsi per vecchi crediti ha effettuato 3mila pagamenti, per un ammontare complessivo di 25 milioni di euro.

Per quanto concerne l'Irpeg, nel 2005 sono stati effettuati pagamenti per un ammontare di circa 1.324 milioni di euro.

Per quanto riguarda i rimborsi Iva in conto fiscale, nel 2005 sono stati erogati circa 7.370 milioni di euro, mentre in questi primi mesi del 2006 è stata già raggiunta la quota di 4.400 milioni di euro e si conta di erogarne un totale per circa 8 miliardi di euro.

La riscossione

L'articolo 3 del decreto legge 203 del 30 settembre 2005 prevede, a decorrere dal 1° ottobre 2006, la soppressione dell'affidamento in concessione del servizio nazionale della riscossione e l'attribuzione delle relative funzioni all'Agenzia delle Entrate che le esercita per il tramite di Riscossione S.p.A.
Si tratta di un cambiamento epocale nel sistema della riscossione delle entrate pubbliche.
Dopo oltre 100 anni di gestione privata – conseguente all'approvazione del disegno di legge presentato il 9 dicembre 1870 dal ministro Quintino Sella alla Camera dei Deputati – lo Stato si riappropria di una rilevantissima funzione pubblica, superando così una situazione piuttosto inusuale nel panorama europeo, dove il recupero coattivo dei tributi rientra nelle responsabilità tipiche delle pubbliche amministrazioni.

Riscossione S.p.A. è stata costituita il 27 ottobre 2005.
Il relativo capitale sociale è detenuto per il 51 per cento dall'Agenzia delle Entrate e per il residuo 49 per cento dall'Inps.
La creazione della nuova società per azioni assicurerà:

- l'incremento dei volumi riscossi secondo logiche che privilegino la massimizzazione dell'attività di recupero coattivo
- la razionalizzazione dei processi gestionali e l'eliminazione di duplicazioni e di sovrapposizioni di strutture e di organismi aziendali tipiche dell'attuale sistema
- un significativo contenimento dei costi, attraverso la riconduzione a un unico soggetto dell'attività oggi svolta da 38 aziende.

Attraverso Riscossione S.p.A., inoltre, l'Agenzia delle Entrate potrà disporre di un governo unitario delle fasi di assolvimento degli obblighi tributari, dall'accertamento all'esazione coattiva degli importi accertati.
La nuova società non vuole essere la somma delle 38 società che oggi gestiscono il servizio, ma aspira - e già opera in tal senso - a essere un nuovo soggetto con caratteristiche operative proprie, in linea con quanto di meglio avviene in Europa.

BILANCIO DELL'ESERCIZIO 2005

Risultati nel quinquennio

Valori in euro/milioni

Descrizione	2001	2002	2003	2004	2005	Totale Patrimonio Netto *
Utile d'esercizio	16	5	3	2	0	26

* Al netto della riserva per Partecipazione in "Riscossione S.p.A. ex L. 248/2005 (76,5 €/mln)

Ricavi da assegnazioni istituzionali – Triennio 2003/2005

Valori in euro/milioni

DESCRIZIONE	2003	2004	2005
Ricavi da assegnazioni istituzionali (voce A.1.a del conto economico)	**2.365.978**	**2.752.228**	**2.775.790**
Rettifiche per assegnazioni non ricorrenti e per quota investimenti	(255.580)	(665.475)	(766.284)
Ricavi da assegnazioni istituzionali normalizzati	**2.110.398**	**2.086.753**	**2.009.506**

Ricavi commerciali

Valori in euro/milioni

Descrizione	2001	2002	2003	2004	2005	Totale
Ricavi commerciali	6	7	16	28	37	94

Un'amministrazione che lavori meglio e costi meno

di ***Girolamo Pastorello***
direttore centrale Personale

Introduzione

Per svolgere al meglio le sue funzioni, l'Agenzia deve avere personale motivato e altamente professionalizzato. Ne discendono almeno due esigenze: valorizzare le risorse interne e rinnovare progressivamente la forza lavoro con l'immissione di giovani ben selezionati (nella nostra organizzazione vi sono uffici in cui l'età media ha ormai superato i 55 anni).

Valorizzare le risorse interne

L'espressione "valorizzare le risorse interne" significa, nei termini del Ccnl, riuscire a utilizzare in modo efficace queste quattro leve gestionali:

- *formazione*, per sviluppare il potenziale delle persone e colmare eventuali gap fra le prestazioni rese e quelle attese
- *compensi per la produttività*, per remunerare l'impegno realmente espresso nel raggiungimento degli obiettivi via via assegnati all'Agenzia
- *prospettive di carriera*, per riconoscere e premiare, a tutti i livelli, l'effettiva crescita di professionalità intervenuta nel corso del servizio
- *posizioni organizzative e professionali*, per motivare funzionari particolarmente bravi, cui vengono affidati incarichi di tipo manageriale o compiti di alta specializzazione tecnica.

Nel pubblico, carriera significa concorsi interni. Gran parte della dottrina e la giurisprudenza pressoché al completo hanno detto, dei concorsi interni nel pubblico, tutto il male possibile e immaginabile. Il problema però è che le opportunità di carriera sono una leva gestionale fondamentale. Questo è vero per le organizzazioni private e non si vede come potrebbe essere diversamente per quelle pubbliche, tanto più quando si tratta di motivare le persone in processi di forte cambiamento.

Nell'Agenzia sono in corso, sulla base del precedente Ccnl, procedure di avanzamento per circa il 35 per cento del personale in servizio. Navigando con qualche fatica tra gli scogli di molti contenziosi, queste procedure le stiamo conducendo in porto.
Nel 2005 abbiamo concluso una procedura per il passaggio di quasi la metà dall'area professionale più bassa (900 persone in tutto) a quella intermedia. Buona parte di queste

persone svolgeva realmente da anni mansioni dell'area superiore, sia nell'ambito dei servizi ai contribuenti che in quello dei controlli.
Nel pubblico la gente tende a vedere dall'esterno soltanto persone scansafatiche e incompetenti pagate più di quanto meritino. Raramente l'attenzione cade anche sulle persone, e sono tante, che sono pagate meno di quanto meritino.

Sempre nel 2005 abbiamo poi concluso, in questo caso nell'area professionale più elevata, un concorso interno per circa 1500 funzionari, che rappresentano – su 7mila in tutto - un segmento di popolazione assai importante nella nostra Amministrazione. A loro, per esempio, affidiamo da tanti anni l'attività di controllo più complessa. Gran parte di questi funzionari, nonostante le ottime prestazioni di lavoro, era rimasta nella stessa qualifica in cui era entrata a metà degli Anni '80, e alcuni anche prima.
Da questo punto di vista, la nostra organizzazione si può definire piatta, ma non esattamente nel senso virtuoso in cui usano questa parola gli studiosi di teoria organizzativa. Le altre procedure - sempre del vecchio Ccnl - contiamo di portarle a termine quest'anno.
Queste procedure funzionano con un doppio sbarramento. Sulla base dell'anzianità di servizio e dei titoli di studio si ottiene un punteggio. Chi raggiunge un determinato punteggio minimo è ammesso all'esame finale. Nel caso della procedura cui si è appena accennato, il rapporto fra partecipanti e vincitori è stato 5 a 1. Certo, sono procedure tutt'altro che esaltanti, ma un effetto positivo imprevisto è che queste procedure ci hanno permesso di individuare e apprezzare valide professionalità che non avevano ancora trovato riconoscimento, poiché - per quanto possa sembrare strano - non ci sono nella nostra organizzazione sistemi a regime che consentano questo riconoscimento.

Un punto estremamente critico su cui dunque riflettere per il futuro - e al quale accenno qui con molta circospezione perché so di muovermi su un terreno minato - è se e in che misura possa contare, ai fini della carriera, la valutazione dell'abilità professionale effettivamente dimostrata dalle persone nel servizio. Su tale questione fa da blocco il sospetto di possibili arbìtrii da parte dei dirigenti. Nessuno evidentemente nega eventuali patologie, ma la domanda è se ciò debba impedire il normale corso della fisiologia, che è quella di una classe dirigente che nella sua gran parte fa il proprio lavoro e lo fa bene.
E' comunque una materia sulla quale il futuro Ccnl delle agenzie fiscali rimetterà forse le mani, apprestando le necessarie garanzie, come è stato già fatto, del resto, per altri comparti.

Nel frattempo, tutti i sindacati hanno posto come pregiudiziale per la stipula del contratto integrativo la rivendicazione di un passaggio economico generalizzato all'interno delle aree funzionali, quale riconoscimento dell'impegno collettivo nella delicata fase di cambiamento dell'amministrazione finanziaria culminata nell'avvio delle agenzie fiscali.
E' una richiesta che nel comparto delle agenzie fiscali ha già trovato accoglimento, così come analoghe richieste hanno trovato accoglimento in altri comparti pubblici. Questo è un fatto di cui è difficile non tenere conto. Così come è un altro fatto, difficilmente contestabile, che l'Agenzia delle Entrate è una delle amministrazioni pubbliche che più si

sono rinnovate in questi anni. E il rinnovamento - quando c'è - non può che passare attraverso lo sforzo delle persone che vi partecipano.

Cito questi semplici dati: in sei anni, dal 1997 al 2002, abbiamo completamente trasformato un'organizzazione periferica che nelle sue linee portanti risaliva alla formazione dello Stato italiano. Abbiamo unificato una miriade di uffici frammentati per tipologia d'imposta in moderne strutture di servizio. Da oltre mille uffici siamo passati a poco meno di 400.
Non si è trattato di una esteriore e indolore operazione di maquillage, ma di una profonda revisione, molto impegnativa, di vecchi modelli organizzativi e di consolidati processi di lavoro, rivoluzionati dalla tecnologia informatica e dalle modifiche normative. Si è trattato di un cambiamento assai intenso che ha coinvolto oltre 30mila persone, circa il 90 per cento dei nostri dipendenti.

Crediamo si possano trovare ragionevoli punti di mediazione e di intesa con il sindacato, se non ci si ferma a una singola questione, ma si ragiona sull'intero arco delle questioni demandate alla contrattazione integrativa. E l'intesa va trovata senza perdere di vista le caratteristiche di un modello istituzionale – quello dell'agenzia – che non è nato con finalità corporative, ma con l'ambizione di diventare una punta avanzata del processo di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche.
Riteniamo rientri coerentemente in questa opera di modernizzazione il fatto di mettere a punto e condividere con il sindacato – nel quadro appunto di un'intesa complessiva - validi e affidabili strumenti di riconoscimento e di valorizzazione di capacità e di meriti. Da un'indagine di clima è emerso che oltre l'80 per cento del nostro personale lamenta che l'apprezzamento delle effettive competenze professionali sarebbe contato fino a oggi troppo poco nell'erogazione degli incentivi economici.

Una cosa importante è che nell'Agenzia non partiamo da zero. Nelle nuove procedure di reclutamento dei funzionari dell'Agenzia, che hanno il loro perno nella valutazione sul campo delle competenze professionali, è da tempo in corso – con affinamenti progressivi suggeriti dall'esperienza e dalla riflessione sulle criticità incontrate – un'applicazione sperimentale di sistemi di rilevazione e di apprezzamento delle prestazioni lavorative.
Sulla base di un accordo nazionale, ci sono state inoltre nel 2005 significative sperimentazioni a livello locale, particolarmente in Emilia-Romagna e in Lombardia, di sistemi di valutazione e di remunerazione della qualità delle prestazioni individuali di lavoro. Su questa complessa problematica c'è una maturazione culturale in atto nell'Agenzia, che cerchiamo di promuovere da tempo anche con apposite iniziative di formazione.

Politiche di reclutamento
In questi anni le politiche di reclutamento dell'Agenzia hanno puntato a migliorare la distribuzione delle risorse umane sul territorio e a rinnovare, professionalizzandola sempre più, la sua forza lavoro.

Fra il 2004 e il 2005 sono stati assunti a tempo indeterminato circa 1.350 giovani laureati inquadrati nell'area più elevata e abbiamo avuto, con l'ultima legge finanziaria, un'autorizzazione ad assumere nel 2006, sempre a tempo indeterminato, altre 1.500 unità.
A fronte di queste 2850 assunzioni, le cessazioni nel periodo 2001-2006 sono di oltre 6mila unità. Si tratta quindi di un sensibile ricambio generazionale e professionale.
E' un tema, questo, che sembra cominciare soltanto ora a prendere quota nel dibattito sul rinnovamento delle amministrazioni pubbliche, ma che in Agenzia è invece già da tempo in agenda e con soluzioni innovative.

Il personale di nuova assunzione viene destinato agli uffici del Centro-Nord più carenti ed è in prevalenza utilizzato nelle attività di contrasto all'evasione fiscale. Per reclutare i suoi nuovi funzionari, l'Agenzia utilizza modalità profondamente diverse da quelle tradizionali. La novità consiste nella verifica "sul campo" delle competenze possedute e sviluppate dai candidati. Questa verifica consente di accertare, nelle concrete situazioni di lavoro, non più soltanto le conoscenze teoriche, ma anche l'attitudine ad applicare tali conoscenze alla soluzione di problemi operativi e di riconoscere le capacità relazionali e i comportamenti organizzativi, che sono fondamentali per il lavoro di squadra.
Alle graduatorie dei nostri concorsi attingono anche altre amministrazioni pubbliche: per citarne una, la Corte dei Conti.
I dipendenti neoassunti hanno seguito progetti di formazione, con momenti d'aula e di formazione *on the job,* e sono stati affiancati da funzionari con buona esperienza che ne hanno curato, come tutor, l'accoglienza e l'inserimento negli uffici. In questa procedura i nostri dirigenti hanno una grande responsabilità, perché sono loro i valutatori dei giovani in formazione e la loro valutazione determina il giudizio di idoneità per l'assunzione definitiva.
Si tratta per i nostri dirigenti di un compito nuovo - fondamentale per il futuro dell'Agenzia - che all'inizio ha disorientato alcuni di loro. Ma è un compito che stanno imparando a gestire bene, così come hanno saputo in questi anni interpretare bene – e non di rado in modo eccellente - il proprio ruolo di guida del processo di cambiamento.

Sarebbe ora un vero peccato sprecare gli investimenti che abbiamo fatto e stiamo facendo in questa politica di reclutamento. L'auspicio è che il futuro contratto delle agenzie fiscali ci dia strumenti per offrire a queste risorse, come in generale ai funzionari che hanno già maturato nei nostri uffici vasta esperienza, valide prospettive di crescita. Questo tema è per noi essenziale. Nell'Agenzia delle Entrate, per le sue funzioni di alta complessità tecnica, è strategico lo sviluppo della figura del professional, dello specialista nelle materie proprie dell'agenzia (per esempio nel controllo fiscale, nell'assistenza fiscale, nella consulenza giuridica, nel contenzioso tributario).
L'attuale Ccnl ha introdotto un istituto – le posizioni organizzative e professionali – cui è agganciata, sul modello dell'ordinamento della dirigenza, la previsione di una retribuzione di posizione e di risultato. E' un istituto che, pur con i suoi attuali limiti, rappresenta un segnale apprezzabile sul versante del riconoscimento delle alte professionalità.
Un istituto da sviluppare in sede di contratto integrativo.

Conclusione

Agendo su tre direttrici

1. riducendo progressivamente la forza lavoro
2. valorizzando meglio il personale in servizio
3. mantenendo alti gli standard di qualità delle nuove assunzioni

potrebbe forse alla fine risultare non utopico per l'agenzia delle Entrate quello che fu il *leit-motiv* del programma di cambiamento dell'amministrazione federale americana negli anni '90: "Creare un'amministrazione pubblica che lavori meglio e costi meno".

PER RAFFORZARE L'AGENZIA OCCORRE:

- Valorizzare le risorse interne
- Reclutare giovani con elevata preparazione

VALORIZZARE LE RISORSE INTERNE

Le 4 leve gestionali del CCNL

- **Formazione** (sviluppare il potenziale e colmare il gap fra prestazioni rese ed attese)
- Compensi per la **produttività** (remunerare l'impegno nel raggiungimento degli obiettivi)
- **Prospettive di carriera** (premiare a tutti i livelli l'effettiva crescita professionale)
- **Posizioni organizzative e professionali** (motivare funzionari particolarmente bravi che hanno incarichi di tipo manageriale o di alta specializzazione tecnica)

La possibilità di azionare efficacemente queste leve dipende molto da come ne verrà regolato l'uso nel

contratto integrativo

LE DIMENSIONI DEL CAMBIAMENTO

- In sei anni (1997-2002) abbiamo completamente trasformato un'organizzazione periferica che nelle sue linee portanti risaliva alla formazione dello stato italiano
- Abbiamo unificato una miriade di uffici frammentati per tipologia d'imposta (II.DD., IVA, Registro) in moderne strutture di servizio. Da oltre 1000 uffici a meno di 400
- Non è stata una semplice operazione di maquillage, ma una profonda e impegnativa revisione di radicati modelli organizzativi e di consolidati processi di lavoro, rivoluzionati dalla tecnologia informatica e da vaste modifiche normative
- Sono state direttamente coinvolte oltre 30.000 persone, circa il 90% dei nostri dipendenti

CONTRATTO INTEGRATIVO (CCNI)

La chiave di un buon CCNI sta in un coraggioso e intelligente *TRADE-OFF* fra esigenze di sistemazione del passato e necessità di anticipazione del futuro

Il modello Agenzia come bussola

L'Agenzia non è nata con finalità corporative, ma con l'ambizione di diventare una punta avanzata del processo di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche

OBIETTIVI POLITICA DI RECLUTAMENTO

- Migliorare la distribuzione delle risorse sul territorio (presidiare meglio le sedi del centro-nord più critiche)
- Rinnovare, professionalizzandola sempre più, la forza lavoro dell'Agenzia

Assunzioni a tempo indeterminato

- 2004: 750 funzionari
- 2005: 600 funzionari
- 2006: 1500 funzionari

} 2850

I neo assunti sono destinati agli uffici del centro-nord più carenti di organico e sono impegnati in larga prevalenza nell'azione di contrasto all'evasione

Cessazioni 2001-2006: 6000 unità

PROCEDURA SELETTIVA (progetto IRIDE)

Prove scritte e orali

Verifica conoscenze teoriche (Sapere)

Valutazione prestazione di lavoro (Saper fare & Saper essere)

Accertamento dell'idoneità all'assunzione definitiva

Percorso di formazione e lavoro

PROSPETTIVA

- Ridurre progressivamente la forza lavoro
- Valorizzare meglio il personale in servizio
- Mantenere alti gli standard di qualità delle nuove assunzioni

UN'UTOPIA?

CREARE UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CHE LAVORI MEGLIO E COSTI MENO

(*NATIONAL PERFORMANCE REVIEW* 1993-2000)

Dal vecchio servizio ispettivo, alla prevenzione

di ***Luigi Magistro***
direttore centrale Audit e Sicurezza

Premessa

Alla direzione Centrale Audit e Sicurezza è affidato il governo di 3 funzioni: il controllo di regolarità amministrativa e contabile delle attività di tutte le strutture centrali e periferiche dell'Agenzia; il controllo delle attività gestite da soggetti esterni e connesse alle missioni istituzionali dell'Agenzia (come quelle in materia di riscossione dei tributi e di presentazione di dichiarazioni e atti); la tutela della sicurezza con riguardo a tutte le risorse, materiali e immateriali, dell'Agenzia.

Controllo interno

Per quanto riguarda il controllo di regolarità amministrativa e contabile, l'Agenzia delle Entrate si è pienamente adeguata al cambiamento, a suo tempo disposto dal d.lgs. n. 289 del 1999, nel più ampio contesto della riforma della Pubblica amministrazione che ha visto la luce in quegli anni.

Il cambiamento – ci teniamo a sottolinearlo - ha riguardato la conversione del tradizionale servizio ispettivo in un moderno esercizio di costante revisione interna (comunemente definito di *internal audit*), fortemente orientata alla prevenzione dei rischi di disfunzioni e di irregolarità, insiti in tutte le attività svolte dalle strutture centrali, regionali e locali dell'Agenzia.

La prevenzione viene assicurata mediante interventi di audit sui processi operativi, realizzati con una specifica metodologia, elaborata dalla direzione centrale adattando alla realtà pubblica le più diffuse tecniche di revisione applicate in ambito aziendale.
E' stato così costruito un sistema di controllo interno di particolare efficacia, in quanto consente di intercettare preventivamente le criticità operative, impedendo che possano determinare disfunzioni o irregolarità.
L'efficacia del sistema è garantita inoltre dalla capillarità degli interventi eseguiti, sempre sotto naturalmente il coordinamento centrale, dalle apposite strutture di audit costituite presso ciascuna direzione regionale dell'Amministrazione.

Durante il 2005 il sistema ha sviluppato oltre 2mila interventi di revisione.
La maggior parte delle azioni ha riguardato i processi operativi più rilevanti degli uffici locali dell'Agenzia, come quelli relativi ai servizi ai contribuenti e ai controlli fiscali.
Ciascuno dei quasi 400 uffici locali è stato pertanto interessato da una media compresa tra i 5 e i 6 interventi di revisione, che hanno consentito di intercettare tutte le criticità potenziali e i rimedi necessari per rimuoverle, ma anche quelle situazioni caratterizzate da disfunzioni o da irregolarità che si erano già manifestate, e anche in questo caso s'è provveduto al superamento del problema.

La rimozione delle irregolarità ha spesso determinato il recupero di imposte: tipico, in tal senso, è l'esempio di provvedimenti impositivi o di riscossione annullati in carenza dei presupposti normativi.
Merita evidenziare come, in questi casi, la funzione del controllo abbia contribuito in modo diretto alla missione istituzionale dell'Amministrazione finanziaria nei confronti del contrasto all'evasione fiscale.
Il controllo interno, inoltre, è stato assicurato anche mediante ulteriori forme di intervento come, in particolare, le indagini conoscitive avviate in presenza di criticità particolarmente rilevanti, e sempre in stretto raccordo con la magistratura ordinaria e contabile.

Controllo esterno
La metodologia operativa adottata per il controllo interno è stata utilizzata anche per i controlli nei confronti dei soggetti esterni, tra i quali sono compresi:

- i concessionari e gli altri intermediari della riscossione dei tributi
- i Caf e gli altri soggetti abilitati alla trasmissione delle dichiarazioni
- la Siae
- la Rai.

L'attività di revisione esterna durante il 2005 si è tradotta in circa 2mila interventi.

Quelli destinati all'area riscossione hanno determinato significativi incrementi delle procedure di riscossione coattiva e hanno anche talvolta – pur raramente - portato alla luce casi di peculato, derivanti dall'omesso riversamento all'Erario dei tributi riscossi.

Gli interventi nei confronti dei Caf e degli altri intermediari sono stati particolarmente sviluppati, soprattutto allo scopo di migliorare la qualità e la tempestività della trasmissione dei dati fiscali.
Il rischio di errori, che costituisce una delle tante cause del fenomeno delle cosiddette "cartelle pazze", è stato così notevolmente ridotto grazie a interventi rapidi e decisamente diffusi sul territorio.
Questa tipologia di attività, inoltre, ha inciso in maniera significativa su altre criticità, come le omissioni o i ritardi, anche cronici, di trasmissione delle dichiarazioni fiscali: le tardive trasmissioni, nell'arco dell'ultimo triennio, sono state ridotte di oltre il 60 per cento, passando dalle 126mila del 2003 alle 50mila del 2005.

Sicurezza
Passando infine al presidio della sicurezza, va rilevato come si tratti di una funzione tanto importante quanto scarsamente sviluppata nell'ambito della Pubblica amministrazione.
Nell'Agenzia dell'Entrate si è da tempo percepita l'esigenza che le delicate attività istituzionali vengano svolte in un ambiente "sicuro", non soltanto dal punto di vista fisico, ma anche e soprattutto nella sua componente immateriale, rappresentata dalla straordinaria mole di dati trattati, relativi a decine di milioni di contribuenti.

Proseguendo il progetto avviato nel 2003, la tutela della sicurezza è stata ulteriormente incrementata durante tutti il 2005 attraverso due linee di azione:

- l'emanazione di specifiche politiche di sicurezza, da attuare a tutti i livelli, tra le quali particolarmente significative sono quelle in materia di accesso ai dati presenti nel Sistema informativo dell'Anagrafe tributaria, tematica assai delicata anche per gli impatti che comporta nell'ambito del rispetto della privacy
- l'esecuzione di controlli presso tutti gli uffici per verificare l'effettiva esistenza di condizioni di piena sicurezza, sia delle strutture (anche ai fini della normativa sulle condizioni dei luoghi di lavoro), sia nella gestione dei dati mediante le applicazioni informatiche.

FUNZIONI DEL SISTEMA AUDIT E SICUREZZA

AUDIT INTERNO
Controlli di regolarità amministrativa e contabile

AUDIT ESTERNO
Controlli sulle attività in materia fiscale svolte da soggetti esterni

SICUREZZA
Tutela della sicurezza delle risorse materiali ed immateriali

Luigi Magistro – Direttore centrale Audit e Sicurezza

CONTROLLI INTERNI
DI REGOLARITÁ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

↓

REALIZZATI SECONDO LE TECNICHE PIÚ EVOLUTE DI REVISIONE AZIENDALE

FINALIZZATI ALLA PREVENZIONE DELLE DISFUNZIONI O IRREGOLARITÁ

NEL 2005 ESEGUITI OLTRE 2.000 INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE CENTRALI E PERIFERICHE DELL'AGENZIA

IL CONTROLLO INTERNO É STATO ASSICURATO ANCHE MEDIANTE INDAGINI CONOSCITIVE SULLE CRITICITÁ PIÚ RILEVANTI

CONTROLLI SUI SOGGETTI ESTERNI

- CONCESSIONARI E ALTRI INTERMEDIARI DELLA RISCOSSIONE DEI TRIBUTI
- CAF E ALTRI SOGGETTI ABILITATI ALLA TRASMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI
- SIAE
- RAI

NEL 2005 ESEGUITI **CIRCA 2.000 INTERVENTI**

AREA RISCOSSIONE → INCREMENTO RISCOSSIONE COATTIVA

AREA CAF ED ALTRI INTERMEDIARI FISCALI → RIDUZIONE ERRORI NEI DATI TRASMESSI
AREA CAF ED ALTRI INTERMEDIARI FISCALI → RIDUZIONE TARDIVITÁ TRASMISSIONE

Luigi Magistro – Direttore centrale Audit e Sicurezza

SICUREZZA

ATTIVITÁ VOLTE A GARANTIRE CHE LE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI VENGANO SVOLTE IN UN AMBIENTE "SICURO"

NEL 2005 SEGUITE <u>DUE LINEE DI AZIONE</u>

- **EMANAZIONE POLITICHE DI SICUREZZA**
  (ANCHE IN MATERIA DI ACCESSO AI DATI DELL'ANAGRAFE TRIBUTARIA)
- **ESECUZIONE DI VERIFICHE IN LOCO**
  (ANCHE AI FINI DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO)

Obiettivo, anticipare i bisogni dei contribuenti

di ***Antonio Iorio***
direttore centrale Servizi ai Contribuenti e Relazioni esterne

Il punto

L'attività Servizi e Assistenza è senz'altro, tra le mansioni tipiche dell'Agenzia delle Entrate, quella che negli ultimi anni ha subìto una più radicale e positiva trasformazione.
Del resto, se oltre il 95 per cento del gettito erariale è conseguente all'autotassazione, è evidente l'importanza dell'attività di assistenza ai contribuenti, finalizzata principalmente a rendere il più agevole possibile l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali.

In ragione del suo impatto diretto con il pubblico, è anche l'attività che, di norma, è oggetto di maggiori critiche e delle conseguenti e continue modifiche organizzative e strutturali, allo scopo di adeguare gli assetti organizzativi alle mutevoli e pressanti esigenze dei contribuenti.

Il fenomeno che puntualmente emerge - e che rappresenta la vera sfida - è che più da parte dell'Amministrazione si palesa efficienza, maggiori diventano le pretese degli utenti e cresce la richiesta di efficienza da parte dei contribuenti.

I numeri, anche in questo settore, servono senz'altro per fornire la giusta dimensione dell'impegno profuso quotidianamente, durante tutto il 2005, dal personale dell'Agenzia delle Entrate.
Dalle slide allegate (dichiarazioni trasmesse, acquisite, eccetera) merita di essere sottolineato il significativo incremento (quasi il 100 per cento) di nuovi "cassetti fiscali" aperti nel 2005 rispetto al 2004: si è passati da 523mila a oltre un milione.

Altra aerea decisamente importante, che ha visto nella scorsa gestione l'Amministrazione particolarmente impegnata, sia a livello centrale sia in sede locale, è l'attività di liquidazione delle dichiarazioni e dei redditi soggetti a tassazione separata.

Da qualche anno ormai, tramite un preciso programma di controlli di qualità mirati - svolti dagli uffici e dal Centro operativo delle Entrate di Venezia - si riesce a diminuire significativamente gli errori generati nella fase di liquidazione delle dichiarazioni.
Nel 2005 questi controlli (circa 900mila, più del doppio rispetto al 2004, a fronte di 3.745.386 comunicazioni di irregolarità) hanno contribuito in maniera decisiva a tacitare presunti "scandali" - fortunatamente sempre più sporadici ed enfatizzati soltanto da certi giornali - puntualmente poi rivelatisi infondati.

Sicuramente apprezzabile, sotto un profilo economico, l'attività di liquidazione delle dichiarazioni: nel 2005 sono stati infatti incassati oltre 1 miliardo e 100mila euro.

Il futuro

Per quanto concerne l'attività che ci attende nell'immediato futuro, innanzitutto si procederà all'ulteriore ampliamento dei servizi telematici, soprattutto per liberare sempre più risorse da dedicare invece al front-office e riuscire così a soddisfare le variegate richieste dei contribuenti. In questo contesto è appena partita - e in via sperimentale - la registrazione telematica degli atti giudiziari.
Un nuovo ambizioso progetto in fase di sviluppo consiste nella previsione e nella prevenzione delle richieste dei contribuenti presso i nostri uffici, anticipandole quindi in base alle loro specifiche necessità.
E' questo un contesto molto importante, perché abbina in modo efficace l'attività di assistenza a quella di prevenzione dell'evasione; si pensi per esempio alla possibilità di inviare a determinati contribuenti dichiarazioni precompilate o, in prossimità di scadenze, di inviare la modulistica precompilata per effettuare l'adempimento.

Altra importante linea di azione è quella della prevenzione degli errori involontari più frequenti che vengono commessi nella compilazione dei modelli di versamento e delle dichiarazioni. Questi errori determinano inevitabilmente un inutile aggravio di lavoro degli uffici e, soprattutto, generano la necessità di richieste di chiarimenti ai contribuenti, evidentemente sgradite e mal comprese.
Per questa ragione, già da quest'anno, sono stati individuati tutti gli errori più ricorrenti, s'è n'è data ampia pubblicità, sono stati segnalati agli Ordini e alle Associazioni professionali, affinché ne mettano al corrente i propri iscritti, ed è stata predisposta una guida ad hoc.

In conclusione, il miglioramento della qualità dei servizi è un obiettivo sfidante che il personale dell'Amministrazione da anni sta perseguendo non senza difficoltà e, soprattutto, sempre in corsa.
La puntuale assistenza ai contribuenti, oltre a rappresentare un obbligo prioritario e un dovere dell'Agenzia delle Entrate verso i cittadini, costituisce certamente l'altra faccia della medaglia per contrastare efficacemente l'evasione fiscale.
Senza un'attività di servizi ai contribuenti idonea a porre tutti nelle condizioni di adempiere agli obblighi fiscali in modo corretto, si rischierebbe infatti di non operare quella importante differenziazione tra chi sbaglia scientemente, per sottrarsi all'imposizione, e chi invece lo fa involontariamente o, peggio ancora, per mancanza di chiarezza nelle norme o nelle istruzioni amministrative.

In questo contesto, mi pare indubbio che nonostante gli eccellenti passi in avanti fatti con i servizi telematici, il vero motore dell'attività di assistenza resti il nostro personale addetto a tali mansioni che, quotidianamente, si confronta con milioni di contribuenti e professionisti.
A questo personale dell'Agenzia va il mio sincero ringraziamento e quello di tutta la nostra Amministrazione.

Servizi

Dichiarazioni pervenute	31.074.412	*di cui*	*13.089.035 mod. 730*
			13.593.444 mod. Unico
Altri documenti ricevuti in via telematica	6.943.919		
Contratti di locazione e atti immobiliari on line	4.135.225		
Utilizzatori cassetto fiscale	1.062.708		
Versamenti on line	2.554.410	*di cui*	*2.178.903 relativi a contratti di locazione ed atti imm.*
			375.507 relativi a mod.F24
Appuntamenti	573.225		
Risposte a telefonate, web mail, fax e sms da parte dei Call center	1.789.584		
Atti registrati manualmente	4.393.670		
Codici fiscali rilasciati (compresi variazioni, dupl. e cess.)	2.247.485		

Comunicazioni a seguito attività liquidazione dichiarazioni (artt. 36 bis DPR 600/73 e 54 bis DPR 633/72)

Controlli di qualità	n. 950.000		
Comunicazioni irregolarità	n. 3.745.386	*di cui*	*769.195 p.i. 2002*
			2.976.191 p.i. 2003
Tassazioni separate p.i. 2001	n. 960.000		
Versamenti a seguito attività liquidazione	1.167.467.000 euro	*di cui*	*1.017.467.000 euro da comunicazioni*
			150.000.000 euro da tassazione separata

Fra consulenza, interpelli, modulistica, contenzioso

di ***Vincenzo Busa***
direttore centrale Normativa e Contenzioso

Consulenza giuridica

In un sistema complesso come quello tributario, basato peraltro sull'autotassazione, le regole del rapporto tra fisco e contribuenti vanno chiarite preventivamente: il contribuente ha il diritto di conoscere le conseguenze dei propri comportamenti rilevanti ai fini fiscali, l'Amministrazione finanziaria il dovere di uniformare gli indirizzi dei propri uffici attraverso l'emanazione di direttive puntuali sulla portata e sull'ambito operativo delle norme.
Tale fondamentale missione viene svolta dall'Agenzia avvalendosi di apposite strutture interne che, in vari modi e nei confronti di soggetti diversi, hanno contribuito a formare un patrimonio interpretativo che costituisce un riferimento univoco per gli uffici e utile per i contribuenti, nonché strumento assai efficace per incrementare il livello di credibilità del sistema e di adesione spontanea all'assolvimento dell'obbligazione tributaria.

L'attività di consulenza giuridica viene svolta secondo varie modalità e iniziative. Le più significative:

- collaborazione e supporto al ministero dell'Economia e delle Finanze (458 istruttorie finalizzate alla predisposizione di testi normativi e 405 partecipazioni a riunioni e tavoli di lavoro)
- partecipazione ai lavori della Commissione europea e all'Ocse (88 riunioni e iniziative varie)
- risposte a quesiti dei contribuenti (7.156) e risposte a quesiti formulati dalle associazioni di categoria, dagli Ordini professionali e dagli uffici dell'Amministrazione finanziaria (1.241).

Gestione degli interpelli

Con l'Interpello del contribuente previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente, l'interpretazione amministrativa, tradizionalmente intesa come attività rilevante esclusivamente sul piano fattuale e dei rapporti gerarchici interni all'amministrazione, ha assunto una valenza giuridica più ampia, che incide direttamente sul rapporto tributario. Tanto si desume dagli effetti vincolanti per l'Amministrazione che la legge riconnette alle risposte rese, anche implicitamente, alle istanze di interpello.
La volontà del legislatore di intensificare i contatti preventivi con i contribuenti trova conferma nella previsione e disciplina normativa di ben 11 tipologie di interpello.

- Interpello del contribuente (art. 11, legge 212 del 27 luglio 2000), il cosiddetto "interpello ordinario" – a oggi, l'Agenzia delle Entrate tramite le direzioni regionali e la direzione centrale Normativa e Contenzioso ha fornito tempestiva risposta scritta alla totalità delle istanze presentate (34.424). E' stata fornita risposta sistematica anche agli interpelli inammissibili, in adesione a una determinazione autonoma dell'Agenzia, che si ritiene rispondente alla ratio dello Statuto del contribuente. Gli interventi delle direzioni regionali sono coordinati dalla direzione centrale Normativa e Contenzioso tramite una procedura informatica che consente di conoscere in tempo reale, monitorare ed eventualmente correggere le risposte ai contribuenti.

- Interpello C.F.C. (Controlled Foreign Companies) - dalla data di entrata in vigore dell'interpello CFC (1° gennaio 2002) a oggi, l'Agenzia delle Entrate ha sistematicamente fornito risposta ai contribuenti nei termini di legge, per un totale di 574 istanze presentate.

Modulistica e documentazione fiscale

Anche nel 2005 si è provveduto a:

- gestire i modelli di dichiarazione e la modulistica fiscale connessa
- predisporre la modulistica dichiarativa annuale (12 modelli), le relative specifiche tecniche (8), la modulistica dichiarativa straordinaria (6 modelli)
- distribuire gli stampati
- monitorare sul territorio l'attività di predisposizione e stampa dei modelli.

Contenzioso tributario

In materia di contenzioso tributario, la direzione centrale Normativa e Contenzioso ha espletato un'ampia attività di indirizzo, di coordinamento e di controllo degli uffici operativi.

Tra le iniziative intraprese nel 2005 per incrementare i livelli di efficienza, di efficacia e di economicità nella gestione del contenzioso tributario, si evidenzia, tra l'altro, la predisposizione di:

- documenti di prassi amministrativa e direttive generali (14 nel 2005 e 17 nel 2006)
- 9 schede di ausilio del cosiddetto "contenzioso seriale".

Anche nel 2005 si è proseguito in direzione della informatizzazione dei servizi di ausilio alla gestione del contenzioso tributario che, a oggi, ha dato luogo alla realizzazione di numerose applicazioni software, l'ultima delle quali riguarda l'accesso al fascicolo telematico attraverso il collegamento con la banca dati delle commissioni tributarie.

Alla data di attuazione della riforma del processo tributario (1° aprile 1996), le controversie tributarie pendenti presso gli organi giurisdizionali erano circa 2 milioni

900mila (di cui 2.415.329 dinanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali), per la quasi totalità di competenza del soppresso dipartimento delle Entrate.
Alla data di attivazione dell'Agenzia delle Entrate (1° gennaio 2001) i ricorsi pendenti presso gli organi giurisdizionali in cui era parte l'Agenzia ammontavano a 1 milione 507.480.
Le pendenze alla data odierna ammontano a 828.853, di cui 333.422 dinanzi alla Commissione tributaria centrale.

Il ricorso all'istituto della definizione agevolata (articolo 16 della legge 289 del 2002) ha contribuito a ridurre ulteriormente le controversie pendenti: sono state presentate circa 300mila domande.
Per quanto attiene gli esiti delle sentenze delle commissioni tributarie provinciali nel 2005 – per la prima volta dopo diversi anni – sono risultate più numerose le pronunce di merito favorevoli all'Amministrazione.
Tale tendenza positiva ha trovato eccellente conferma anche nel 1° semestre di quest'anno, grazie all'assidua partecipazione degli uffici alle udienze (nel 2005 assicurata al 90,39 per cento).

Nell'ambito del coordinamento del Contenzioso tributario sono state avviate numerose iniziative per ottimizzare il rapporto di collaborazione con l'Avvocatura dello Stato. Ciò allo scopo di tutelare gli interessi erariali, in funzione sia della estrema specializzazione che richiede la materia tributaria, sia della grande rilevanza economica e dell'elevato numero di cause pendenti in materia tributaria innanzi alla Corte di Cassazione, alla Corte Costituzionale e alla Corte di giustizia delle Comunità europee.

Consulenza giuridica

Numeri del 2005:

- **458** istruttorie finalizzate alla predisposizione di testi normativi
- **405** partecipazioni a riunioni e tavoli di lavoro col MEF
- **88** riunioni e iniziative varie con Commissione europea e OCSE
- **7156** risposte a quesiti dei contribuenti
- **1241** risposte a quesiti di associazioni di categoria, ordini professionali e uffici dell'amministrazione finanziaria

Interpelli

Risposta tempestiva alla totalità delle istanze presentate, e cioè:

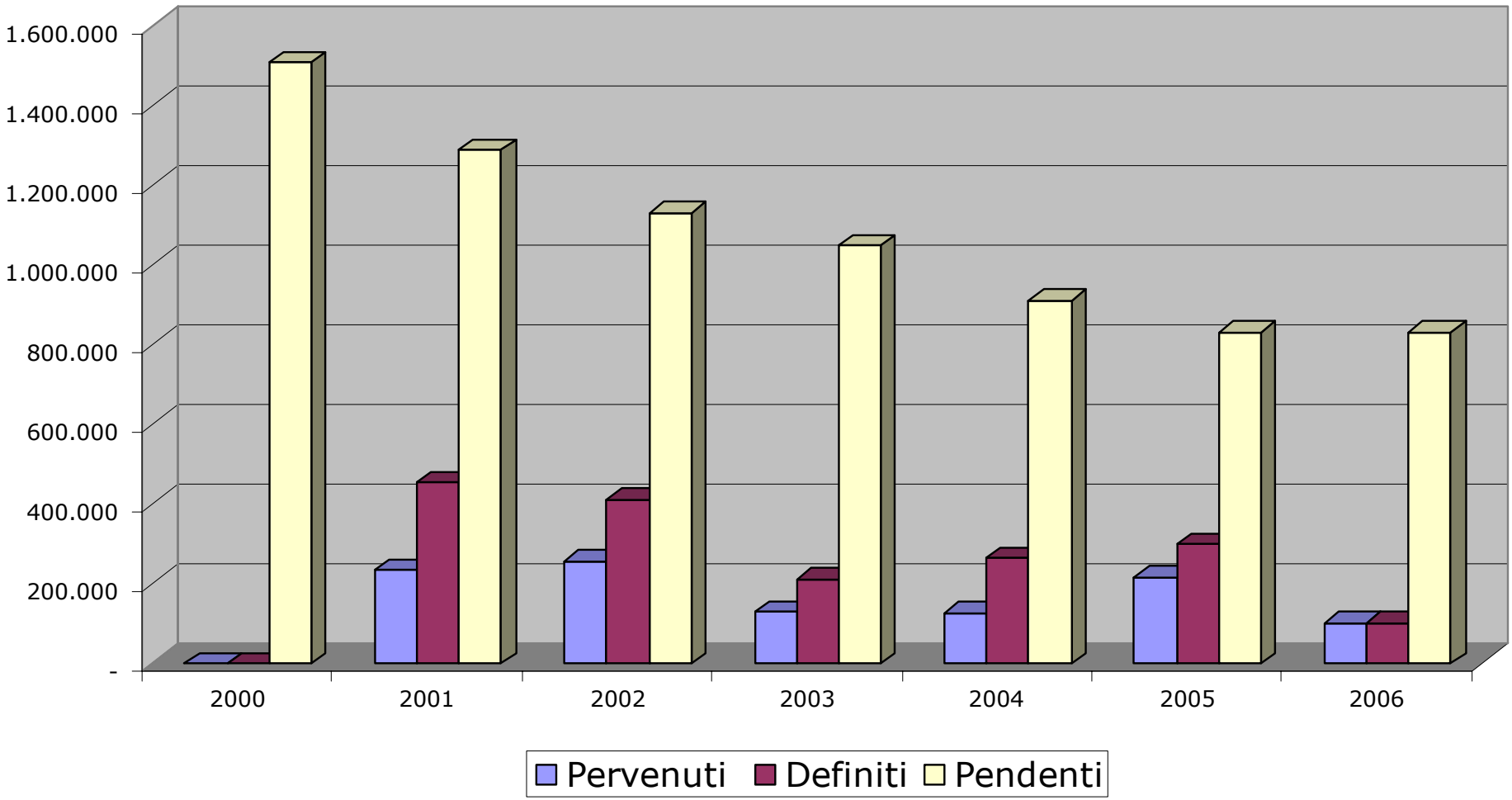
- **34424** per il cd. Interpello ordinario
- **574** per l'interpello C.F.C.

Modulistica e documentazione fiscale

Gestione, predisposizione, distribuzione, monitoraggio sul territorio e stampa di:

- **12** modelli di dichiarazioni annuali
- **8** relative specifiche tecniche
- **6** modelli dichiarativi straordinari

FLUSSO RICORSI NELLE COMMISSIONI TRIBUTARIE E CASSAZIONE IN CUI SONO PARTE GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE



Strumenti sempre più chirurgici contro l'evasione

di ***Marco Di Capua***
direttore centrale Accertamento

I crescenti livelli di proficuità dell'azione di contrasto all'evasione, già manifestatisi durante il 2004, hanno trovato conferma negli esiti dell'azione svolta dagli uffici nel 2005.
I risultati conseguiti denotano il chiaro segnale di un'azione che tende a uguagliare e superare i livelli di efficacia espressi prima dell'entrata in vigore delle norme che hanno disciplinato la definizione delle posizioni fiscali per gli anni pregressi.
Una percentuale di positività dei controlli pari al 92,90 per cento dà contezza di una sempre più mirata attività di selezione delle posizioni da controllare, che poggia anche sulla realizzazione di un costante miglioramento della qualità delle banche dati a disposizione.
Un indice di definizione dei controlli pari a circa il 40 per cento, in incremento rispetto agli anni precedenti, è sintomatico di una determinazione della pretesa tributaria assistita da un sempre più elevato grado di legittimità.

Nello svolgimento dell'attività di controllo è stato perseguito l'obiettivo strategico di contrarre i tempi intercorrenti tra il momento dichiarativo e quello di ridefinizione della obbligazione tributaria, con benefici effetti anche in termini di riscossione.
In tal senso, specifiche misure di programmazione hanno consentito il tempestivo utilizzo delle risultanze dell'attività istruttoria esterna ai fini della conseguente azione accertatrice.
Ciò ha peraltro comportato, negli ultimi anni, uno sforzo notevole in termini di implementazione delle procedure informatiche di supporto all'attività di controllo. A oggi gli uffici sono supportati da strumenti informatici che consentono loro di poter controllare e accertare l'annualità d'imposta 2004. In forza di dette misure, circa l'85 per cento delle verifiche eseguite nel periodo che va dal 1° luglio 2004 al 30 giugno 2005 hanno già dato luogo alla notifica dei relativi avvisi di accertamento.
Un'ulteriore misura di programmazione ha consentito, in attuazione di un apposito piano di smaltimento, l'utilizzo ai fini dell'accertamento di circa il 65 per cento delle risultanze dell'attività di verifica svolta fino al 30 giugno del 2004.
L'azione di prevenzione è stata assicurata nel 2005 attraverso un sensibile incremento, rispetto all'anno precedente, dei cosiddetti accessi brevi diretti a verificare il corretto adempimento degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti, ma anche finalizzati alla ricerca di dati e di notizie rilevanti nell'ambito dell'attività di intelligence.

Adeguata e proficua si è rivelata l'attività di controllo formale delle dichiarazioni relative al periodo d'imposta 2002; al riguardo, va sottolineato il momento di fattiva collaborazione instaurato con i Caf che hanno prestato assistenza ai contribuenti nella predisposizione delle dichiarazioni che hanno formato oggetto di controllo.

Inoltre, è stato assicurato il costante presidio dei processi connessi alle varie fasi del procedimento di riscossione dei tributi; in particolare, hanno formato oggetto di attenzione gli aspetti collegati alla tutela preventiva della pretesa erariale per l'adozione, ricorrendone i presupposti, delle misure cautelari.

I crescenti livelli di coordinamento e di cooperazione con gli altri attori del sistema della fiscalità, come la Guardia di Finanza e l'Agenzia delle Dogane, hanno consentito la realizzazione di importanti risultati nell'azione di contrasto di quei fenomeni che, con riguardo all'imposta sul valore aggiunto, risultando distorsivi delle regole di mercato, non favoriscono le condizioni di corretta concorrenzialità nella competizione economica.
Sviluppando un programma di controlli iniziati nel 2004, preceduto nel 2003 da una fase formativa che ha coinvolto le migliori professionalità dell'Agenzia, sono state eseguite circa mille verifiche allo scopo di intercettare e di reprimere i fenomeni fraudolenti in materia di Iva, con particolare riguardo agli scambi intracomunitari.
In questo ambito, hanno subìto un notevole incremento le richieste di informazioni inoltrate a Stati esteri; infatti dalle 393 richieste formulate nel 2004 si è passati alle 1.167 avanzate durante il 2005.
Al 31 maggio 2006, gli avvisi di accertamento emessi a seguito della complessiva azione di controllo per il contrasto delle frodi Iva ha dato luogo a una maggiore imposta accertata superiore a 2 miliardi 220milioni di euro, importo che tiene comunque conto degli accertamenti, di rilevante entità in termini di maggiore imposta accertata, eseguiti nei confronti degli interposti.

Sempre in tema di Iva, le misure di programmazione per quanto riguarda le attività di verifica hanno privilegiato quelle posizioni soggettive che presentassero dichiarazioni con l'esposizione di crediti a rimborso, di crediti utilizzati in compensazione o riportati al successivo periodo di imposta, qualora fossero apparsi particolarmente rilevanti in relazione all'attività svolta.

Un significativo impegno di risorse è stato indirizzato al controllo della veridicità dei dati strutturali e contabili ai fini dell'applicazione degli studi di settore con riguardo ad oltre 100mila posizioni.
In una prima fase, gli interventi hanno avuto per oggetto il periodo d'imposta 2003 e sono stati finalizzati a verificare la corrispondenza dei dati rilevati con quelli che i contribuenti hanno indicato in dichiarazione.
A seguito della pubblicazione dei modelli di comunicazione dei dati riferiti al periodo d'imposta 2004, gli interventi sono stati finalizzati a rilevare i dati riferiti a tale annualità d'imposta.
Oltre che assicurare un controllo in ordine alla veridicità dei dati indicati dai contribuenti, l'acquisizione delle informazioni ha consentito anche di disporre degli elementi necessari per l'aggiornamento degli studi di settore.

Ancora con riguardo alla platea di contribuenti nei cui confronti si applicano gli studi di settore, come già avvenne per il 2004, è stato predisposto e attuato un piano di verifiche che ha riguardato oltre mille tra soggetti incoerenti, soggetti che hanno indicato cause di

esclusione o di inapplicabilità degli studi e soggetti che, pur essendo congrui e coerenti, siano risultati meritevoli di controllo in ragione dell'appiattimento emergente dall'analisi del trend dell'ammontare dei ricavi e dei compensi richiamati.
A questo proposito occorre sottolineare come i risultati conseguiti rappresentino il naturale corollario di scelte strategiche operate negli anni precedenti.
Attraverso queste strategie, infatti, se da un lato si è inteso fornire risposte adeguate alle scelte di politica fiscale espresse nei vari atti di indirizzo dell'autorità politica, d'altro canto si è cercato di traguardare obiettivi di più ampio respiro, che assicurassero l'efficacia dell'azione di controllo nel suo complesso.

In tal senso l'Agenzia, nell'ambito dell'attività di prevenzione e di contrasto all'evasione, ha saputo adottare tempestive e adeguate forme di adattamento organizzativo e operativo, a fronte dei mutati contesti di riferimento, collegati principalmente alle ripetute proroghe dei termini per il "condono".
Nell'assicurare la piena funzionalità dei processi operativi correlati alle varie tipologie di definizione delle posizioni fiscali, le strategie di controllo hanno orientato l'attività degli uffici verso linee di attività non influenzate dalla pendenza dei termini per il ricorso agli istituti definitori.
Con queste finalità l'azione di controllo da parte degli uffici è stata indirizzata in misura significativa e proficua a intercettare gli indebiti utilizzi dei crediti d'imposta concessi per l'incremento dell'occupazione e per gli investimenti nelle aree svantaggiate.
L'attività svolta nel corso del 2003-2004 ha riguardato circa 190mila soggetti; di questi oltre 97mila sono risultati indebiti destinatari dei benefici fiscali. Nei confronti di costoro si è provveduti al recupero di agevolazioni non spettanti pari a circa 480 milioni di euro e all'accertamento di sanzioni in misura superiore a 138 milioni di euro.

Sempre per assicurare il proficuo utilizzo delle risorse, sono stati notevolmente incrementati i controlli formali delle dichiarazioni, con punte che nel 2003 hanno superato 1 milione e 600mila controlli.
Ancora nel biennio 2003-2004, l'azione degli uffici si è progressivamente incentrata sui controlli dei dati rilevanti ai fini degli studi di settore: la proficuità dell'azione di controllo sostanziale espressa nel 2005 va ascritta anche agli esiti di quella specifica attività di riscontro.

E' di quel biennio, infine, la verifica da parte dell'Agenzia del fabbisogno normativo e i conseguenti suggerimenti di interventi legislativi quali la rivisitazione delle indagini finanziarie, il potenziamento dei flussi informativi all'Anagrafe tributaria, il potenziamento dello strumento dell'accertamento parziale, la solidarietà del cessionario in materia di Iva, e altri che oggi consentono di disporre di un accresciuto patrimonio informativo, di flussi di dati e di notizie strutturati e consolidati che assicurano più penetranti strumenti istruttori e una proficua attività di "analisi del rischio" mirata a individuare soggetti che presentano elevati indici di pericolosità fiscale.
A tali interventi fanno oggi seguito, in coerenza, altre importanti novità legislative adottate dal nuovo esecutivo, che integrano e potenziano una strategia normativa per il contrasto all'evasione che l'Agenzia non può che valutare con estrema positività.

PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

	2002	2003	2004	2005
Allocazione risorse umane nell'area	25,72%	28,91%	34,35%	**37,23%**
Controlli fiscali	834.963	741.174	827.701	**1.029.237**
Indice di positività	87,98%	88,66%	87,81%	**92,90%**
Indice di definizione degli accertamenti	42,20%	27,63%	31,04%	**39,76%**

CONTROLLI FISCALI

	2002	2003	2004	2005
Controlli sostanziali II.DD., IVA e IRAP	548.799	363.805	344.327	**648.402**
Controlli sui crediti di imposta		51.194	100.565	
Controlli sostanziali settore registro	115.250	103.326	96.535	**179.980**
Verifiche nei confronti di soggetti di grandi dimensioni	350	442	442	**542**
Verifiche su altri soggetti	9.737	6.915	7.201	**12.575**
Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	51.811	100.325	242.363	**271.901**
Controlli formali ex 36ter DPR 600/73	1.163.236	1.652.827	1.229.622	**1.252.758**