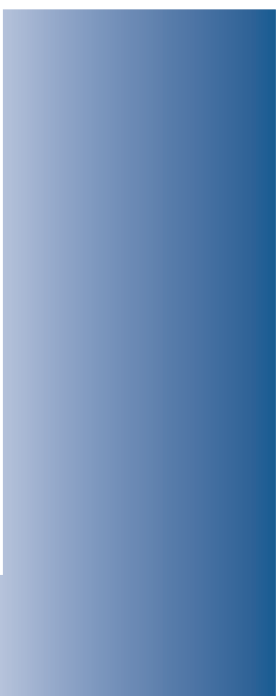
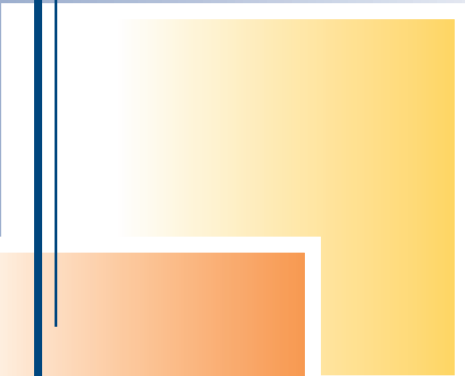


SERVIZI AI CONTRIBUENTI



INDICE

- **Attività svolte** pag. 3
- **Codici fiscali e partite IVA** pag. 4
- **Contribuenti serviti** pag. 5
- **Servizi erogati dagli uffici** pag. 6
- **Dichiarazioni inviate per anno di trasmissione** pag. 7
- **Versamenti F24 per canale di trasmissione** pag. 9
- **Comunicazioni d'irregolarità da controllo
automatizzato rispetto alle dichiarazioni trasmesse** pag. 11
- **Gestione atti e successioni** pag. 12
- **Servizi telematici** pag. 13

ATTIVITA' SVOLTE

Nel corso di questi anni, l'Agenzia ha rafforzato le attività finalizzate alla semplificazione dei servizi offerti per migliorare i rapporti con i cittadini e conseguire il massimo livello di *tax compliance*.

In particolare, sono stati fortemente incrementati i servizi prestati presso gli uffici territoriali, che nel 2011 hanno riguardato più di 9,5 milioni di cittadini.

Il risultato è stato possibile grazie ad alcune iniziative volte, da un lato, a rafforzare i servizi di *front office*, dall'altro, a meglio pianificare la tempistica degli invii delle comunicazioni di irregolarità al fine di distribuire in modo più efficiente l'afflusso dei contribuenti presso gli uffici.

L'Agenzia ha poi dato un forte impulso alla realizzazione dei servizi *on line* che consentono ai contribuenti di eseguire i propri adempimenti fiscali in modo più semplice. Al riguardo, basta osservare il trend crescente del numero delle dichiarazioni, dei modelli F24 e degli atti pubblici trasmessi *on line*.

Parallelamente, è stato registrato un forte incremento nell'utilizzo della procedura Civis, che consente ai contribuenti e agli intermediari di ricevere assistenza *on line* sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento in tempi brevi (attualmente circa il 60% delle richieste è evasa in 24 ore e quasi il 100% entro cinque giorni).

CODICI FISCALI E PARTITE IVA

<i>(In migliaia)</i>	Anno di trasmissione delle dichiarazioni 2010	Anno di trasmissione delle dichiarazioni 2011
Numero codici fiscali di persone fisiche con dichiarazione	27.532	28.284
Numero codici fiscali di persone fisiche senza dichiarazione (*)	42.943	42.282
TOTALE	70.475	70.566
Numero partite Iva (**)	6.431	6.634

(*) Soggetti esonerati dall'obbligo di presentazione della dichiarazione (ad esempio: minori e persone fiscalmente a carico, soggetti che hanno percepito esclusivamente redditi da lavoro dipendente corrisposti da un unico sostituto d'imposta, soggetti non obbligati alla tenuta di scritture contabili con imposta sui redditi dovuta inferiore a 10,33 euro, ecc.).

(**) E' escluso il numero stimato, sulla base degli elementi informativi disponibili, di partite Iva non attive anche se formalmente esistenti.

CONTRIBUENTI SERVITI

<i>(In migliaia)</i>	Contribuenti serviti presso gli Uffici territoriali		contatti CAM		Risposte scritte EMAIL-SMS e Istanze CIVIS		TOTALE SUI DIVERSI CANALI
	Totale	% canale	Totale	% canale	Totale	% canale	
2009	8.695	83	1.726	16	71	1	10.492
2010	8.962	80	1.937	17	340	3	11.239
2011	9.593	80	1.971	16	482	4	12.047

Dalla tabella emerge un generale incremento del numero dei contribuenti che hanno ottenuto assistenza da parte dell'Agenzia; l'aumento più significativo riguarda l'utilizzo dei canali telematici, in particolare Civis (servizio dedicato all'assistenza per la gestione delle comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni).

SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI

<i>(In migliaia)</i>	2008	2009	2010	2011
Assistenza e informazione	1.297	2.712	2.980	3.450
Registrazione atti privati	993	2.107	2.343	2.607
Ricezione documenti	912	1.680	1.664	1.677
Tessere sanitarie, codici fiscali e partite Iva	896	1.826	1.667	1.603
Successioni	258	529	588	630
Autorizzazioni e agevolazioni	74	316	332	363
Atti giudiziari	124	202	178	161
Controlli formali e sostanziali	57	70	126	190
Certificazioni	57	111	103	112
Rimborsi	53	105	98	108
Atti pubblici	81	107	97	105
Bollatura registri e controllo repertori	36	98	79	67
TOTALE SERVIZI EROGATI NELL'ANNO	4.862	9.901	10.289	11.110

La tabella mostra il notevole incremento complessivo dei servizi erogati dal 2008 al 2011 (circa il 130%), dovuto essenzialmente all'aumento dei servizi di assistenza e informazione (+166%), della registrazione degli atti privati (+163%) e dei servizi per il rilascio delle tessere sanitarie e dei codici fiscali (+79%).

DICHIARAZIONI INVIATE PER ANNO DI TRASMISSIONE

	2007	2008	2009	2010	2011
Modello 730	13.633.337	14.368.856	14.908.825	15.132.920	15.882.294
Unico persone fisiche	11.281.261	11.348.315	11.176.890	11.574.434	11.347.650
Unico società di persone	1.099.409	1.085.621	1.070.415	1.056.802	1.044.607
Unico società di capitale	1.087.520	1.113.580	1.153.704	1.190.021	1.198.388
Unico enti non commerciali ed equiparati	168.114	167.799	151.156	152.471	155.848
Modello 770	4.441.111	4.871.248	4.885.138	4.908.882	4.962.651
Dichiarazione Iva	205.110	195.052	197.955	448.532	746.976
Dichiarazione Irap			5.165.591	5.181.736	5.057.281
Tutti i modelli	31.915.862	33.150.471	38.709.674	39.645.798	40.395.695

Si registra un costante incremento nell'utilizzo del 730, la dichiarazione semplificata che consente di ottenere il rimborso o di pagare quanto dovuto direttamente tramite la busta paga o il cedolino della pensione.

DETTAGLIO DICHIARAZIONI INVIATE DAGLI UFFICI PER ANNO DI TRASMISSIONE

	2007	2008	2009	2010	2011
Solo trasmesse	540.630	529.140	382.070	311.520	262.370
Compilate e trasmesse	54.350	121.430	123.410	131.140	123.840
totale	594.980	650.570	505.480	442.660	386.220

La progressiva diminuzione delle dichiarazioni trasmesse dagli uffici, registrata a partire dal 2007, deriva essenzialmente dallo sviluppo di procedure web per la trasmissione diretta delle dichiarazioni da parte dei contribuenti (Unicoweb) e dall'utilizzo degli intermediari abilitati per l'invio delle dichiarazioni.

VERSAMENTI F24 PER CANALE DI TRASMISSIONE

<i>(In migliaia)</i>		SERVIZI ON LINE DELL'AGENZIA	SERVIZI ON LINE INTERMEDIARI	CARTACEO	TOTALE
2006	totale	5.319	9.091	81.756	96.167
	%	6	9	85	
2007	totale	30.627	41.050	37.600	109.277
	%	28	38	34	
2008	totale	34.162	50.064	34.395	118.621
	%	29	42	29	
2009	totale	34.446	50.748	35.610	120.804
	%	29	42	29	
2010	totale	36.603	50.549	36.576	123.728
	%	30	41	29	
2011	totale	38.162	51.927	37.576	127.665
	%	30	41	29	

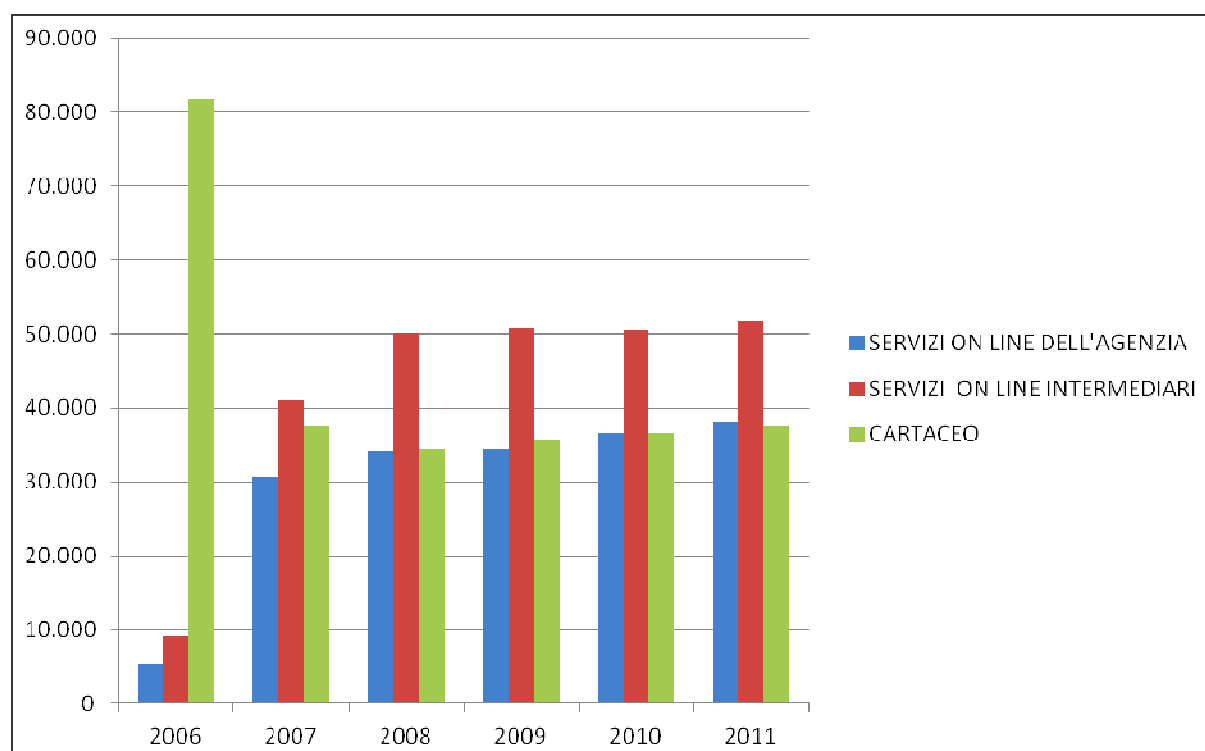
A partire dall'1/1/2007 è stato introdotto l'obbligo della trasmissione telematica dei modelli F24 per tutti i soggetti titolari di partita Iva, ferma restando la possibilità di presentazione dei modelli cartacei per i contribuenti non titolari di partita Iva.

Il modello F24 viene utilizzato per pagamenti a favore del bilancio dello Stato e di diversi enti quali Inps, Inail, Regioni, Province, Comuni e altri. Per il 2012 è previsto il pagamento dell'Imu, anche sulle prime case, attraverso il modello F24, che comporterà un incremento stimato di circa 66 milioni di modelli da trattare.

Nel periodo, è stato registrato un notevole aumento della trasmissione dei modelli F24 tramite i servizi *on line* degli intermediari e dell’Agenzia, che nel 2006 rappresentavano il 15% del totale, contro il 71% del 2011. Si rileva inoltre il gradimento dei servizi *on line* dell’Agenzia rispetto alla trasmissione dei modelli tramite i servizi di *home banking*, in quanto gli stessi offrono maggiori *utilities* (quali ad esempio la possibilità di richiedere l’annullamento dei pagamenti fino al penultimo giorno lavorativo antecedente la data di versamento indicata nell’F24).

La trasmissione dei modelli F24 in via telematica comporta notevoli vantaggi sia per l’Amministrazione finanziaria, sia per i cittadini: consente, infatti, di conseguire un miglioramento dell’efficienza dell’Agenzia, garantisce una migliore qualità dei dati e rappresenta uno strumento più semplice e sicuro per i contribuenti.

VERSAMENTI F24 PER CANALE DI TRASMISSIONE



**COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' DA CONTROLLO AUTOMATIZZATO
RISPETTO ALLA DICHIARAZIONI TRASMESSE**

<i>(In migliaia)</i>	Anno di presentazione delle dichiarazioni			
	2007	2008	2009	2010
UNICO persone fisiche				
Dichiarazioni trasmesse	11.219	11.393	11.663	15.303
Comunicazioni di irregolarità	22%	23%	22%	14%
MODELLO 730				
Dichiarazioni trasmesse	13.548	14.364	15.208	11.528
Comunicazioni di irregolarità	1%	2%	2%	3%
UNICO società di capitale				
Dichiarazioni trasmesse	1.072	1.115	1.212	1.203
Comunicazioni di irregolarità	33%	34%	26%	22%
UNICO società di persone				
Dichiarazioni trasmesse	1.093	1.089	1.106	1.071
Comunicazioni di irregolarità	27%	28%	18%	16%
MODELLI 770				
Dichiarazioni trasmesse	4.442	4.872	5.036	5.014
Comunicazioni di irregolarità	23%	21%	22%	23%
Iva autonoma				
Dichiarazioni trasmesse	203	196	201	459
Comunicazioni di irregolarità	9%	10%	12%	10%
UNICO enti non commerciali				
Dichiarazioni trasmesse	166	169	149	151
Comunicazioni di irregolarità	16%	15%	13%	
Irap				
Dichiarazioni trasmesse			5.385	5.187
Comunicazioni di irregolarità			17%	15%
Totale modelli				
Dichiarazioni trasmesse	31.743	33.197	39.961	39.916
Comunicazioni di irregolarità	14%	14%	14%	12%

GESTIONE ATTI E SUCCESSIONI

<i>(In migliaia)</i>	Atti Pubblici		Atti Privati		Atti Giudiziari	Denunce di Successione	Totale atti e denunce
	Totale	% telematici	Totale	% telematici	Totale		
2007	3.721	79	2.326	13	641	451	7.139
2008	3.328	94	2.313	11	709	469	6.819
2009	3.084	94	2.290	11	763	484	6.621
2010	3.063	94	2.350	11	749	514	6.676
2011	2.947	94	2.348	11	841	543	6.679

La registrazione degli atti privati, a oggi, avviene prevalentemente presso gli uffici. Al fine di rendere i servizi per la registrazione *on line* degli atti privati più semplici e fruibili sono in corso di realizzazione alcuni interventi migliorativi sulle procedure.

SERVIZI TELEMATICI

Lo sviluppo dei servizi telematici rappresenta un obiettivo fondamentale per assicurare ai contribuenti l'erogazione di servizi sempre più efficienti e in grado di soddisfare una richiesta di assistenza sempre crescente.

In tal senso, un segnale importante è dato dall'incremento del numero dei codici PIN attivi, che sono passati da circa 1,6 milioni del 2010 a circa 2,1 milioni alla fine del 2011, con un incremento del 31%, grazie anche a una capillare campagna di informazione sui vantaggi del fisco *on line*, in corso presso gli uffici.

<i>(In migliaia)</i>	2007	2008	2009	2010	2011
Registrazione Atti Pubblici	2.935	3.118	2.889	2.877	2.771
Registrazione contratti locazione	202	175	174	176	182
Modelli F24 (*)	71.677	84.226	85.194	87.152	90.089
Assistenza ai contribuenti (**)			71	340	482

(*) Il dato comprende i modelli F24 trasmessi per via telematica, sia tramite i servizi *on line* dell'Agenzia sia tramite i servizi telematici degli intermediari.

(**) Numero di risposte scritte fornite ai contribuenti tramite i servizi di e-mail, sms e Civis.