

AGENZIA DELLE ENTRATE REVENUE AGENCY

JUNE 2005

GIUGNO 2005

Un organismo moderno al servizio del Paese per un sistema tributario equo ed efficiente

A modern organization serving the Country
for a fair and efficient revenue system



UFFICIO RELAZIONI ESTERNE EXTERNAL RELATIONS OFFICE

Sommario

Summary

L'AGENZIA DELLE ENTRATE **3**

THE REVENUE AGENCY

ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA **5**

REVENUE AGENCY ORGANIZATION

I COMPITI DEGLI UFFICI CENTRALI **9**

CENTRAL OFFICES FUNCTIONS

I COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI **11**

CENTRAL DEPARTMENTS FUNCTIONS

L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO **13**

TERRITORY-WIDE ORGANIZATION

DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE **17**

FINANCIAL MEANS AND HUMAN RESOURCES

I NUMERI DELL'AGENZIA **19**

THE AGENCY IN FIGURES

INFORMAZIONE E ASSISTENZA IN RETE **21**

INFORMATION AND HELP VIA INTERNET

L'ASSISTENZA TELEFONICA **23**

HELP LINE

The Revenue Agency

Instituted in 1999 by Legislative Decree n. 300, the Revenue Agency has been operating since January 1st, 2001.

The Revenue Agency carries out all functions regarding the management, assessment, fiscal cases and collection of taxes.

The Agency is a non-profit public body acting under the supervision of the Minister of the Economy and Finance who maintains control over policy line. As such, the Agency takes full managerial and operational charge of its affairs and is autonomous in regard to regulations, management, assets, organization, accounting and finance. However, its internal general directives must be submitted to the Minister for approval, both in legitimacy and in merits. The Minister of the Economy and Finance and the Revenue Agency set out services to be provided, objectives to be reached and the assignment of related financial resources in a three-year agreement, updated every financial year.

The Agency can however collect further revenues from the provision of services to public and private companies and organizations.

The Agency draws up its financial statement in compliance with the Civil Code.

The Agency has a Management Committee, which deliberates on:

- the Statute and the Rules
- general proceedings relating the organization and running of the Agency
- overall business plans
- budget & balance sheet
- business strategies.

THE OBJECTIVES OF THE REVENUE AGENCY

In performing its institutional functions, The Revenue Agency aims:

- to simplify relations with tax-payers
- to improve help and information services
- to increase its action against tax evasion
- to achieve the peak efficiency also by innovative schemes of organization and planning.

L'Agenzia delle Entrate

Istituita con il Decreto legislativo n. 300 del 1999, l'Agenzia delle Entrate è in funzione dal 1° gennaio 2001. L'Agenzia delle Entrate ha il compito di svolgere le funzioni relative alla gestione, all'accertamento, al contenzioso e alla riscossione dei tributi.

L'Agenzia è un Ente pubblico non economico, sottoposto alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico; l'Agenzia quindi opera in piena responsabilità gestionale ed operativa e gode di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, ma gli atti di carattere generale che ne disciplinano il funzionamento sono trasmessi al Ministro, che può negarne, per ragioni sia di merito che di legittimità, l'approvazione.

I rapporti tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia sono regolati da una Convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario.

Nella Convenzione sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le risorse da destinare a tali fini. L'Agenzia può reperire ulteriori entrate a fronte dell'erogazione di servizi a soggetti pubblici e privati.

L'Agenzia redige il proprio bilancio secondo i principi del codice civile.

L'Agenzia ha un Comitato di gestione che delibera in materia di:

- Statuto e Regolamenti;
- atti generali che regolano il funzionamento dell'Agenzia;
- piani aziendali;
- budget e bilancio;
- scelte strategiche aziendali.

GLI OBIETTIVI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate, per lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali, si propone i seguenti obiettivi:

- semplificare i rapporti con i contribuenti;
- migliorare i servizi di assistenza ed informazione;
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione;
- ricercare la massima efficienza, anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione.

Revenue Agency Organization

Board

- **THE GENERAL DIRECTOR:** Raffaele Ferrara
- **THE MANAGEMENT COMMITTEE:** Raffaele Ferrara (General Director)
Attilio Befera
Marco Di Capua
Francesco Miceli
Marco Milanese
Massimo Orsi
Italo Volpe
- **THE AUDITORS COMMITTEE:** Luigi Pacifico (Chairman)
Patrizia Nardi
Donato Pellegrino
Mario Basili (Replacement member)
Giuseppe Frisone (Replacement member)

The Agency is organized into:

- **CENTRAL AND REGIONAL DEPARTMENTS** having mainly planning, direction, co-ordination and control functions
- **LOCAL OFFICES** with general operating functions

The central organization is structured with:

- **4 General Director Supporting Offices**
- **7 Central Departments**

Organizzazione dell'Agenzia

Sono organi dell'Agenzia:

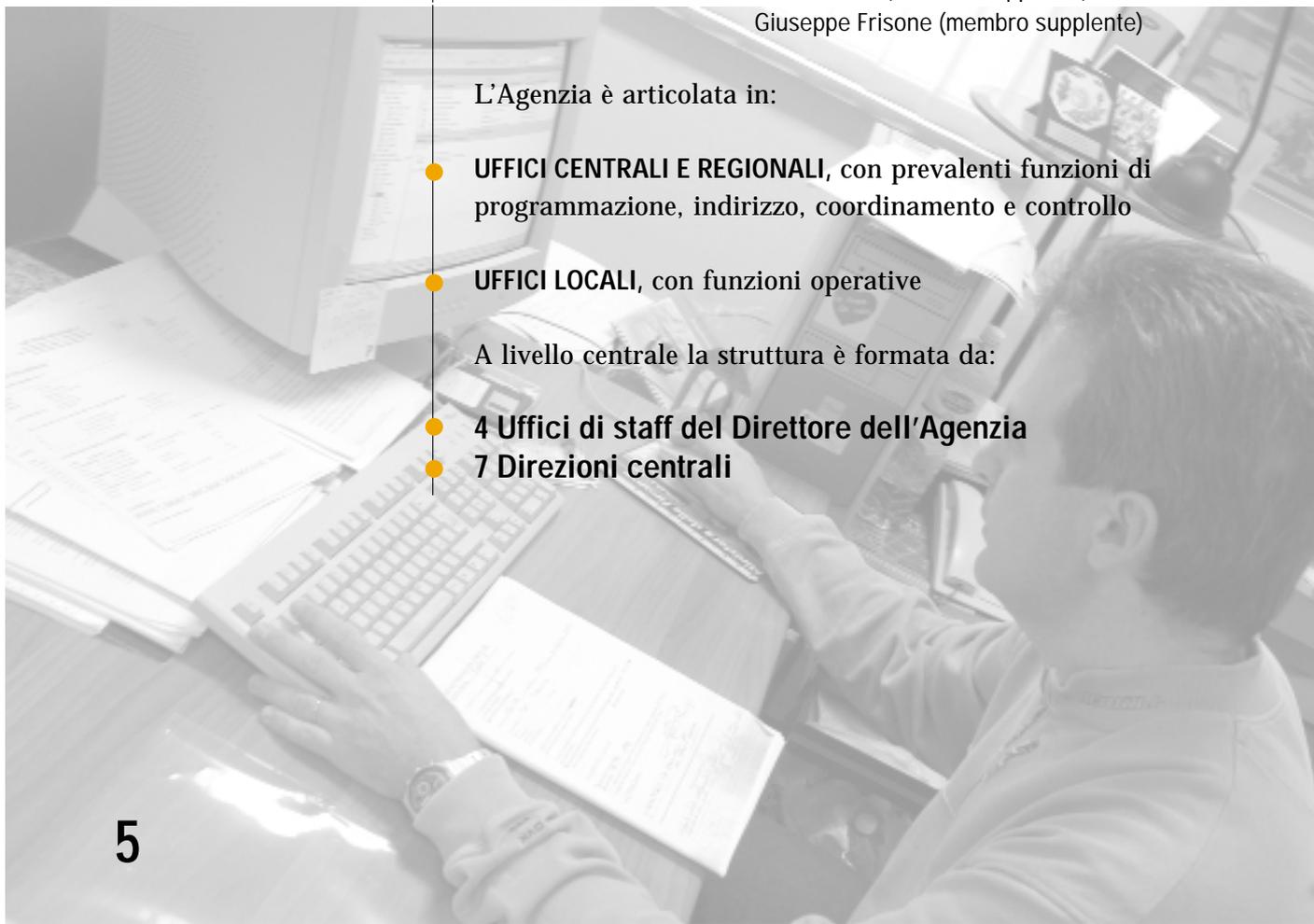
- **IL DIRETTORE:** Raffaele Ferrara
- **IL COMITATO DI GESTIONE:** Raffaele Ferrara (presidente)
Attilio Befera
Marco Di Capua
Francesco Miceli
Marco Milanese
Massimo Orsi
Italo Volpe
- **IL COLLEGIO
DEI REVISORI DEI CONTI:** Luigi Pacifico (presidente)
Patrizia Nardi
Donato Pellegrino
Mario Basili (membro supplente)
Giuseppe Frisone (membro supplente)

L'Agenzia è articolata in:

- **UFFICI CENTRALI E REGIONALI**, con prevalenti funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo
- **UFFICI LOCALI**, con funzioni operative

A livello centrale la struttura è formata da:

- **4 Uffici di staff del Direttore dell'Agenzia**
- **7 Direzioni centrali**



Central Departments and Offices

AGENCY GENERAL DIRECTOR

Raffaele Ferrara



PLANNING AND CONTROL OFFICE

Marco Cuccagna



CENTRAL ASSESSMENT DEPARTMENT

Marco Di Capua
Aldo Polito (associate)



EXTERNAL RELATIONS OFFICE

Antonio Iorio



CENTRAL GENERAL AFFAIRS DEPARTMENT

Federico Abatino



SYSTEMS AND PROCESSES OFFICE

Alberto Fenu



CENTRAL MANAGEMENT DEPARTMENT

Attilio Befera



RESEARCH OFFICE

Roberto Convevole



CENTRAL AUDITING AND SECURITY DEPARTMENT

Luigi Magistro



CENTRAL PERSONNEL DEPARTMENT

Girolamo Pastorello



CENTRAL TAX MANAGEMENT DEPARTMENT

Gianni Giammarino



CENTRAL TAX PROVISIONS AND FISCAL CASES DEPARTMENT

Vincenzo Busa



Organizzazione dell'Agenzia a Livello Centrale

**DIRETTORE
DELL'AGENZIA**

Raffaele Ferrara



**UFFICIO PIANIFICAZIONE
E CONTROLLO**

Marco Cuccagna



**DIREZIONE CENTRALE
ACCERTAMENTO**

**Marco Di Capua
Aldo Polito (aggiunto)**



**UFFICIO RELAZIONI
ESTERNE**

Antonio Iorio



**DIREZIONE CENTRALE
AFFARI GENERALI**

Federico Abatino



**UFFICIO SISTEMI
E PROCESSI**

Alberto Fenu



**DIREZIONE CENTRALE
AMMINISTRAZIONE**

Attilio Befera



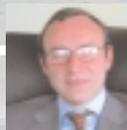
UFFICIO STUDI

Roberto Convenevole



**DIREZIONE CENTRALE
AUDIT E SICUREZZA**

Luigi Magistro



**DIREZIONE CENTRALE
DEL PERSONALE**

Girolamo Pastorello



**DIREZIONE CENTRALE
GESTIONE TRIBUTI**

Gianni Giammarino



**DIREZIONE CENTRALE
NORMATIVA E CONTENZIOSO**

Vincenzo Busa



Central Offices Functions

● Planning and Control Office

It sets out the methodology of the planning process, it manages the performance and checks that the results achieved by the Agency are in line with the strategic planning objectives, it plans and coordinates the activities of defining and management of the agreement with the Ministry of Economy, and liases with the State Auditors' Department for the controls on the financial activity.

● External Relations Office

It liases with the media, deals with the publication of material for taxpayers and information on Agency programmes and activities. It publishes the online journal fiscooggi.it, manages the Agency website (www.agenziaentrate.gov.it) and organizes events throughout the country to provide the public with information on the tax system.

● Systems and Processes Office

It is in charge of the IT system and supports the development of the organizational processes.

● Research Office

It conducts economic and fiscal researches including comparative studies with foreign tax administration systems aimed at gathering information, which can be used by the Agency to define programmes and corrective measures.

i Compiti degli Uffici Centrali

● L'Ufficio Pianificazione e Controllo

Definisce la metodologia del processo di pianificazione, ne gestisce l'attuazione e verifica la congruenza tra i risultati conseguiti dall'Agenzia e gli obiettivi della pianificazione strategica, coordina le attività di definizione e gestione della convenzione con il Ministero, cura i rapporti con la Corte dei Conti per i controlli sull'attività finanziaria.

● L'Ufficio Relazioni Esterne

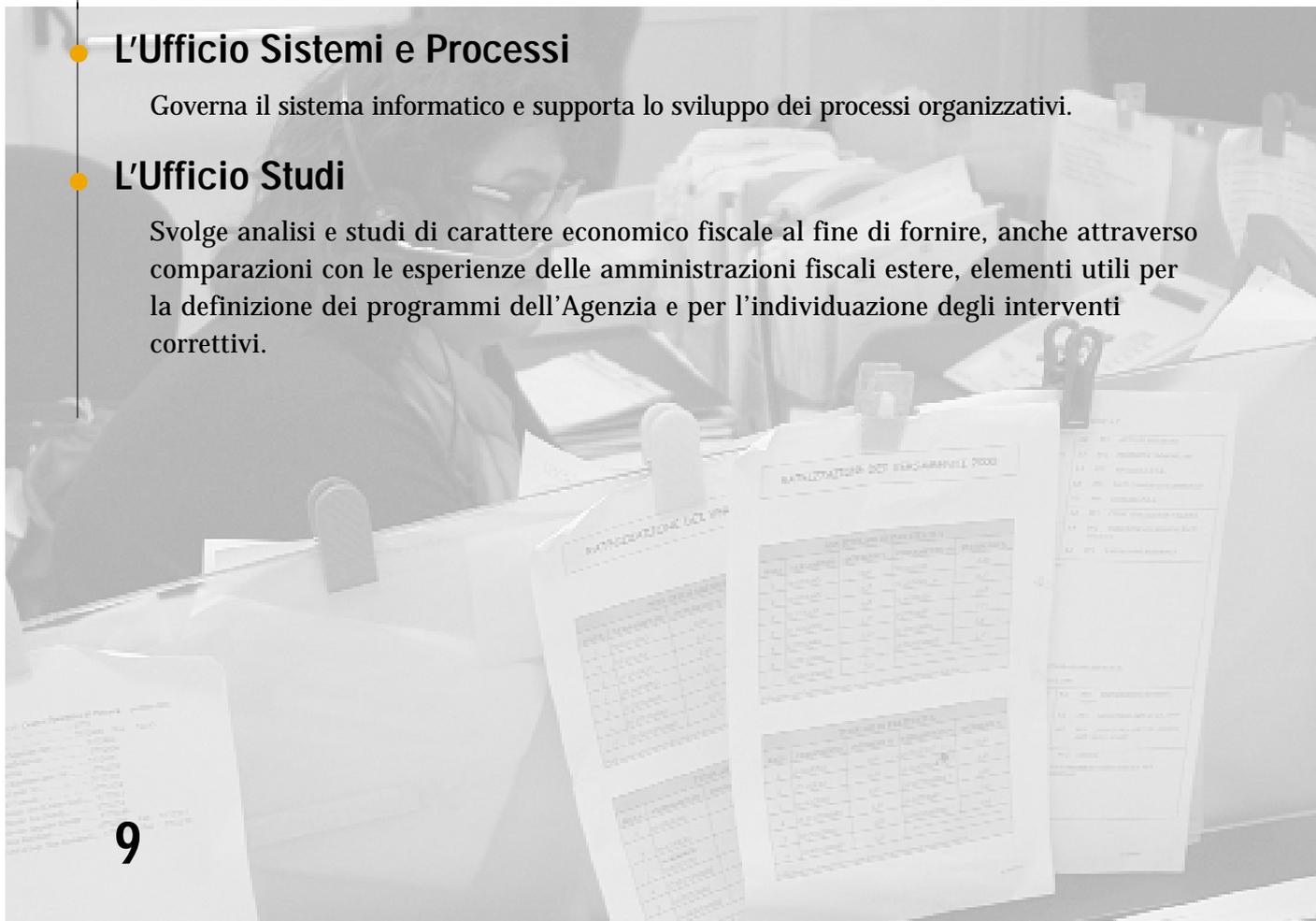
Gestisce i rapporti con gli organi di informazione e cura la pubblicazione di prodotti editoriali per i contribuenti e la comunicazione istituzionale relativa ai programmi e all'attività dell'Agenzia, pubblica la rivista on-line fiscooggi.it, cura il sito Internet www.agenziaentrate.gov.it e gli eventi informativi sul territorio.

● L'Ufficio Sistemi e Processi

Governa il sistema informatico e supporta lo sviluppo dei processi organizzativi.

● L'Ufficio Studi

Svolge analisi e studi di carattere economico fiscale al fine di fornire, anche attraverso comparazioni con le esperienze delle amministrazioni fiscali estere, elementi utili per la definizione dei programmi dell'Agenzia e per l'individuazione degli interventi correttivi.



Central Departments Functions

● Central Assessment Department

It plans, directs and co-ordinates assessment action, analyses kinds of tax evasion, gathers and processes information, which can be used to boost tax investigations of which it sets out the strategies and the methods.

It also plays an active part in major tax investigation operations.

● Central General Affairs Department

It carries out a general management role, and co-operates specifically in planning, developing and monitoring strategic inter-functional projects.

● Central Management Department

It deals with the accountancy management, budget and financial reports, procurement and logistics; it is also in charge of remote technology contracts and liase with the Tax Collectors and other external bodies. It sets out the tax refund procedures.

● Central Auditing And Security Department

It projects and performs systems and procedures for preventing management risks, verifies that the management and accounting are duly performed (i.e. it checks that management and accounting processes are carried out fairly), it makes inquiries about the proper application of laws by the offices and co-ordinates Agency security activities.

● Central Personnel Department

It carries out functions related to selection, placement and management of personnel. It is in charge of trade union relations, personnel professional training and of the organization of work.

● Central Tax Management Department

It prepares official tax forms, controls the acquisition and processing of tax returns and documents, manages the help-line and the computer services connected with the mentioned activities

● Central Tax Provisions And Fiscal Cases Department

It interprets and assesses the correct application of the laws, answers major questionings and rulings, provides indications for handling tax disputes.

i Compiti delle Direzioni Centrali

● La Direzione Centrale Accertamento

Programma, indirizza e coordina l'azione di controllo, analizza i fenomeni evasivi ed elusivi, raccoglie ed elabora informazioni utili per dare impulso ad ipotesi di investigazione fiscale, di cui definisce in via principale strategie e metodologie.

Svolge, inoltre, anche compiti operativi in attività di controllo fiscale di particolare rilevanza.

● La Direzione Centrale Affari Generali

Esercita competenze gestionali di rilevanza generale, cooperando, in particolare, alla programmazione, allo sviluppo e al monitoraggio di progetti interfunzionali di carattere strategico.

● La Direzione Centrale Amministrazione

Provvede alla gestione della contabilità, alla predisposizione di bilanci e rendiconti, agli approvvigionamenti e alla logistica; gestisce i contratti d'informatica e telematica, e cura i rapporti con i concessionari della riscossione e con altri enti esterni. Definisce le procedure per i rimborsi.

● La Direzione Centrale Audit e Sicurezza

Progetta e realizza sistemi e procedure per la prevenzione dei rischi gestionali, effettua controlli di regolarità amministrativa e contabile, svolge indagini conoscitive volte a verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici, coordina infine le attività volte a garantire la sicurezza dell'Agenzia.

● La Direzione Centrale del Personale

Svolge funzioni connesse alla selezione, all'inserimento, alla gestione e all'amministrazione del personale; è responsabile delle relazioni sindacali, della formazione del personale, e dell'organizzazione del lavoro.

● La Direzione Centrale Gestione Tributi

Predisporre la modulistica, governa i processi di acquisizione e gestione delle dichiarazioni e degli atti, gestisce i servizi telematici connessi ai servizi di assistenza e al trattamento delle dichiarazioni e dei versamenti.

● La Direzione Centrale Normativa e Contenzioso

Cura l'interpretazione delle norme e formula pareri sulla loro corretta applicazione, risponde alle domande di interpello di maggiore rilevanza, e definisce gli indirizzi per la gestione del contenzioso.

le Direzioni Regionali e Provinciali

<p>ABRUZZO</p> <p>CORSO FEDERICO II°, 9 67100 - L'AQUILA</p> <p>Direttore: Giorgio PIRANI</p> 	<p>BASILICATA</p> <p>VIA DEI MILLE, C.DA CANALE 85100 - POTENZA</p> <p>Direttore: Carlo PALUMBO</p> 	<p>CALABRIA</p> <p>VIA LOMBARDI 88100 - CATANZARO</p> <p>Direttore: Antonio PALMIERI</p> 
<p>CAMPANIA</p> <p>VIA DIAZ, 11 80134 - NAPOLI</p> <p>Direttore: Filippo ORLANDI Dirett. aggiunto: Vincenzo TARROUX</p>  	<p>EMILIA ROMAGNA</p> <p>VIA MARCO POLO, 60 40131 - BOLOGNA</p> <p>Direttore: Villiam ROSSI Direttore aggiunto: Ciro DE SIO</p>  	<p>FRIULI V. GIULIA</p> <p>VIALE MIRAMARE, 7 34135 - TRIESTE</p> <p>Direttore: Franco Carmine LATTI</p> 
<p>LAZIO</p> <p>VIA CAPRANESI, 60 00155 - ROMA</p> <p>Direttore: Orlando DE MUTIIS Direttore aggiunto: Oreste SACCONI</p>  	<p>LIGURIA</p> <p>VIA FIUME, 2 16121 - GENOVA</p> <p>Direttore: Antonio VIOLA</p> 	<p>LOMBARDIA</p> <p>VIA MANIN, 25 20121 - MILANO</p> <p>Direttore: Massimo ORSI Dirett. aggiunto: Alessio VACCARIELLO</p>  
<p>MARCHE</p> <p>VIA PALESTRO, 15 60122 - ANCONA</p> <p>Direttore: Paola SPAZIANI</p> 	<p>MOLISE</p> <p>VIA SCATOLONE, 4 86100 - CAMPOBASSO</p> <p>Direttore: Giuseppe CARLETTA</p> 	<p>PIEMONTE</p> <p>CORSO VINZAGLIO, 8 10121 - TORINO</p> <p>Direttore: Francesco MICELI</p> 
<p>PUGLIA</p> <p>VIA AMENDOLA, 201/7 70126 - BARI</p> <p>Direttore: Salvatore DI GIUGNO Dirett. aggiunto: Antonino GENTILE</p>  	<p>SARDEGNA</p> <p>VIA BACAREDDA, 27 09127 - CAGLIARI</p> <p>Direttore: Guglielmo MONTONE</p> 	<p>SICILIA</p> <p>VIA KONRAD ROENTGEN, 3 90146 - PALERMO</p> <p>Dirett.: Aldino Bruno MAZZARELLI Dirett. aggiunto: Castrenze GIAMPORTONE</p>  
<p>TOSCANA</p> <p>VIA DELLA FORTEZZA, 8 50129 - FIRENZE</p> <p>Direttore: Carlo DI IORIO Dirett. aggiunto: Francesca LORENZI</p>  	<p>TRENTINO A. A. - BOLZANO</p> <p>PIAZZA TRIBUNALE, 2 39100 - BOLZANO</p> <p>Dirett.: E. Salvatore SANGERMANO</p> 	<p>TRENTINO A. A. - TRENTO</p> <p>VIA BRENNERO, 133 38100 - TRENTO</p> <p>Dirett.: Giovanni Achille SANZO</p> 
<p>UMBRIA</p> <p>VIA CANALI, 12 06100 - PERUGIA</p> <p>Direttore: Alberto TIEZZI</p> 	<p>VALLE D'AOSTA</p> <p>PIAZZA MANZETTI, 2 11100 - AOSTA</p> <p>Direttore: Domenico MOLE</p> 	<p>VENETO</p> <p>Palazzo Erizzo - CANNAREGIO 2139 30100 - VENEZIA</p> <p>Direttore: Enrico PARDI Dirett. aggiunto: Ildebrando PIZZATO</p>  

Regional and Provincial Directions

L'Organizzazione sul Territorio

A livello regionale l'Agenzia è articolata in:

- **19** Direzioni Regionali (una per ciascuna delle regioni)
- **2** Direzioni Provinciali (Trento e Bolzano)

Le Direzioni regionali e provinciali esercitano funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli uffici periferici. Svolgono inoltre attività operative di particolare rilevanza nei settori della gestione dei tributi, dell'accertamento, della riscossione e del contenzioso.

La loro articolazione interna, in settori ed uffici, varia in funzione delle dimensioni della regione.

Territory-wide Organization

Regional level:

- **19** Regional Directions (one per each region)
- **2** Provincial Directions (Trento and Bolzano)

The Regional and Provincial Directions plan, direct, co-ordinate and control the functions of the local offices, and carry out very important operational activities in tax management and assessment areas, as well as in tax collection and fiscal cases.

The Directions are internally organized into sections and offices which may vary according to the size of the region.

Organization of a typical medium and large size Regional Direction



tipo di Organizzazione di una Direzione Regionale di medio/grandi dimensioni

DIRETTORE REGIONALE

**DIRETTORE REGIONALE
AGGIUNTO (EVENTUALE)**

AREA DI STAFF

SVILUPPO E VALORIZZAZIONE
RISORSE UMANE

COMUNICAZIONE INTERNA

CONTROLLO DI GESTIONE

ORGANIZZAZIONE E
SISTEMA QUALITÀ

RELAZIONI ESTERNE

RELAZIONI SINDACALI

STUDIO E RICERCA

GESTIONE TRIBUTI

SERVIZI AL CONTRIBUENTE

RAPPORTI CON ENTI ESTERNI

AUDIT E SICUREZZA

AUDIT INTERNO

AUDIT ESTERNO

SICUREZZA

ACCERTAMENTO

ANALISI E RICERCA

GOVERNO DELL'ACCERTAMENTO
E STUDI DI SETTORE

CONTROLLI FISCALI

RISCOSSIONE

GESTIONE RISORSE

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

NORMATIVA DEL LAVORO

RISORSE MATERIALI

FORMAZIONE

CONSULENZA GIURIDICA

CONTENZIOSO TRIBUTARIO

FISCALITÀ GENERALE

FISCALITÀ
DELLE IMPRESE E FINANZIARIA

L'Organizzazione sul Territorio

Territory-wide Organization

Gli Uffici Locali

L'Agenzia delle Entrate è presente sul territorio con circa 380 uffici locali, che sono il fulcro vitale della sua attività. Ad essi sono affidati l'attività di informazione ed assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione e la trattazione del contenzioso.

Nelle grandi aree metropolitane, al fine di realizzare un'equilibrata distribuzione territoriale, esistono più uffici, di livello circoscrizionale (8 a Roma, 6 a Milano, 4 a Torino, ecc.).

Per assicurare la capillarità dell'Amministrazione finanziaria è stato previsto che molti uffici locali siano inoltre dotati di strutture decentrate nel territorio, che garantiscono ai cittadini servizi di assistenza e informazione.

Per individuare senza difficoltà il proprio ufficio locale di competenza, è disponibile sul sito www.agenziaentrate.gov.it un motore di ricerca. I servizi di assistenza e informazione sono comunque resi da tutti gli uffici, senza vincoli di competenza territoriale.

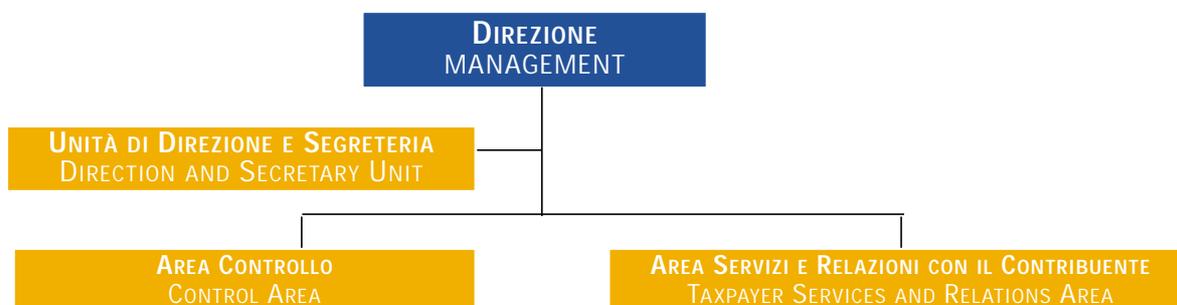
Local Offices

The Revenue Agency has 380 local offices appx. throughout the country. These offices, which are basic to the activities of the Agency, perform the activities of information and assistance to taxpayers, of tax management, of tax assessments and collection and deal with the fiscal cases.

In the major metropolitan areas, several district offices have been set up to assure a fair coverage of the whole area (8 in Rome, 6 in Milan, 4 in Turin, etc.). In order to assure that the Tax authority is territory wide extended, many local offices have decentralized branches, which provide taxpayers with the information and assistance they require.

For an easy search of the proper local office taxpayers can run the search on the webpage www.agenziaentrate.gov.it. However assistance and information services are offered by any offices regardless the territorial jurisdiction.

Modello di Organizzazione degli Uffici Locali: Organizational Scheme of Local Offices:



Dotazioni Finanziarie e Risorse Umane Financial Means and Human Resources

La Dotazione dell'Agenzia

La dotazione finanziaria dell'Agenzia prevista per l'anno 2005 ammonta a complessivi euro 2.504.970.000, a copertura degli oneri di gestione, degli oneri per l'erogazione della quota incentivante al personale dell'Agenzia e degli oneri per la realizzazione del piano degli investimenti. Inoltre, sono previsti euro 30.000.000, di ricavi relativi ai servizi resi dall'Agenzia sul mercato.

I Dipendenti dell'Agenzia

Al 31 dicembre 2004 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate suddiviso per aree di inquadramento è il seguente:

Aree di Inquadramento	Dipendenti
Dirigenti	946
Terza area	13.766
Seconda area	18.210
Prima area	1.719
Personale a tempo determinato/CFL	1.509
TOTALE	36.150

The Agency Budget

The Agency's financial resources for 2005 amount to euro 2,504,970,000, scheduled for the coverage of the management burdens, of the Revenue Agency staff incentives fees and for the investments realization.

Euro 30,000,000 are also scheduled for the services rendered by the Revenue Agency on the market.

Human Resources

On the 31st of December 2004, the total number of Agency human resources per area of placement is the following:

Area of Placement	Employees
Managers	946
Third area	13,766
Second area	18,210
First area	1,719
Fixed term personnel/CFL	1,509
TOTAL	36,150

TAXPAYER ASSISTANCE

• Number of answers to the calls	1,689,069
• Number of answers given by web-mail	14,130
• Number of call-back contacts	242,934
• Appointments reservation at the offices, by web and by phone	444,433
• Meet the Revenue Agency Cities in 2004: Palermo, Udine, Aosta, Piacenza, Ancona, L'Aquila, Lecce - visitors	60,000
• Website: www.agenziaentrate.gov.it (from 1 st january 2004 to 30 th april 2005): - visitors	10,647,047
- Taxpayer's code number duplicates issued via Internet	281,861
• Publications released and free delivered in 2004	1,737,000

CONSULT AND LEGAL CONSULTANCY

• Number of applications for consult received	7,013
• Answers in time given	100%

CONTROLS AND INSPECTIONS 2004

• Direct tax, VAT, IRAP (regional productive activities tax) and Registry controls	414,864
• Controls on tax credits	100,565
• Inspections of great taxpayers	442
• Inspections of other taxpayers	7,201
• On-site inspections for the control of the tax duties fulfilments	242,363
• Formal controls made	1,229,622

AUTOMATED CONTROLS ON TAX RETURNS

• Number of notifications sent in 2004	16,164,894
• Number of notifications of irregularities sent in 2004	3,323,645

TAX ON-LINE

• 730 Forms received in 2004	12,696,071
• Unico Forms received in 2004 - including, Individual Unico Forms: 11,918,391	13,995,062
• Total tax returns forms (Unico - 730 - 770 - VAT) received in 2004	30,879,229
• Individual Unico forms (Personal Income Tax) sent via Internet by taxpayers in 2004	147,000
• Individual Unico forms sent via Internet by offices	831,820
• Individual Unico forms (Personal Income Tax) sent via Internet by the banks and by the post offices	2,851,182
• Documents received via Internet	43,543,612
• Number of taxpayers registered to use their on-line "tax box", containing their own fiscal profile	523,793
• Number of on-line registrations and payments in 2004 concerning estate (selling or renting) contracts	3,333,700
• Applications for access 'Fisconline' service in 2004	123,461
• PIN codes assigned from 1 st january 2004 to 3 rd april 2005	151,092
• On-line payments	2,272,759
- including Forms F24 received in 2004: 334,314	
- including on-line payments related to lease contracts and real estate acts: 1,938,445	

L'ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE

• Numero di risposte a telefonate pervenute	1.689.069
• Numero di risposte fornite via web-mail	14.130
• Numero di call back e richiamate	242.934
• Prenotazione degli appuntamenti via web e via telefono	444.433
• Fisco tra la gente nel 2004: Palermo, Udine, Aosta, Piacenza, Ancona, L'Aquila, Lecce	
- visitatori	60.000
• Sito Internet www.agenziaentrate.gov.it (dal 1° gennaio 2004 al 30 aprile 2005)	
- visitatori	10.647.047
- duplicati codici fiscali tramite Internet	281.861
• Prodotti editoriali pubblicati nel 2004 e distribuiti gratuitamente	1.737.000

INTERPELLO E CONSULENZA GIURIDICA

• Numero di istanze di interpello ricevute	7.013
• Risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%

CONTROLLI E VERIFICHE NEL 2004

• Controlli sostanziali II.DD., Iva, Irap e Registro effettuati	414.864
• Controlli sui crediti d'imposta	100.565
• Verifiche su soggetti di grandi dimensioni	442
• Verifiche su altri soggetti	7.201
• Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	242.363
• Controlli formali effettuati	1.229.622

CONTROLLI AUTOMATIZZATI SULLE DICHIARAZIONI

• Numero di comunicazioni inviate nel 2004	16.164.894
• Numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel 2004	3.323.645

IL FISCO TELEMATICO

• Modelli 730 pervenuti nel 2004	12.696.071
• Modelli Unico pervenuti nel 2004	13.995.062
- di cui Modelli Unico Persone Fisiche: 11.918.391	
• Totale dichiarazioni (Mod. Unico - 730 - 770 - Iva) pervenute nel 2004	30.879.229
• Dichiarazioni Modello Unico Persone fisiche trasmesse tramite Internet dai contribuenti nel 2004	147.000
• Modelli Unico Persone fisiche trasmesse via Internet tramite gli uffici	831.820
• Dichiarazioni Modello Unico Persone Fisiche trasmesse via telematica da banche e poste	2.851.182
• Documenti ricevuti in via telematica	43.543.612
• Numero dei contribuenti che usufruiscono del servizio di consultazione del cassetto fiscale per l'accesso ai dati fiscali	523.793
• Numero di adempimenti on-line (registrazione e pagamento delle relative imposte) eseguiti nel 2004 riguardanti contratti di locazione e atti immobiliari	3.333.700
• Domande di abilitazione al servizio "Fisconline" nell'anno 2004	123.461
• Numero Pincode attribuiti dal 1° gennaio 2004 al 3 aprile 2005	151.092
• Versamenti on-line	2.272.759
- di cui Modelli F24 pervenuti nell'anno 2004: 334.314	
- di cui Versamenti on-line relativi a contratti di locazione ed atti immobiliari: 1.938.445	

Information and Help via Internet

Internet is a powerful resource that Administrations can use to enter into closer contact with the citizens and the Revenue Agency has made a firm commitment to developing online services.

In addition to obtaining information, the web makes it possible for taxpayers, safely and from their own homes, to carry out operations such as submitting tax returns forms, paying taxes and registering rent contracts - all just via Internet.

A new and very innovatory online service is the “tax mail box”. This allows taxpayers to check information about their own tax position (e.g. tax returns submitted, payments made, personal assets etc.).

Taxpayers can now also request information using the Agency’s web mail service.

The Contact Centre automatically acknowledges receipt of all e-mails sent and provides instructions if delivery fails.

WWW.AGENZIAENTRATE.GOV.IT

In addition to several specific services, visitors to www.agenziaentrate.gov.it can also:

- access all tax information very easily (particular care has been taken to make the site easily accessible to disabled people);
- interact with Contact Centre operators also by webmail and call-back;
- consult the “Tax Documentation” online database including all tax regulations as well as circulars and decisions issued by the Agency;
- calculate road tax;
- find out tax deadlines;
- book an appointment at one of the Agency’s local offices;
- download free software and taxpayers’ forms;
- ask for the duplicate of the taxpayer’s code number;
- check about UE VAT codes.

WWW.FISCOOGGI.IT

Fiscooggi.it is the Revenue Agency’s online journal. The journal, which is an officially registered publication, integrates the documentation included on www.agenziaentrate.gov.it by real-time updates on activities of the Agency and its central and local offices as well as with comments on tax regulations and laws. The journal is composed of a series of continuously updated sections.

The daily edition of Fiscooggi is a mean of pooling resources and stimulates contacts between the Agency, the media, the tax operators and the taxpayers.

The flow of information continues to grow and this provides Internet users with a deeper understanding of new tax-related issues by analysis and comments.

Data on contacts and accesses, show that tax issues, regardless their complexity, interest broad sections of users not only tax professionals.

Informazione e Assistenza in Rete

La rete è una grande risorsa di cui le amministrazioni possono disporre per avvicinarsi di più ai cittadini e l'Agenzia delle Entrate ha puntato molto sullo sviluppo dei servizi telematici.

Oltre alle informazioni, infatti, oggi la rete consente ai contribuenti, senza muoversi di casa e in tutta sicurezza, di svolgere i principali adempimenti fiscali, come la presentazione delle dichiarazioni, il pagamento delle imposte, la registrazione dei contratti di affitto, semplicemente utilizzando il collegamento ad internet.

Un nuovo servizio telematico particolarmente innovativo è il "cassetto fiscale" che permette ai contribuenti di consultare le informazioni relative alle proprie posizioni fiscali (ad esempio, dichiarazioni presentate, versamenti effettuati, dati patrimoniali, ecc.).

Inoltre, con il servizio di webmail è possibile chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia. Per ogni e-mail inviata, il Contact Center trasmette sempre, in automatico, un messaggio di avvenuto recapito o di invio fallito, nonché la soluzione al problema posto.

WWW.AGENZIAENTRATE.GOV.IT

Il sito www.agenziaentrate.gov.it, in particolare, oltre ai numerosi servizi dedicati, consente a tutti i suoi visitatori:

- di accedere agevolmente a tutte le informazioni fiscali, con particolare attenzione agli utenti disabili cui il sito riserva un alto livello di accessibilità;
- di interagire con gli operatori dei Contact center anche attraverso i servizi di web mail e call back;
- di consultare on-line la banca dati "Documentazione tributaria", contenente tutta la normativa fiscale nonché le circolari e le risoluzioni emesse dall'Agenzia;
- di calcolare il bollo auto;
- di conoscere le scadenze degli adempimenti fiscali;
- di prenotare un appuntamento presso un ufficio locale dell'Agenzia;
- di scaricare i software e la modulistica messi a disposizione dei contribuenti;
- di richiedere il duplicato del codice fiscale;
- di verificare le partite IVA comunitarie.

WWW.FISCOOGGI.IT

Il quotidiano Fiscooggi.it è la pubblicazione telematica dell'Agenzia delle Entrate.

Testata periodica regolarmente registrata presso il tribunale, Fiscooggi integra la documentazione esistente presso il sito www.agenziaentrate.gov.it, offrendo, in tempo reale, aggiornamenti sull'attività dell'Agenzia e dei suoi uffici centrali e periferici e commenti sulla normativa e sulla giurisprudenza tributaria.

È articolata in varie rubriche in continuo aggiornamento ed incremento.

L'edizione quotidiana di Fiscooggi.it garantisce un'operatività settimanale che stimola sinergie e contatti tra Agenzia, media e fascia di utenza di livello più elevato (imprese, professionisti).

Il flusso di informazioni circolanti aumenta progressivamente e fornisce all'utenza Internet un ulteriore spazio di approfondimento con possibilità di analisi e commenti sulle principali novità tributarie. I dati che documentano i contatti e la distribuzione degli accessi dimostrano che le tematiche fiscali non sono delimitate ad un'unica area professionale, ma evidenziano che esiste una larga fascia di utenza che si intrattiene sui temi fiscali, dai più semplici ai più complessi.

Help Line

The Revenue Agency deems the phone services particularly important in order to simplify relationships with the citizens. Assistance and a wide range of information on taxes are available over the phone making it unnecessary to go to the local tax office.

Numbers:

848-800444

Call Centres' operators answer from Mondays to Fridays 9 a.m. to 5 p.m., and Saturdays 9 a.m. – 1 p.m.

Call Centres provide taxpayers with basic information also regarding the status of their records and in less complex cases can correct errors and revoke administrative measures (*irregularity notices*, etc.) if found unlawful.

Call Centres are gradually being turned into Contact Centres – facilities that enable the taxpayer to use alternative means of communication to the telephone such as fax, web etc.

The Call centre supplies also the call back service, bookable by phone or even by Internet (www.agenziaentrate.gov.it), that exactly calls back the taxpayer in the specified time.

848-800333

This is an automatic information service which provides:

- PIN numbers required to access Agency online services. PIN numbers can also be requested via Internet;
- details on tax returns and tax amnesty notices: the service is reserved for intermediaries authorized to manage electronic pre-notifications (s.c. "preavvisi telematici");
- information on personal income (IRPEF) tax refunds. Access requires a PIN code and the conversion into numbers of the taxpayer's code number;
- conversion of tax code into numbers;
- duplicate plastic card reflecting the tax code;
- forms to be sent by fax;
- check of VAT registration of EU subjects. Check is possible by inserting the VAT number and international telephone code of the subject's country of residence.

199-126003

Booking Centre (CUP), for booking an appointment at one of the Agency offices.

800.100.645
(freephone for the
refunds)

New service for taxpayers, giving them information on the current status of their personal tax refunds.

320.43.08.444

It's the special telephone number calling which every single taxpayer can receive short information regarding personal tax issues (ranging, for example, from a specific tax code that people must write on their payment forms to the various expiring dates connected to every tax duty, including possible extensions and the calendar governing the presentation of annual tax returns, in other words, the entire spectrum of tax questions that do not need a too complex answer) by sending a simple SMS, a short message service, in every hour during the day but using only a mobile phone (otherwise, SMSs received from Internet, a fixed phone or a cellular phone with an hidden numbers are deleted from the system). Naturally, the cost charged on the people sending the messages may differ according to their own special tariffs. If the Revenue Agency isn't able to give an answer to the message received, the mentioned Office will send back an SMS specifying that the special question cannot be dealt using this service.

L'Assistenza Telefonica

L'Agenzia delle Entrate ritiene particolarmente importanti i servizi telefonici, per facilitare i rapporti con il cittadino. Attraverso il telefono è possibile ottenere assistenza e numerose informazioni fiscali senza doversi recare presso gli uffici.

Questi i Numeri da Chiamare:

848-800444

Rispondono gli operatori dei Centri di assistenza telefonica, aperti dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 17.00, e il sabato, ore 9.00 – 13.00.

I call center forniscono ai contribuenti informazioni fiscali di base e sullo stato delle pratiche, e possono nei casi meno complessi correggere anche eventuali errori e annullare atti amministrativi (comunicazioni di irregolarità, ecc.) di cui accertino l'illegittimità.

E' in atto, inoltre, l'evoluzione dei call center in contact center, cioè in strutture che colloquiano con i contribuenti anche con strumenti alternativi al telefono (fax, web, ecc.).

Il call center fornisce anche il servizio di "Prenotazione di richiamata telefonica" (Call back), che consente di essere richiamati in determinate fasce orarie. La prenotazione può effettuarsi telefonicamente, o tramite Internet collegandosi al sito dell'Agenzia delle Entrate.

848-800333

Fornisce un servizio di informazioni automatiche, quali:

- richiesta del codice personale PIN indispensabile per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia. Il Codice Pin può essere richiesto anche tramite internet;
- informazioni sulle comunicazioni relative alla dichiarazione dei redditi e sulle sanatorie. Servizio utilizzabile soltanto dagli intermediari abilitati per la gestione dei "preavvisi telematici";
- informazioni su rimborsi IRPEF. Per accedere al servizio è necessario possedere il codice PIN e convertire in cifre il proprio codice;
- conversione in cifre del codice fiscale;
- richiesta del duplicato del tesserino del codice fiscale;
- richiesta di invio, tramite fax, di modelli e formulari;
- verifica delle partite IVA degli operatori comunitari. La verifica si ottiene digitando partita IVA e prefisso telefonico internazionale del Paese di residenza dell'operatore.

199-126003

È il Centro di prenotazione telefonica (CUP) per prenotare un appuntamento presso gli uffici dell'Agenzia.

800.100.645

(numero verde dedicato ai rimborsi)

Il nuovo servizio dell'Agenzia è dedicato ai contribuenti in attesa di un rimborso fiscale, al fine di ottenere informazioni sullo stato del rimborso.

320.43.08.444

È il numero al quale è possibile richiedere informazioni fiscali veloci e semplici (ad esempio, un codice di un tributo da indicare nei modelli di versamento, il termine di una scadenza tributaria, di una proroga, della presentazione delle dichiarazioni, cioè tutte quelle informazioni che non richiedono una risposta complessa e articolata) tramite SMS (Short message service) in qualunque momento della giornata solo tramite telefoni cellulari (sono eliminati dal sistema gli SMS provenienti da Internet, da telefono fisso o da cellulare con il numero non in chiaro). Il costo, a carico di chi invia il messaggio, varia a seconda del proprio piano tariffario.

In caso di messaggi cui non si può dare risposta l'Agenzia invierà un SMS con cui comunicherà che il quesito non può essere trattato tramite questo servizio.

Ufficio Relazioni Esterne

Direttore

Antonio Iorio

Coordinatore editoriale

Camilla Ariete

Redazione

a cura della Sezione Prodotti Editoriali

La presente pubblicazione è consultabile anche su www.agenziaentrate.gov.it