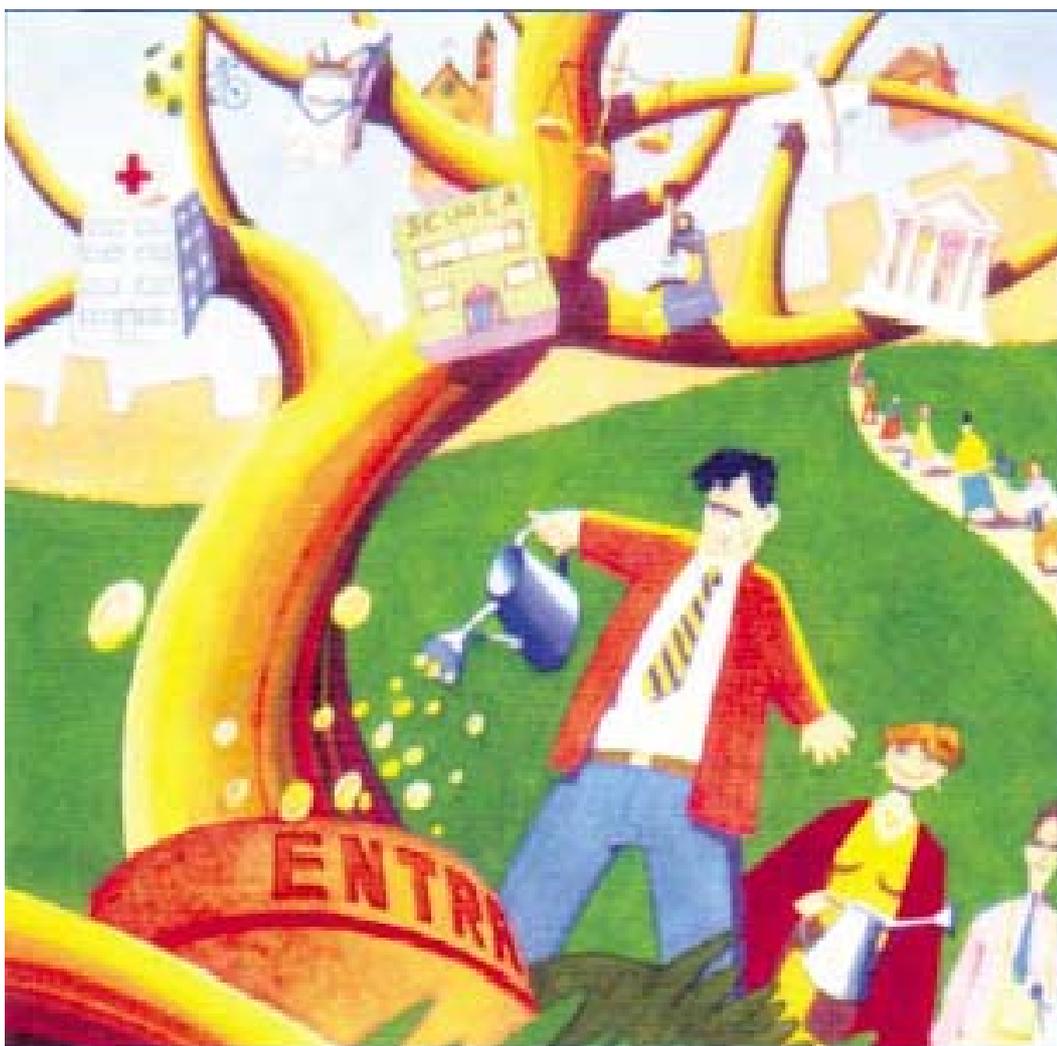


“Rapporto annuale 2004”



Lunedì 4 luglio 2005

Complesso Monumentale “S. Spirito in Saxia” - ROMA

SINTESI PER LA STAMPA

COMUNICATO STAMPA

Il Rapporto Annuale 2004 dell' Agenzia delle Entrate

Il direttore dell' Agenzia delle Entrate, Raffaele Ferrara, presenta oggi il Rapporto Annuale 2004 dell' Amministrazione fiscale.

Si tratta dell' evento pubblico più significativo dell' anno, la consueta occasione per illustrare nel dettaglio quanto e come è stato fatto nel 2004, attraverso l' analisi dei dati di Bilancio e la Relazione sullo stato delle attività da parte dei responsabili delle direzioni centrali Amministrativa, Gestione Tributi, Accertamento e Personale, e per approfondire i temi di più stringente attualità, come la lotta all' evasione e l' assistenza ai contribuenti.

E' anche un' opportunità per conoscere anticipatamente – attraverso l' intervento conclusivo del direttore dell' Agenzia delle Entrate - 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.

Roma, 4 luglio 2005

IL RAPPORTO ANNUALE 2004 DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Lunedì 4 luglio 2005

Complesso monumentale S. Spirito in Saxia

Roma – via Borgo S. Spirito, 2

Programma

Ore	15,30	<u>Accoglienza</u>	
Ore	16,00	<u>Apertura dei lavori</u>	Antonio Iorio direttore <i>Relazioni esterne</i>
Ore	16,10	<u>Relazione</u>	Attilio Befera direttore centrale <i>Amministrazione</i>
Ore	16,25	<u>Relazione</u>	Gianni Giammarino direttore centrale <i>Gestione tributi</i>
Ore	16,40	<u>Relazione</u>	Marco Di Capua direttore centrale <i>Accertamento</i>
Ore	16,55	<u>Relazione</u>	Girolamo Pastorello direttore centrale <i>Personale</i>
Ore	17,10	<u>Conclusioni</u>	Raffaele Ferrara Direttore <i>Agenzia delle Entrate</i>

È prevista la presenza del ministro dell'Economia e delle Finanze, Domenico Siniscalco

Risultato positivo, nonostante tutto

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

L'Agenzia delle Entrate nel 2004 è riuscita ancora a mettere a segno, nonostante tutto, un risultato positivo (2,5 milioni di euro di utile). Perché nonostante tutto?

Perché a fronte dei sempre maggiori impegni istituzionali cui è chiamata l'Agenzia – con risposte sempre sostanzialmente in linea con le aspettative – si verifica una continua erosione delle risorse finanziarie disponibili.

L'Agenzia, consapevole della necessità di una forte politica di contenimento della spesa pubblica, ha continuato a ottimizzare i propri processi produttivi con l'ormai consolidata capacità di efficienza e di economicità di gestione.

Nel 2004, infatti, sono state attuate ulteriori politiche di contenimento e di miglioramento della spesa e sono quasi raddoppiati i proventi per servizi resi, che raggiungono quota 28 milioni di euro a dimostrazione della capacità di autofinanziamento.

Occorre però considerare che i tagli alle risorse economiche assegnate all'Agenzia, che sono destinate per il 60 per cento alla copertura delle spese del personale, finiscono per incidere sugli investimenti e sulle innovazioni tecnologiche, influenzando negativamente sui risultati attesi.

In particolare è mio dovere far presente che, al momento, mentre per l'esercizio in corso le risorse economiche sono appena sufficienti ad assicurare l'equilibrio di bilancio, per i due esercizi successivi appare impossibile mantenere tale equilibrio.

Tornando ai risultati dell'esercizio 2004, intendo innanzitutto ringraziare i direttori centrali e regionali, i responsabili degli Uffici risorse materiali e il personale tutto che hanno contribuito con lavoro, idee e professionalità al contenimento della spesa.

In particolare, desidero segnalare che è continuata l'attività per la razionalizzazione degli spazi della dotazione immobiliare dell'Agenzia. Pur mantenendo i livelli di efficienza e di produttività delle strutture, la superficie complessivamente occupata è stata ridotta di oltre 18mila metri quadrati, con un risparmio di circa un milione di euro sugli oneri di gestione.

Il patrimonio immobiliare è stato incrementato con l'acquisto di altre due sedi e consta attualmente di 13 immobili, il cui valore ha superato i 90 milioni di euro. Ciò ha consentito un risparmio di canoni di locazione non più corrisposti per circa 6 milioni di euro l'anno, sostituiti da quote di ammortamento per 4 milioni di euro.

Anche nel campo della politica energetica, l'Agenzia è attiva attraverso un progetto pilota volto a perseguire sia obiettivi di risparmio che di miglioramento della qualità dell'ambiente.

I risultati hanno portato all'individuazione di varie tipologie di intervento, tra cui quello cosiddetto di "good house keeping" rivolto all'ottimale utilizzo dell'impiantistica esistente.

Sono in corso di analisi:

- l’apertura al mercato libero per la fornitura di energia elettrica mediante specifiche procedure di aggiudicazione e l’ottimizzazione dei contratti in essere, che troveranno completa realizzazione nell’anno in corso
- il ricorso alle ESCO (Energy Services Companies) società di servizi specializzate nell’elaborazione di interventi di risparmio energetico con finanziamenti dedicati, che sollevano il committente dall’onere di impiegare proprie risorse finanziarie per la realizzazione dei progetti di risparmio.

Ulteriore contenimento dei costi di gestione è derivato dalla centralizzazione dei processi di acquisto di beni e servizi di rilevanza generale, con risparmi stimati in alcuni milioni di euro rispetto alla spesa degli anni precedenti.

Infine, tutte le strutture dell’Agenzia sono ora in grado di accedere alle procedure di e-procurement, oggetto del protocollo d’intesa siglato con la Consip S.p.a.

L’accordo consente di adottare il Mercato Elettronico della P. A. come strumento prioritario per gli acquisti sotto la soglia comunitaria.

L’utilizzo diffuso delle procedure telematiche consente all’Agenzia di ottimizzare il rapporto costo/qualità dei beni e servizi acquistati e, in generale, di contribuire attivamente all’ingresso nel mercato elettronico di sempre più fornitori con positivi effetti sui prezzi finali praticati alle Amministrazioni pubbliche.

Per quanto attiene il mondo dell’informatica, ricordo che all’Agenzia delle Entrate è stato affidato il ruolo di regia operativa del progetto “Monitoraggio della Spesa Sanitaria”, in attuazione di quanto previsto dall’art. 50 del D.L. 269/2003, nell’ambito del quale sono state avviate la produzione e distribuzione delle Tessere Sanitarie (TS) su tutto il territorio nazionale.

La Tessera Sanitaria svolge una triplice funzione: sostituisce l’attuale tesserino di codice fiscale, abilita all’accesso ad alcune importanti prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale ed adempie, in Europa, alla funzione di Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM).

Sono state già prodotte e distribuite circa 5 milioni di TS ed è previsto il completamento delle attività di distribuzione delle rimanenti TS entro il 31.12.2005.

La generazione delle Tessere Sanitarie comporta un costante allineamento tra le anagrafi comunali e l’Anagrafe Tributaria, aumentando così il livello di efficienza del sistema informatico e riducendo conseguentemente significativi costi di gestione.

Inoltre, nell’ambito della più generale attività di monitoraggio informatico, previsto dal D. Lgs. 39/1993, l’Agenzia ha eliminato i considerevoli costi finora sostenuti per l’affidamento della attività a società esterne, utilizzando risorse interne dotate delle necessarie conoscenze tecniche. In tal modo ha accresciuto la propria capacità di governo e reso maggiormente efficiente il rapporto con il partner informatico.

Per quanto riguarda i servizi resi a terzi, è proseguita l'attività, già posta in essere negli anni precedenti, di un più stretto rapporto di collaborazione con le Regioni e gli enti locali volto a mettere a loro disposizione le esperienze e le procedure tecniche, patrimonio ormai consolidato dell'Agenzia.

In particolare, nel 2004:

- sono state stipulate altre 5 convenzioni per la gestione dell'Irap e dell'addizionale regionale all'Irpef. Complessivamente, pertanto, le regioni convenzionate sono ora divenute 9
- circa 500 Comuni si sono convenzionati con l'Agenzia, per la riscossione dell'Ici utilizzando il sistema F24
- sono state inoltre siglate e gestite intese con l'Inpdap e con l'Unioncamere, l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, l'Agenzia delle Dogane e il ministero delle Attività produttive per la riscossione delle relative entrate.

Tutto ciò ha consentito un incremento quasi del 100 per cento dei ricavi propri dell'Agenzia, passati dai 16 €/mln del 2003 agli oltre 28 €/mln del 2004.

E' proseguita, altresì, l'attività volta a semplificare il rapporto con i cittadini e a contenere i costi connessi con le attività di riscossione dei tributi.

In particolare, sono state poste le basi della procedura che sostituisce le marche da bollo tradizionali con un sistema di pagamento basato su modalità di colloquio telematico. Ciò, semplificherà la vita ai cittadini e ridurrà gli oneri di gestione per lo Stato. Proprio in questi giorni è in corso di attivazione la rete nazionale dei punti vendita.

Questo nuovo sistema consentirà nei prossimi anni anche il pagamento di altre imposte di piccolo valore e potrà essere messo a disposizione degli enti locali per la riscossione delle loro entrate.

Nell'ottica del potenziamento e della valorizzazione delle sinergie con altri soggetti pubblici, ha preso avvio il confronto con l'Aci per la realizzazione, in comune, di un progetto volto a realizzare la gestione, per conto delle Regioni, del complesso sistema delle tasse automobilistiche. L'idea progettuale è stata già presentata alle Regioni ed è in corso di formalizzazione un apposito accordo di programma tra l'Agenzia e l'Aci.

Inoltre, sono stati presi i primi contatti con l'Anci per realizzare una procedura volta a consentire il versamento dell'Ici, per il tramite dei Caf, con procedure di colloquio interamente telematizzate. Si conta di rendere operativo tale nuovo canale, che consentirà di gestire circa 15 milioni di versamenti, già con il pagamento del saldo Ici di dicembre 2005.

S'è iniziato, infine, un serrato confronto con il sistema bancario al fine di ridurre ulteriormente i costi di intermediazione per la riscossione delle entrate tramite il sistema F24. Tali costi appaiono, ormai, eccessivi e più legati a una rendita di posizione che agli effettivi oneri sostenuti.

Un'ultima considerazione per il delicato settore dei rimborsi fiscali.

All'inizio dell'anno è stata attribuita alla direzione centrale Amministrazione la competenza esclusiva in materia di rimborsi prima suddivisa tra due direzioni.

Ciò ha consentito di razionalizzare i processi di controllo e di erogazione dei rimborsi stessi accorciandone i tempi di esecuzione e snellendo le relative procedure.

I primi risultati confermano la validità delle scelte operate.

Ad oggi possiamo affermare di essere maggiormente operativi in questo delicatissimo campo di attività dell'Agenzia.

Alcuni numeri possono meglio raccontare questi risultati:

- nel 2004 sono stati erogati 7,2 €/mld di rimborsi in conto fiscale
- nel 2005 è stata già raggiunta la quota 4,2 €/mld. e, a fine anno, si conta di erogarne 8 €/mld.

Al fine di rendere effettiva la procedura prevista dall'art. 10 del d.l. n. 269/2003 (rilascio delle attestazioni di certezza e liquidità dei crediti tributari) l'Agenzia delle Entrate e l'Associazione Bancaria Italiana, hanno siglato protocolli d'intesa con Confindustria, Confcommercio e Confapi per favorire l'anticipazione, da parte del sistema bancario, dei crediti Iva a tassi di interesse particolarmente favorevoli e al di fuori delle ordinarie linee di credito.

Ad oggi, sono state rilasciate circa 1000 attestazioni e ai protocolli d'intesa hanno aderito circa 250 banche, tra cui tutte le maggiori, con un plafond rotativo messo a disposizione delle imprese di circa 5,5 €/mld.

Nel corso del 2004, inoltre, sono stati effettuati 6.500 rimborsi Irpeg per 385 €/mln.

Per il 2005, si sta dando luogo al pagamento di tutti i rimborsi Irpeg inferiori ai 500mila € relativi agli anni di imposta fino al 1993 al fine di eliminare un insopportabile arretrato e fornire liquidità, specialmente, alle Pmi. Per i crediti di ammontare superiore sono allo studio apposite procedure di ordine finanziario.

Per quanto riguarda l'arretrato Irpef, nel 2004 è stato azzerato quello fino al 1996. Nel primo semestre del 2005 sono stati eseguiti 450mila rimborsi relativi agli anni 1997-1998.

Sono in corso verifiche presso gli uffici per procedere all'azzeramento dei rimborsi, sempre riferiti agli anni anteriori al 1999, eventualmente non ancora inseriti nel sistema informativo.

Nello stesso 2004 sono stati effettuati circa 1.100.000 rimborsi (per complessivi 600 €/mln), risultanti dalle dichiarazioni per gli anni d'imposta fino al 2001 e di importo inferiore a € 1.550. Nel secondo semestre del 2005 si procederà al pagamento di circa 1.200.000 rimborsi, relativi agli anni 2002 e 2003, sempre risultanti da dichiarazione e di importo inferiore € 1.550.

Come evidenziato dai numeri, l’Agenzia si muove su due fronti.

In primo luogo, si cercherà di eliminare l’arretrato. In proposito, vorrei tornare sui rimborsi Irpef che, come detto fino al 1996, risultano completamente pagati già dall’anno scorso. E’ stato, comunque, messo a disposizione dei cittadini un numero verde per il pagamento, in tempo pressoché reale, dei rimborsi eventualmente non corrisposti perché non automatizzati e di difficile reperimento presso gli uffici. Sulla base delle richieste pervenute, il Centro Operativo di Pescara ha, ad oggi, erogato 538 rimborsi per un importo di 9 €/mln. L’esiguo numero di rimborsi interessato rende evidente il raggiungimento del traguardo dello smaltimento dell’arretrato fino all’anno 1996. E non lo dico con soddisfazione. Con la stessa finalità, lo stesso numero verde sarà, a breve, reso operativo relativamente ai rimborsi fino al 1998;

In secondo luogo, sarà prestata la massima attenzione affinché non si crei nuovo arretrato relativamente all’erogazione di rimborsi per le annualità più recenti.

Informo, infine, che, con il dipartimento della Ragioneria generale dello Stato, è allo studio una procedura, da adottare su tutto il territorio nazionale, di estinzione dei crediti d’imposta mediante compensazione con gli eventuali debiti iscritti a ruolo.

Pur consapevole delle grandi difficoltà cui l’Agenzia va incontro, credo fermamente nella capacità del suo personale di riuscire a ottenere i risultati richiesti. Ma credo, altresì, che, alla lunga, risulti poco utile al Paese un’Agenzia delle Entrate costretta a dibattersi in un contesto di difficoltà finanziarie sempre maggiori.

BILANCIO DELL'ESERCIZIO 2004

Risultati nel quadriennio

<i>Descrizione</i>	2001	2002	2003	2004	Totale Patrimonio Netto
<i>Utile d'esercizio</i>	15,7	5,1	2,8	2,5	26,1

Valori in euro/milioni

BILANCIO DELL'ESERCIZIO 2004

Ricavi commerciali nel quadriennio

<i>Descrizione</i>	2001	2002	2003	2004	Totale
<i>Ricavi commerciali</i>	6	7	16	28	57

Valori in euro/milioni

Rimborsi in conto fiscale

- ✓ **2004:** erogati € **7,2** miliardi
- ✓ **2005:** già erogati € **4,2** miliardi

a fine anno saranno erogati € **8 miliardi**

Attestazioni art. 10 D.L. 269/2003

- ✓ attestazioni rilasciate: **1000**
- ✓ banche aderenti all'accordo: **250**
- ✓ plafond rotativo disponibile: € **5,5** miliardi

Rimborsi IRPEG Erogati

- ✓ **2004** : **6.500** rimborsi per **€ 385 milioni**
- ✓ **2005**: Il semestre tutti i rimborsi inferiori ai € 500.000 relativi agli anni di imposta fino al 1993

Rimborsi IRPEF Erogati

- ✓ **2004:** tutti i crediti fino 1996;
- ✓ **2004:** 1.100.000 di crediti inferiori a € 1.550 relativi al 2001;
- ✓ **2005:** I semestre crediti 1997 e 1998 (n. 450.000 rimborsi per € 260 milioni);
- ✓ **2005:** 1.200.000 crediti inferiori a € 1.550 relativi agli anni 2002 e 2003 .

Cosa significa prevenzione

di ***Gianni Giammarino***

direttore centrale Gestione tributi

Prima dell'attivazione dell'Agenzia delle Entrate, il contribuente era considerato un soggetto da sottoporre a controllo per accertare quanto aveva evaso al fisco. Oggi, il contribuente è considerato innanzitutto un utente da informare e assistere negli adempimenti fiscali e, soltanto poi, un soggetto da controllare per accertare eventuali evasioni fiscali.

Occorre combattere l'evasione fiscale con un'azione di contrasto coordinata: più informazione e assistenza in materia fiscale, semplificazione degli adempimenti, nuove tecnologie, qualità dei servizi e, soltanto dopo, incroci di banche dati, presenza sul territorio dell'Amministrazione finanziaria, verifiche e accertamenti.

La prevenzione dell'evasione fiscale s'inizia nelle scuole

L'Agenzia delle Entrate, in collaborazione con il ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ha organizzato nel 2004 corsi di educazione fiscale nelle scuole, momenti formativi su tributi e nuove tecnologie, visite guidate negli uffici fiscali.

Sempre per prevenire l'evasione fiscale, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato una guida pratica per gli adempimenti tributari degli stranieri, con istruzioni in inglese, spagnolo, arabo, francese e russo: si va dalle indicazioni per chiedere il codice fiscale a quelle per la partita Iva e la registrazione del contratto di locazione, dalle agevolazioni fiscali per l'acquisto della prima casa alle modalità di presentazione delle dichiarazioni fiscali e di versamento delle relative imposte.

Le nuove tecnologie riducono il costo economico, psicologico e sociale degli adempimenti fiscali e li rendono più semplici, più veloci e più sicuri.

L'Agenzia delle Entrate ha sviluppato i servizi in Rete, la multicanalità, l'interattività e la personalizzazione dei servizi.

Con le nuove tecnologie è possibile effettuare i principali adempimenti fiscali in via telematica, personalmente o tramite il commercialista di fiducia, l'associazione di categoria o il Caf preferito.

I risultati del 2004 dei servizi in rete

- **43.000.000** dichiarazioni fiscali e atti trasmessi via Internet da 150.000 intermediari abilitati
- **15.000.000** accessi al sito www.agenziaentrate.gov.it, principalmente per prendere visione dei modelli di dichiarazione, delle leggi, delle circolari, delle risoluzioni e delle sentenze in materia tributaria
- **2.800.000** preavvisi telematici per segnalare preventivamente omessi versamenti, anomalie o errori e consentirne la regolarizzazione agevolata
- **2.000.000** versamenti con il modello F24 telematico

- **1.700.000** atti registrati tramite Internet dai notai
- **1.100.000** richieste telematiche di identificazione e corretta attribuzione di partite Iva comunitarie
- **1.000.000** accessi Internet a “Trova l’Ufficio”, servizio che consente di individuare l’ufficio dell’Agenzia delle Entrate competente per territorio o quello più vicino
- **950.000** dichiarazioni di inizio, variazione o cessazione di attività ai fini Iva inviate tramite Internet
- **550.000** consultazioni del “Cassetto fiscale” on-line, per prendere visione delle dichiarazioni presentate, dei versamenti effettuati, dei rimborsi spettanti e degli atti registrati
- **450.000** appuntamenti prenotati presso gli uffici locali dell’Agenzia delle Entrate, di cui l’80 per cento tramite Internet
- **200.000** richieste on-line di duplicato del codice fiscale o della tessera sanitaria
- **85.000** istanze telematiche relative a crediti di imposta
- **12.000** risposte a quesiti in materia tributaria inviate tramite posta elettronica dall’Agenzia delle Entrate.

Nei servizi, la quantità è importante, ma la qualità è determinante

L’Agenzia delle Entrate ha posto al centro della propria azione la qualità dei servizi. Centoventidue uffici locali hanno ottenuto la certificazione di qualità e tre indagini di customer satisfaction realizzate nel 2004 hanno evidenziato che gli utenti sono soddisfatti dei servizi erogati tramite Internet, il call center e i front-office dell’Amministrazione.

L’indice di soddisfazione complessiva per i servizi erogati dall’Agenzia delle Entrate nel 2004, in una scala da 1 a 5, è risultato di 3,86, in aumento rispetto all’anno precedente e con punte massime superiori a 4 riscontrate tra pensionati, casalinghe e stranieri.

Lo scopo delle indagini di customer satisfaction è individuare modalità di gestione dei servizi e azioni di miglioramento coerenti con le opinioni e i criteri di valutazione dei cittadini.

Nel primo semestre del 2005, l’Agenzia delle Entrate ha attivato due nuove procedure informatiche (“Profilo Utente” e “Gestione Reclami”) e una nuova edizione della “Carta dei Servizi”.

- **Profilo utente** consente di monitorare in automatico i tempi di attesa allo sportello e di erogazione dei servizi
- **Gestione reclami** permette di monitorare telematicamente i reclami presentati dagli utenti e dare risposte entro 20 giorni lavorativi
- La **Carta dei Servizi**, condivisa dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, contiene precisi impegni dell’Agenzia delle Entrate a rispettare standard di qualità elevati nell’erogazione dei servizi.

In conclusione, l’Agenzia delle Entrate continua a lavorare per alzare il livello di adesione spontanea agli obblighi tributari.

Obiettivo, il massimo grado di efficacia nell'azione di controllo

di **Marco Di Capua**
direttore centrale Accertamento

Così come per il 2003, l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione è risultata influenzata dal complesso degli adempimenti richiesti in attuazione delle disposizioni relative alle definizioni delle posizioni fiscali per gli anni pregressi, concernenti sia il differimento temporale dei termini, sia l'estensione del condono al periodo d'imposta 2002.

Nel corso del primo quadrimestre, è proseguita infatti una puntuale attività di consulenza e di assistenza specialistica che consentisse ai contribuenti l'esatta quantificazione della base di commisurazione degli importi da versare.

Nel contempo, gli uffici hanno assicurato il completamento dell'esame dei prospetti di calcolo per la definizione delle cosiddette liti potenziali relative all'annualità fino al 2001.

I differimenti temporali del condono e la sua estensione al 2002 hanno richiesto, inoltre, l'adozione di misure di programmazione che assicurassero la piena funzionalità dei processi lavorativi collegati alle varie tipologie di definizione delle posizioni fiscali e la contestuale efficacia dell'azione di contrasto dei fenomeni evasivi.

A tale riguardo, in linea con le scelte di politica fiscale espresse nell'Atto di indirizzo del ministro, nel 2004 è proseguita un'intensa azione di controllo tesa alla verifica dell'esistenza dei presupposti normativi per il riconoscimento di agevolazioni e di incentivi fiscali.

In esito a tale azione gli uffici, proseguendo con un'attività istruttoria di straordinario impegno in termini di risorse umane impiegate, hanno condotto oltre 100mila controlli con riguardo alle fattispecie agevolative riferite all'utilizzo dei crediti per l'incremento dell'occupazione e per gli investimenti nelle aree svantaggiate; a sottolineare l'efficacia degli interventi va evidenziato che per oltre 35mila controlli gli uffici hanno proceduto al recupero delle somme indebitamente compensate. A questi vanno aggiunti ulteriori 13mila provvedimenti di recupero conseguenti all'attività di istruttoria esterna svolta nel 2003.

Per ulteriori 8mila posizioni è stato altresì rilevato un credito d'imposta non spettante ancorché non utilizzato in compensazione.

L'adozione di questi provvedimenti ha consentito il recupero di circa 360 milioni di euro, a cui vanno aggiunti 106 milioni di euro di sanzioni irrogate.

Sempre in tema di attività istruttoria esterna il 2004 ha registrato un incremento dei controlli nei confronti dei soggetti con volume d'affari superiore a euro 5.164.570. In particolare tali soggetti sono stati interessati da oltre 1.700 verifiche.

La platea dei soggetti con volume d'affari superiore a 25.822.845 euro è stata altresì interessata da oltre 1.000 controlli eseguiti con modalità di indagine diverse dalla verifica. Nei confronti dei contribuenti con volume d'affari inferiore a 5.164.570 di euro, che rappresentano la vasta platea dei soggetti cui si applicano gli studi di settore, l'azione degli uffici è stata prioritariamente diretta a eseguire i cosiddetti “controlli di veridicità”, finalizzati a rilevare i dati strutturali e contabili che, in relazione a ciascuno studio, rivestono un maggior grado di significatività.

In una prima fase, gli interventi sono stati finalizzati a verificare la corrispondenza dei dati rilevati con quelli che i contribuenti hanno indicato in dichiarazione. Successivamente, gli uffici, avvalendosi di una specifica metodologia, hanno rilevato i dati, riferiti al periodo d'imposta 2003, che il contribuente avrebbe poi indicato nell'apposito modello di dichiarazione.

Oltre che assicurare un controllo in ordine alla veridicità dei dati indicati dal contribuente, l'acquisizione delle informazioni ha consentito altresì di disporre degli elementi necessari per l'aggiornamento degli studi di settore (all'inizio del 2005 sono stati infatti aggiornati, con valenza già per l'anno d'imposta 2004, 59 studi di settore che vedono coinvolta una platea di circa 2.000.000 di contribuenti).

Sempre con riguardo a tale platea di contribuenti è stato predisposto e attuato un apposito piano di verifiche che ha ricompreso non solo i soggetti incoerenti ovvero che abbiano indicato cause di esclusione o inapplicabilità degli studi, ma anche i 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 dichiarati.

I risultati conseguiti con riguardo all'attività di controllo sostanziale nella sua generalità denotano il chiaro segnale di un'azione che tende a posizionarsi ai livelli di efficacia espressi prima dell'entrata in vigore delle norme che hanno disciplinato la definizione delle posizioni fiscali per gli anni pregressi (condono).

Rispetto al 2003, a una sostanziale invarianza del numero dei controlli eseguiti, i dati di consuntivo presentano un indice di definizione in incremento.

Apprezzabili i risultati conseguiti in termini di maggiore imposta definita con adesione e con acquiescenza, raddoppiata rispetto a quella relativa al 2003.

Una significativa azione di controllo ha avuto ad oggetto l'individuazione di comportamenti fraudolenti che, con riguardo all'imposta sul valore aggiunto, risultano distorsivi delle regole di mercato.

L'efficacia dell'azione, con riguardo agli scambi commerciali tra i Paesi comunitari, è stata perseguita anche attraverso un rinnovato impulso alla cooperazione internazionale, al fine di disporre di informazioni su transazioni poste in essere con operatori esteri.

Gli oltre 500 interventi eseguiti nell'ambito dell'azione di contrasto alle frodi Iva hanno dato luogo alla constatazione di una maggiore imposta superiore a 170 milioni di euro, cui vanno aggiunti i maggiori imponibili ai fini dell'imposta sul reddito e sull'Irap.

L’azione di contrasto alle frodi Iva, obiettivo strategico anche per il 2005, verrà condotta attraverso i consolidati livelli di coordinamento e cooperazione con gli altri Attori del sistema della fiscalità (Agenzia delle Dogane e Guardia di Finanza).

L’azione degli uffici ha riguardato, inoltre, quei soggetti economici nei cui confronti l’indice di ciclicità dei controlli è risultato inferiore alla media e, segnatamente, gli esercenti arti e professioni e gli enti non commerciali; nei confronti delle predette tipologie di contribuenti sono stati eseguiti, rispettivamente, oltre 11mila e 1.000 controlli.

I criteri di selezione per il controllo hanno altresì privilegiato oltre 1.000 posizioni soggettive riferite a contribuenti residenti fittiziamente all’estero.

Per conferire il massimo grado di efficacia all’azione di controllo nel suo complesso, le disposizioni operative impartite hanno previsto che i controlli venissero eseguiti con riguardo alle annualità più recenti. Ciò ha determinato un intenso impegno nell’aggiornamento delle applicazioni informatiche che consentissero l’effettuazione dei controlli per l’annualità 2002; impegno ampiamente ripagato dai benefici effetti, anche in termini riscossivi, collegati alla contrazione del tempo intercorrente tra il momento dichiarativo e quello di determinazione della maggiore pretesa tributaria.

L’azione di prevenzione è stata assicurata attraverso un sensibile incremento, rispetto al 2003, dei cosiddetti accessi brevi diretti a verificare il corretto adempimento degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti ovvero finalizzati alla ricerca di dati e notizie rilevanti nell’ambito dell’attività di intelligence.

Quest’ultima ha rivestito carattere strategico nella individuazione dei fenomeni evasivi ed elusivi, con particolare riguardo di quelli legati alle frodi Iva.

Adeguate e proficua si è rilevata 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 loro dichiarazioni.

L’interesse protetto della esatta percezione dei tributi evasi è stato tutelato attraverso il costante presidio dei processi connessi alle varie fasi che caratterizzano il processo di riscossione dei tributi.

Hanno in particolare formato oggetto di costante attenzione gli aspetti connessi alla preventiva tutela della pretesa erariale per l’adozione, ricorrendone i presupposti, delle misure cautelari.

Gli importanti risultati conseguiti nel 2004, peraltro ampiamente superiori a quelli fissati nella Convenzione stipulata con il ministero, sono indubbiamente suscettibili di miglioramenti qualitativi e quantitativi, anche mediante i più penetranti strumenti che la legge Finanziaria 2005 ha previsto con riguardo ai profili di natura accertativa e ai connessi aspetti riguardanti la riscossione delle somme dovute.

In particolare, livelli crescenti di proficuità andranno attuati attraverso il potenziamento del patrimonio informativo, strutturando e consolidando il flusso di dati e notizie suscettibili di utilizzo; il tutto finalizzato a conferire un sempre più elevato grado di legittimità ai provvedimenti accertativi e, di conseguenza, di adesione alla pretesa tributaria.

L’accreciuto patrimonio informativo assicurerà, inoltre, una proficua attività di “analisi del rischio”, mirata a individuare soggetti che presentano elevati indici di pericolosità fiscale.

LINEE GUIDA 2005

In linea con gli indirizzi realizzati nell’anno 2004 nella macro area strategica della prevenzione e del contrasto all’evasione, si pongono le linee guida che l’Agenzia ha dettato per l’attività 2005, che risulta, coerentemente caratterizzata:

- da un significativo incremento della capacità operativa da destinare al settore della prevenzione e del contrasto all’evasione (circa il 40 per cento), con un conseguente incremento dei volumi di attività istruttoria e di controlli sostanziali da eseguire
- dalla segmentazione del “target” oggetto del controllo in ragione della specificità che lo caratterizza, nell’ottica di un utilizzo selettivo e differenziato degli strumenti istruttori (verifiche, accessi mirati, accessi brevi, controlli parziali, controlli sintetici, eccetera)
- dalla sempre più spinta contrazione dei tempi di attraversamento del processo di controllo dal momento dichiarativo a quello della riscossione, prevedendo:
 - lo smaltimento del 50 per cento dell’attuale “magazzino verbali”
 - l’utilizzo in accertamento del 90% dell’attività istruttoria realizzata nell’anno
 - la previsione di legare ai tempi investiti nell’attività di controllo sostanziale gli importi della riscossione, quale significativo indicatore di qualità dell’azione svolta.

CONTROLLI FISCALI

Attività	2003	2004
Controlli sostanziali	483.187	515.429
<i>di cui controlli crediti di imposta</i>	83.191	100.565
Verifiche su soggetti di grandi dimensioni	442	442
Verifiche su altri soggetti	6.915	7.201
Accesso per il controllo degli obblighi fiscali	100.325	242.363
Controlli formali	1.652.827	1.229.622

ACCERTAMENTI DEFINITI

	2003	2004
Numero accertamenti definiti	48.604	49.908
Maggiore imposta definita	€ 67.122.434,89	€ 148.385.901,82

Tecnologia sì, ma soprattutto professionalità di migliaia di persone

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

I miei colleghi vi hanno parlato dei risultati raggiunti dall’Agenzia nel 2004 nonostante la progressiva riduzione di risorse finanziarie. Dietro questi risultati c’è molta tecnologia – siamo fra le amministrazioni pubbliche più informatizzate anche a livello internazionale - ma dietro c’è anche e soprattutto il lavoro delle migliaia di persone che operano nell’Agenzia. In estrema sintesi, i nostri problemi in materia di personale sono due: valorizzare le risorse interne e attrarre dall’esterno nuove professionalità attingendo al mondo dei giovani.

Per quanto riguarda il primo problema, un passo fondamentale è stato compiuto l’anno scorso con la sottoscrizione del primo contratto collettivo di comparto delle Agenzie fiscali.

Accenno a due punti essenziali del contratto. Il primo è questo: sono state poste le fondamenta di un nuovo ordinamento professionale, profondamente originale rispetto a quelli più diffusi nel mondo delle amministrazioni pubbliche. Siamo passati da un ordinamento burocratico, basato sulla parcellizzazione delle mansioni, a un ordinamento professionale basato sull’individuazione di mestieri ad ampia fascia di compiti.

Il secondo punto è questo: nel nuovo contratto viene introdotto un istituto – le posizioni organizzative e professionali – che, pur con non pochi limiti e vincoli, rappresenta un segnale sicuramente apprezzabile sul versante del riconoscimento delle alte professionalità. Non si tratta certo ancora della creazione dell’area dei *professional*, che è un obiettivo al quale tendiamo, ma è sicuramente un importante passo avanti in quella direzione. Questo tema è per noi essenziale. Sebbene infatti attribuiamo grande importanza – né potrebbe essere diversamente - allo sviluppo delle capacità manageriali dei nostri dirigenti, è indubbio che nell’Agenzia delle Entrate, per le sue funzioni di alta complessità tecnica, è ancora più strategico lo sviluppo della figura del *professional*, dello specialista nelle materie proprie dell’Agenzia (controllo fiscale, assistenza fiscale, consulenza giuridica, contenzioso tributario). Su questo versante dobbiamo ancora fare molto, ma non possiamo più permetterci molto tempo per farlo.

Questi due punti dovranno ora trovare sviluppo nel contratto integrativo. Le attese del personale sono forti. Le procedure di progressione interna che stiamo portando avanti come coda del vecchio contratto procedono con molta fatica e rischiano continuamente di incagliarsi e affondare sugli scogli del contenzioso. E’ un contenzioso che, al di là del merito delle singole controversie, rappresenta la spia di un profondo malessere del nostro personale, che non ha finora visto nell’ordinamento prospettive di carriera affidabili e a regolare scansione nel tempo. E’ facile allora che si tenda a sviluppare riguardo alle procedure in corso “una sindrome da ultima spiaggia”. La verità – o almeno una parte fondamentale della verità –

è che queste procedure valutano cose sicuramente non trascurabili come l'anzianità di servizio e valutano cose sicuramente importanti come i titoli, ma non valutano, o valutano pochissimo, la cosa essenziale: il lavoro svolto e la capacità di svolgerlo bene. Questo vizio di fondo trasmette al nostro personale la percezione che le procedure in atto abbiano un che di casuale e di fortuito, a cominciare dai requisiti di ammissione per finire ai meccanismi di cernita dei vincitori, e credo che questa percezione sia appunto legata – più o meno consapevolmente - al nesso debole che queste procedure hanno con la sostanza effettiva del lavoro svolto e delle capacità dimostrate. E ognuno si sente allora legittimato ad attaccarle queste procedure, senza remore, anche quando l'attacco non produce alla fine risultati positivi per nessuno e tutti sono destinati a perderci.

La messa a punto di sistemi di valutazione seri e oggettivi della prestazione di lavoro potrebbe arrestare questa spirale rovinosa, perché può aiutarci a costruire affidabili prospettive di carriera, in cui le tante persone che lavorano e lavorano bene possano legittimamente riconoscersi. E vi si possano anche riconoscere coloro che spesso dicono – con atteggiamento disincantato, ma sperando forse segretamente di essere prima o poi smentiti – che capacità e meriti contano alla fine ben poco nel pubblico.

Non siamo ingenui. Conosciamo bene i problemi che sorgono quando ci si prefigge di rilevare e valutare meriti e capacità, ma sappiamo anche che quando si eludono questi problemi finiamo per dovere affrontare problemi ancora più gravi. Questa è la lezione che possiamo forse trarre dai travagliati dieci anni di concorsi interni che abbiamo alle spalle. Cambiare strada richiede una scelta di coraggio, ma il coraggio che ci viene richiesto è tutt'altro che temerario e irragionevole.

E' importante il fatto che 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 - una importante applicazione sperimentale dei sistemi di rilevazione e apprezzamento delle prestazioni lavorative.

In sede di contrattazione integrativa, tutta questa tematica dovrà costituire oggetto di confronto e di accordo con le organizzazioni sindacali, con le quali già da tempo si è avviato un dialogo aperto e costruttivo, senza dogmatismi e senza ingenue semplificazioni.

Dalle problematiche del personale già in servizio, passo ora a quelle riguardanti la selezione e l'inserimento di nuovo personale.

Dalla sua nascita, il 1° gennaio 2001, l'Agenzia delle Entrate ha visto sensibilmente ridursi il numero dei propri dipendenti. In tre anni la riduzione è stata di circa 2.700 unità, pari a oltre il 7 per cento del totale, che è più del doppio della riduzione prescritta dalla legge.

Abbiamo perciò un programma di parziale sostituzione del personale cessato. Per reclutare i suoi nuovi funzionari, l'Agenzia utilizza modalità profondamente diverse da quelle tradizionali nel pubblico impiego. La novità consiste nella verifica “sul campo” delle competenze possedute e sviluppate dai candidati. La verifica avviene mediante tirocini teorico-pratici e mediante contratti di formazione e lavoro. In questo modo accertiamo, nelle

concrete situazioni di lavoro, non più solo le conoscenze teoriche, ma anche l'attitudine ad applicare tali conoscenze alla soluzione di problemi operativi, e - oltre a ciò - verificiamo le capacità relazionali e i comportamenti organizzativi. In questo modo, oltre a rimpiazzare dal punto vista numerico - sia pure solo in parte - le uscite, puntiamo soprattutto a rinnovare la mentalità e il modo di lavorare dei dipendenti.

Alla fine del primo tirocinio, durato un anno, sono stati assunti a marzo del 2004, grazie a una apposita deroga al blocco delle assunzioni, 750 funzionari. Tutte le assunzioni si sono concentrate nelle regioni del Nord e del Centro, cioè in quelle realtà che presentano notevoli squilibri tra i carichi di lavoro e le risorse umane necessarie per farvi fronte. Abbiamo poi stipulato alla fine del 2004 contratti biennali di formazione e lavoro, sulla base di un concorso pubblico per circa 1000 giovani, di cui ben 300 destinati agli uffici della Lombardia, dove abbiamo anche carenze nell'ordine del 50 per cento specialmente nelle fasce professionali più elevate. Si tratta - ripeto - di un ricambio limitato, se pensiamo che alla fine del 2005 saranno quasi 4500 le persone uscite dall'Agenzia dopo la sua attivazione. Non andiamo con le assunzioni ad accrescere i costi. Sia perché a fronte delle unità che ogni anno se ne vanno, sono notevolmente di meno i giovani che vorremmo far entrare, sia perché il personale che lascia il servizio, essendo personale anziano, costa sensibilmente di più di quello di nuova immissione.

Da quanto detto finora, risulta evidente che un ruolo fondamentale, nell'ambito delle nuove procedure di assunzione, è svolto dalla formazione che, ovviamente, interessa in primo luogo il personale già da tempo in servizio. Il 22 giugno 2004 l'Agenzia ha firmato una convenzione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, grazie alla quale sono state portate avanti congiuntamente una serie di iniziative formative sia di natura tecnico tributaria che di natura manageriale che hanno interessato migliaia di dipendenti.

Per quanto riguarda, infine, i più recenti sviluppi di carattere organizzativo, ricordo che è proseguito il progetto di delocalizzazione nel Sud di alcune lavorazioni relative al controllo delle posizioni fiscali: da pochi giorni a Reggio Calabria opera una struttura “satellite” degli uffici di Milano 1 e Milano 3. Per conto di questi ultimi, la struttura satellite redige gli avvisi di accertamento sulla base dei processi verbali di verifica, effettua il controllo delle agevolazioni prima casa ai fini dell'imposta di registro, provvede al controllo formale delle dichiarazioni dei redditi e colloquia a distanza con il contribuente ai fini dell'accertamento con adesione. Le risorse che a Milano erano già adibite a queste lavorazioni possono così dedicarsi ad altre attività, privilegiando naturalmente quelle che devono svolgersi *in loco* (tipicamente, le verifiche), e rafforzando così l'azione di controllo in quella che è la più importante realtà fiscale d'Italia. In sostanza, il vantaggio di questa iniziativa è duplice: rendiamo più proficua l'azione del personale che lavora al Sud, e rendiamo al tempo stesso più proficua l'azione del personale che lavora al Nord.

E' proseguito poi il progetto finalizzato a introdurre negli uffici locali il sistema di gestione per la qualità conforme alle norme Iso 9000. Nel 2004 - come è stato già accennato - gli uffici certificati sono passati da 82 a 122, con un aumento del 50 per cento. I nostri uffici sono in tutto 380. La meta non è quindi vicina, ma l'importante è che ogni anno facciamo un pezzo di strada in più e un po' più velocemente, grazie all'esperienza progressivamente acquisita.

Vorrei chiudere tornando ai giovani impegnati nei nostri uffici nei contratti di formazione e lavoro. Non sappiamo quanti di loro potranno restare alla fine del loro contratto biennale. Vorremmo naturalmente che coloro che hanno dato dimostrazione di bravura potessero tutti rimanere, perché ne abbiamo realmente bisogno. Conosciamo bene i vincoli delle finanze pubbliche, ma il costo del personale dell’Agenzia è una di quelle poche voci di spesa pubblica che può direttamente generare un’entrata, sia in termini di recupero di gettito, sia, ancor più, in termini di maggior adempimento spontaneo degli obblighi fiscali. Se gli investimenti su queste persone, le risorse e il tempo che vi abbiamo dedicato, andassero sprecati, sarebbe un vero peccato e – senza retorica – un grave danno per il paese. Ma non dipende da noi, né avrebbe senso, né sarebbe comunque consolante pensare qui di potersela cavare dicendo, come gli antichi predicatori medievali: “*dixi et salvavi animam meam*”. Non è su questo punto però che voglio ora insistere, anche perché si rischia di ingenerare noia. Vorrei piuttosto sottolineare che questi giovani stanno in ogni caso maturando presso i nostri uffici una importante esperienza professionale, che li arricchisce e potrà comunque servire per il loro avvenire, che è poi il nostro avvenire. Non pochi di loro vengono da esperienze in studi professionali e ci fa molto piacere che trovino gratificante, per i suoi contenuti, il lavoro presso i nostri uffici. Altri giovani hanno avuto da noi, per la prima volta, un’opportunità di lavoro molto qualificato e comunque vada questa esperienza potrà loro servire per spendersi domani con *chance* assai maggiori sul mercato del lavoro. In questo modo noi cerchiamo anche di dare un contributo piccolo, piccolissimo quanto si vuole, ma non irrilevante, a tenere aperto, in questo difficile momento per il nostro Paese, l’orizzonte del futuro. Sentiamo che anche questo impegno fa parte della nostra responsabilità sociale di organizzazione pubblica, e ne siamo orgogliosi.

LE PRINCIPALI PROBLEMATICHE

- Valorizzare le risorse interne
- Attrarre dall'esterno nuove professionalità attingendo al mondo dei giovani

VALORIZZARE LE RISORSE INTERNE

primo contratto collettivo di comparto delle Agenzie fiscali

- nuovo ordinamento professionale basato su mestieri ad ampia fascia di compiti
- posizioni organizzative e professionali per il riconoscimento delle alte professionalità



contratto integrativo dell'Agenzia

IL RECLUTAMENTO MIRATO

Tirocini teorico-pratici

750 funzionari selezionati per le aree

- informatica
- amministrativo-tributaria
- audit interno
- controllo di gestione

Il contratto di formazione e lavoro - **Progetto IRIDE:**

Circa 1.000 funzionari selezionati per le aree:

- amministrativo-tributaria
- statistica

- gestione degli archivi documentali
- sicurezza ICT
- audit interno



LE NUOVE MODALITÀ DI SELEZIONE

Selezione dei nuovi funzionari attraverso la valutazione **sul campo** delle loro **competenze**

Individuazione di **percorsi formativi teorico-pratici**, distinti per **aree di attività**, durante i quali sono osservati i comportamenti organizzativi dei nuovi funzionari

Formazione di un **tutor** responsabile dell'**inserimento** del funzionario nella nostra organizzazione

SVILUPPI DI CARATTERE ORGANIZZATIVO

- Progetto di “delocalizzazione” nel sud di lavorazioni relative al controllo delle posizioni fiscali
- Sistema di gestione della qualità ISO 9000; gli uffici certificati sono passati da 82 a 122