

BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2020



SOMMARIO

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	1
1.1 Lettera agli interlocutori	1
1.2 Agenzia delle entrate-riscossione	6
1.3 Evoluzione del sistema nazionale di riscossione	11
2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	14
2.1 Statuto e regolamenti	14
2.2 Presidente	14
2.3 Comitato di gestione	15
2.4 Collegio dei revisori dei conti	16
2.5 Revisione volontaria	16
2.6 Compliance	17
2.6.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Dlgs n. 231/01, organismo di vigilanza e codice etico	17
2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione	19
2.6.3 Qualità	21
2.6.4 Trattamento dati personali – Regolamento UE 2016/679 e Dlgs n. 196/2003 come modificato dal Dlgs n. 101/2018	22
2.7 Altre istituzioni di controllo	24
2.7.1 Agenzia delle entrate	24
2.7.2 Ministro dell'economia e delle finanze	24
2.7.3 Corte dei conti	29
2.7.4 Parlamento	30
3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE—RISCOSSIONE	32
3.1 Analisi della materialità	34
3.1.1 Matrice di materialità	36
3.1.2 Tabella di raccordo	37
3.2 I nostri interlocutori	40

4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	41
4.1 I contribuenti e gli enti creditori (la gestione responsabile del servizio di riscossione)	41
4.1.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto	46
4.1.2 Relazioni con ordini e associazioni	52
4.1.3 Ampliamento canali di pagamento	53
4.1.4 Miglioramento processo di riscossione	55
4.1.5 Ampliamento e miglioramento dei servizi (i nuovi compiti affidati dal legislatore)	59
4.1.6 Contenzioso di riscossione	71
4.1.7 Riscossione enti locali	73
4.2 La comunità	76
4.2.1 Il ruolo sociale di agenzia delle entrate-riscossione	76
4.2.2 Gestione responsabile della prevenzione della corruzione	82
4.2.3 Privacy	86
4.3 Le persone in Aer	88
4.3.1 Composizione del personale	91
4.3.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto	99
4.3.3 Pari opportunità	101
4.4 Fornitori	104
5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	110
5.1 Gestione delle materie prime	111
5.2 Consumi energetici ed emissioni	113
5.3 Smaltimento rifiuti e macero	114
5.4 Compliance	115
5.5 Iniziative di impatto ambientale	115
5.5.1 Nomina energy manager	115
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi	116
5.5.3 Green public procurement	116
5.5.4 Mobilità	117

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	119
6.1 La produzione e la distribuzione della ricchezza generata	119
6.2 Efficientamento	121
6.2.1 Il costo della riscossione	121
6.2.2 Economicità della gestione	124
7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI	125
7.1 Tabella di raccordo	127
7.2 Indice dei contenuti GRI	130

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

1.1 LETTERA AGLI INTERLOCUTORI

Agenzia delle entrate-Riscossione (AeR) è l'Ente pubblico economico (l'Ente) che, a partire dal 1° luglio 2017, svolge le funzioni relative alla riscossione in tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia dove opera una società regionale)¹.

L'esercizio 2020, come noto, è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria verificatasi con il propagarsi – anche nel nostro paese – della pandemia da Covid 19; esperienza che ha riportato all'attenzione dell'opinione pubblica l'importanza di uno Stato sociale capace di garantire beni e servizi essenziali alla collettività, di tutelare la salute pubblica, di fronteggiare disagi economici e sociali, nonché di sostenere culturalmente e civilmente il Paese attraverso la spesa e gli investimenti necessari all'istruzione.

L'operatività dell'Ente è stata fortemente influenzata dalle misure straordinarie introdotte in materia di riscossione, a partire dal mese di marzo 2020, dai provvedimenti legislativi adottati per permettere a cittadini, imprese, lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le conseguenze economiche e sociali della pandemia e le misure di contenimento del rischio.

AeR si è trovata, inoltre, a dover fronteggiare le criticità derivanti dall'emergenza sanitaria, relative – innanzitutto – alla necessità di assicurare i servizi al pubblico attraverso l'adozione di tutte le misure idonee a contenere il contagio e a offrire un adeguato livello di protezione del personale e dei contribuenti. L'Amministrazione finanziaria ha, infatti, garantito il proprio funzionamento da remoto, potenziando per l'occasione i servizi digitali e i canali di assistenza.

¹ Il DL n.73/2021, all'art. 76 prevede che, a decorrere dal 30 settembre 2021, Riscossione Sicilia S.p.A. è sciolta, cancellata d'ufficio dal registro delle imprese ed estinta, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione; con decorrenza dal 1° ottobre 2021, secondo quanto previsto dalla legge della Regione Siciliana 15 aprile 2021, n. 9, l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione di cui all'articolo 2, comma 2, della Legge Regionale del 22 dicembre 2005 n. 19 della medesima Regione Siciliana, è affidato all'Agenzia delle entrate ed è svolto dall'Agenzia delle entrate-Riscossione che, dalla stessa data, vi provvede, nel territorio della Regione, anche relativamente alle entrate non spettanti a quest'ultima.

Ciò ha consentito a cittadini, imprese, intermediari ed enti di poter comunque operare anche a distanza, nel rispetto delle misure di contenimento del Covid 19.

In tale contesto, con la redazione del Bilancio di responsabilità sociale 2020, AeR intende proseguire il suo percorso di rendicontazione che mira a dare conto delle attività intraprese, misurando e rendendo comprensibili alla collettività il loro impatto economico, ambientale e sociale, in modo da permettere un giudizio complessivo sulla qualità dell'azione amministrativa svolta e comprendere, attraverso i dati, come essa si esprime e si evolve.

In particolare, il Bilancio di responsabilità sociale 2020 è la terza edizione redatta in conformità ai "GRI Standards", ultima evoluzione delle linee guida pubblicate dal Global Reporting Initiative, punto di riferimento a livello internazionale per la trasparenza degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni.

L'Ente, pur non essendo soggetto all'applicazione del Dlgs n. 254/2016, che attua la Direttiva UE sulle "non financial and diversity information", fornisce un quadro della propria attività, rendicontando non solo gli aspetti finanziari e contabili, ma anche le politiche sociali realizzate a fronte delle esigenze e delle aspettative dei diversi portatori di interesse ponendo le basi per garantire:

- obiettivi di equità sociale (**responsabilità sociale**);
- una governance in grado di raggiungere i risultati attesi di riscossione (**responsabilità economica**);
- una gestione efficiente delle risorse naturali (**responsabilità ambientale**).

Il Bilancio di responsabilità sociale 2020 – oltre alle modalità di governo dell'Ente e di rapporto con i diversi interlocutori – offre una descrizione delle principali iniziative realizzate nel corso dell'anno in termini di sostenibilità, declinata in responsabilità sociale, economica e ambientale, presentando un set di indicatori, nella prospettiva di trasformare questo mezzo di rendicontazione nel principale strumento di comunicazione e programmazione delle attività di responsabilità sociale.

Per quanto riguarda la **dimensione sociale**, dalle analisi svolte è emerso – tra l'altro – come AeR garantisca alla collettività il recupero delle risorse necessarie per la potenziale erogazione dei beni e dei servizi pubblici offerti alla comunità, come quelli relativi al progresso culturale, civile ed economico o alla tutela della salute pubblica.

Infatti, gli incassi della riscossione coattiva del 2020 – pari a 6,11 miliardi di euro – corrispondono al 109% dei pagamenti sostenuti per l'acquisto di dispositivi medici di tutte le strutture sanitarie pubbliche o, in alternativa, all'89% dei pagamenti per redditi da lavoro dipendente sostenuta nello stesso anno per la categoria "Università" (fonte SIOPE). A tal

proposito, occorre sottolineare che questa corrispondenza è soltanto ideale e strumentale a rappresentare il potenziale impatto economico indiretto generato dall'attività di riscossione a livello nazionale, in quanto, sulla base alla normativa vigente, AeR non può sindacare sulla destinazione delle somme riscosse e riversate agli stessi enti, né può entrare nel merito delle pretese creditorie degli enti per i quali effettua la riscossione.

Parimenti, emerge che l'attività dell'Ente contribuisce a garantire l'“equità sociale”:

- favorendo l'adesione spontanea (dal 2007 al 2020 il rapporto tra riscossione da ruolo e versamenti diretti è passato da 50:50 a 26:74);
- focalizzando le attività sulle morosità rilevanti (nel 2020 il 30% delle somme è stato riscosso su posizioni con debiti superiori a 500mila euro);
- migliorando il rapporto del fisco con le famiglie e le imprese, attraverso l'introduzione di un nuovo modello di funzionamento che prevede:
 - da un lato, un ampliamento e miglioramento dei diversi canali di contatto e dei servizi online che, supportati da una adeguata tecnologia, favoriscono l'adempimento dei doveri fiscali nel modo più facile possibile;
 - dall'altro, la promozione di iniziative finalizzate a creare una nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato, come l'adozione del progetto “Seminare legalità” che, durante l'anno solare 2020, ha coinvolto 124 realtà nelle scuole secondarie di secondo grado.

Per quanto riguarda invece la **dimensione economica**, la performance è stata costantemente accompagnata da una diminuzione del costo della riscossione, che nel 2020 registra un costo per ogni euro riscosso pari a euro 0,122, con una flessione del 61,6% rispetto al sistema precedente alla riforma avviata dal DL n. 203/2005. Da ciò sono derivati versamenti al Bilancio dello Stato per 0,4 milioni di euro per il contenimento della spesa perseguito nell'anno (versamento effettuato in data 25 giugno 2021, successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2020).

Infine, dal punto di vista della **dimensione ambientale**, nonostante AeR operi in un settore a basso impatto, l'Ente ha proseguito un percorso già avviato negli anni scorsi, volto alla riduzione dei consumi e al risparmio energetico, registrandone nel 2020 un drastico abbattimento per effetto delle misure introdotte per fronteggiare la pandemia Covid 19, rilevando, rispetto all'anno precedente, una riduzione di circa il 65% nel consumo di carta e un abbassamento di circa il 14% sulle emissioni totali di gas effetto serra.

Nel Bilancio di responsabilità sociale dell'Ente, dopo una sintetica illustrazione del sistema nazionale della riscossione (cap.1), del modello di governance adottato dall'Ente (cap. 2) e del modello di gestione della responsabilità sociale (cap. 3), sono rappresentate le iniziative più significative introdotte nel corso dell'anno in termini di impatto sociale (cap. 4), ambientale

(cap. 5) ed economico (cap. 6), accompagnate dagli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dai principi internazionali GRI-Standards, in un insieme di misurazioni che tendono ad affiancarsi stabilmente alle variabili economico-finanziarie oggetto della tradizionale rendicontazione societaria.

Il Presidente di Agenzia delle entrate-Riscossione

Avv. Ernesto Maria Ruffini

(firmato digitalmente)

VISIONE

- Essere ed essere percepito come il soggetto pubblico che svolge la riscossione nel modo più semplice, trasparente ed economico, favorendo l'adesione spontanea dei cittadini, per garantire all'Italia, con l'impegno delle proprie lavoratrici e dei propri lavoratori, il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi alla collettività e a sostenere lo sviluppo del Paese

MISSIONE

- Assicurare una maggiore efficacia della riscossione, ottimizzando i risultati e garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati.
- Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca.
- Perseguire l'innalzamento sistematico dei livelli di efficienza strutturale e produttiva per il contenimento dei costi.

VALORI

- Integrità morale, onestà del personale, correttezza dei rapporti interni ed esterni.
 - Trasparenza nei confronti dei vari portatori di interesse correlati.
 - Rispetto dei dipendenti e impegno a valorizzarne le capacità personali.
 - Impegno sociale.
 - Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.
-

1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

L'Ente è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze ed è strumentale dell'Agenzia delle entrate a cui è attribuita la titolarità della riscossione nazionale ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del DL n. 203/2005, convertito con modificazioni dalla Legge n. 248/2005.

L'obiettivo di AeR è quello di esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza gestionale, efficacia, economicità dell'azione nonché di equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo il gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

L'Ente pubblico economico ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione. Gli organi sociali di AeR sono il Presidente, il Comitato di gestione e il Collegio dei revisori dei conti. Il Comitato di gestione è composto dal Direttore dell'Agenzia delle entrate, in qualità di Presidente dell'Ente, e da due componenti nominati dall'Agenzia medesima tra i propri dirigenti.

Al 31 dicembre 2020 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale (ad eccezione della Regione Siciliana) attraverso 205 sportelli.

6,11 MILIARDI €

RUOLI RISCOSSI 2020

774,7MILIONI €

RICAVI 2020

205

SPORTELLI AL 31.12.2020

7.474

DIPENDENTI AL 31.12.2020

5.215

ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2020

10,37 MILIONI

CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2020

0,4 MILIONI €

RISPARMI DI SPESA VERSATI AL BILANCIO DELLO STATO 2020*

* Versamento effettuato in data 25 giugno 2021, successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2020 da parte del MEF

Le finalità e i compiti attribuiti all'Ente dallo Statuto prevedono la riscossione mediante ruolo su incarico e per conto dello Stato (l'erario) e di altri enti e istituzioni (enti locali, enti previdenziali, etc.), per il recupero di imposte, contributi, tasse e ogni altro importo dovuto ai soggetti creditori.

Le attività di AeR sono disciplinate da norme ordinarie e speciali (DPR n. 602/1973 e Dlgs n. 112/1999) che prevedono l'obbligatorietà dell'azione esecutiva sulla totalità dei soggetti per il recupero di ogni credito.

La logica sottostante a questa obbligatorietà deriva dall'esigenza di bilanciare gli interessi delle parti coinvolte: da un lato i contribuenti "morosi" – che non hanno potuto o voluto pagare i tributi di cui sono debitori – e, dall'altro, gli enti creditori di somme che ancora non sono riusciti a incassare.

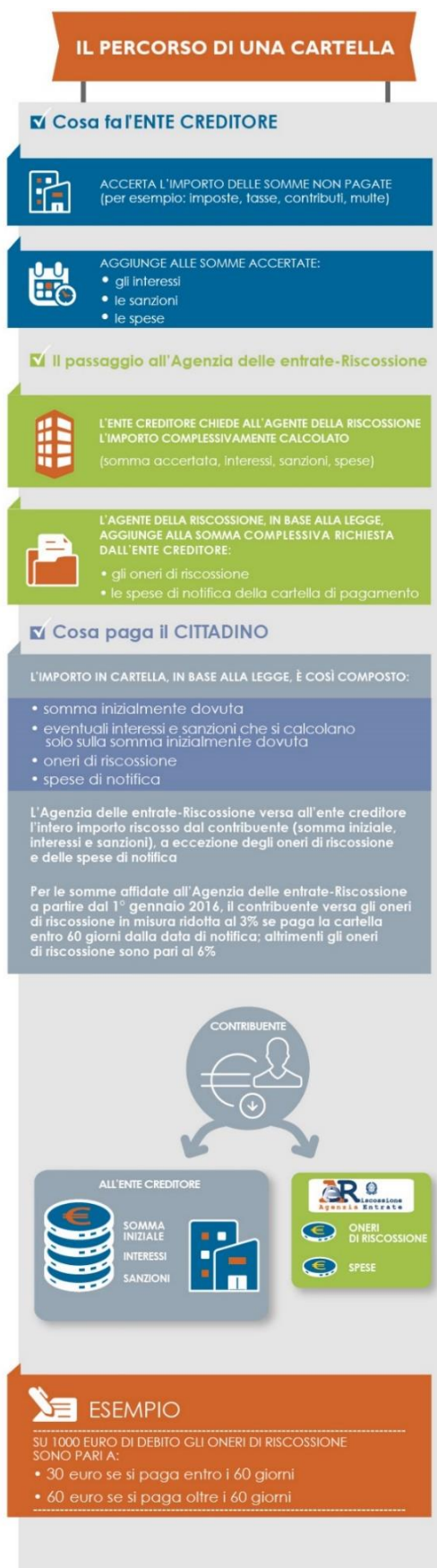
Il titolare del credito è, infatti, il singolo ente creditore che incarica l'Ente di procedere con la riscossione ed è il solo che può intervenire per la verifica della pretesa e per una eventuale riduzione o cancellazione dell'importo dovuto: la riscossione dei tributi è, infatti, l'ultimo passaggio della cd. "filiera per l'incasso delle entrate pubbliche".

In particolare, l'attività principale che AeR svolge, denominata "riscossione coattiva", è attuabile nei soli casi previsti dalla Legge su specifico mandato dei vari enti creditori che trasmettono all'Ente i debiti dei contribuenti (iscrizione a ruolo).

Sulla base di questi ruoli, AeR notifica ai contribuenti le "cartelle di pagamento" che riportano il dettaglio degli importi dovuti: se questi importi non vengono pagati entro 60 giorni dalla data di notifica, l'Ente deve attivare le procedure (cautelari e esecutive) per il recupero del credito.

Alla "riscossione coattiva" si affiancano quella bonaria, cioè spontanea, e quella pre-coattiva, forme di riscossione che vengono svolte in Italia anche da altri soggetti, pubblici e privati, sulla base di specifici accordi con gli enti creditori.

Figura 1.a



AeR, una volta ricevuto il mandato da parte dell'ente creditore, procede alla riscossione per suo conto nelle modalità e nei tempi che la Legge definisce in tutte le sue fasi: dalla notifica della cartella, alle attività relative all'evasione di eventuali richieste di rateizzazione, compensazione, sgravio, sospensione e contestazione delle richieste contenute nella cartella stessa, dall'incasso delle somme all'attivazione per mancato pagamento delle procedure cautelari (fermo e ipoteca) ed esecutive (pignoramenti), fino all'eventuale contenzioso.

AeR opera per conto degli enti creditori ai quali versa ogni somma riscossa, comprese le sanzioni, gli interessi di mora e le altre spese applicate dagli stessi enti, al netto degli oneri di riscossione e delle spese di notifica.

1.3 EVOLUZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI RISCOSSIONE

Dal 2006 il servizio nazionale della riscossione è stato oggetto di una serie di interventi normativi che ne hanno profondamente mutato l'assetto generale, ridefinendo il quadro giuridico di riferimento.

Con il D.L. n. 203/2005, il Legislatore ha soppresso, a far data dal 1° ottobre 2006, il sistema di affidamento in concessione a banche e società private, attribuendo le relative funzioni all'Agenzia delle entrate, che le ha esercitate ex lege mediante la società pubblica a tal fine costituita, Riscossione SpA, successivamente ridenominata Equitalia SpA, coinvolta in un complesso processo di riorganizzazione societaria, sinteticamente illustrato nella tabella 1.c.

La riforma da ultimo introdotta dal DL n. 193/2016, con l'istituzione dell'Ente AeR e lo scioglimento delle società del Gruppo Equitalia, ha rappresentato una forte spinta propulsiva al raggiungimento di una maggiore uniformità decisionale dell'intera filiera fiscale e di una più efficace funzionalità organizzativa attraverso:

- un ulteriore passo verso la completa pubblicizzazione, sostanziale e formale, dell'attività di riscossione a livello nazionale (esclusa la Regione Siciliana), avviata nel 2006;
- un progressivo riallineamento dell'Italia al modello "monistico" dei principali paesi europei (Francia, Germania, Gran Bretagna, Spagna), dove non vi sono fratture tra soggetto titolare del credito e soggetto incaricato della riscossione;
- l'accoglimento delle indicazioni contenute nei rapporti di OCSE e FMI sull'amministrazione fiscale italiana, che richiedevano un maggior coordinamento dell'organizzazione "a matrice" del fisco italiano, definita "*unusual*" dall'OCSE rispetto al contesto internazionale;
- l'accorciamento dell'intera filiera di governo della riscossione, garantendo una più efficace sinergia con l'Agenzia delle entrate, l'unità decisionale, la riduzione di frammentazioni o duplicazioni di competenze e l'adozione di approcci e soluzioni di riscossione più omogenei e coerenti.

Il modello organizzativo adottato dal nuovo Ente è stato realizzato secondo principi e criteri di efficienza gestionale, economicità ed efficacia dell'azione amministrativa, definiti dal regolamento di amministrazione, ed ha comportato, rispetto al Gruppo Equitalia:

- la riduzione da 24 a 7 delle strutture a riporto diretto del vertice (3 aree operative e 4 direzioni centrali);
- il superamento delle duplicazioni di funzioni relative ai servizi di governo e compliance normativa presenti in ciascuna delle società del Gruppo, nonché degli organi amministrativi e di controllo;

- il potenziamento del presidio dei processi operativi e lo sviluppo di servizi telematici disponibili sul portale web per facilitare l'adempimento fiscale da parte dei contribuenti.

Per favorire l'unicità decisionale e una più efficace funzionalità organizzativa, sono state rafforzate le forme di collaborazione e condivisione strategica tra Agenzia delle entrate e AeR, mediante la sottoscrizione di un protocollo d'intesa che definisce iniziative e modalità operative congiunte, attraverso cui realizzare sinergie nell'ambito di processi di corporate.

In tale ambito, una delle più rilevanti iniziative di cooperazione tra le due Agenzie per il potenziamento della riscossione, volta a garantire un più stretto ed efficace coordinamento tra i processi operativi, consiste nella condivisione delle banche dati e delle informazioni prevista dall'art. 3 del DL del 22 ottobre 2016 n. 193. In attuazione delle richiamate disposizioni normative è stata sottoscritta un'apposita Convenzione recante termini e modalità delle attività di scambio dei dati.

Tab. 1.c

Dai concessionari privati all'Ente pubblico economico

Periodo	2000-2005	2006	2007-2011	2012-2014	2015-2016	2017-2020	
Descrizione	Sistema delle concessioni	Agenti della Riscossione (DL n. 203/2005)	Dall'aggregazione societaria a livello regionale alla costituzione dei tre Agenti della Riscossione (AdR)		Accentramento delle funzioni corporate nella Capogruppo e AdR dedicati al servizio dei contribuenti e degli enti	Accentramento delle attività in un unico AdR	Ente pubblico economico (DL n. 193/2016)
Numero addetti alla riscossione dei tributi	38 società articolate in 94 ambiti provinciali di proprietà di 54 banche e 35 privati	37 AdR di proprietà di 1 capogruppo (Riscossione SpA) con 2 soci pubblici (AdE e Inps)	Costituzione AdR di interesse regionale: al 30.10.2010 gli AdR sono 17 controllate da 1 capogruppo (Equitalia SpA) con 2 soci pubblici	Incorporazione per area geografica di appartenenza dei 17 AdR in 3 new co (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2014 gli AdR sono 3 (Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA) (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2016 Equitalia Servizi di riscossione SpA è l'unico Agente della riscossione su tutto il territorio nazionale (Regione siciliana esclusa) (controllata da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Il 1° luglio 2017 l'Ente pubblico economico Agenzia delle entrate-Riscossione subentra alle società del Gruppo Equitalia (Equitalia SpA e Equitalia Servizi di riscossione SpA)
Operazioni societarie		Costituzione della Capogruppo Riscossione SpA (poi Equitalia SpA); 38 operazioni per l'acquisto di 36 società, 2 rami di azienda e la società di servizi CNC (poi Equitalia Servizi SpA)	53 operazioni societarie straordinarie (fusioni e cessioni di ramo d'azienda); costituzione di Equitalia Giustizia SpA (2008); costituzione di Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA (2010).		Equitalia Servizi SpA viene incorporata dalla Capogruppo (2013)	Costituzione di Equitalia Servizi SpA (2016) Il 1° luglio 2016, Equitalia Servizi di riscossione SpA incorpora Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA	Il 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte (ad esclusione di Equitalia Giustizia SpA che viene ceduta al ministero dell'Economia) e viene istituita Agenzia delle entrate-Riscossione
Rendicontazione sociale				Paragrafo dedicato alla responsabilità sociale nella Relazione di gestione del Bilancio consolidato (2013) Bilancio sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "Sustainability reporting guidelines" v.3.1 del GRI (2014)	Bilancio di responsabilità sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2015-2016)	Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2017) Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con i "GRI standards" del GRI (2018-2020)	

2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE

2.1 STATUTO E REGOLAMENTI

Con DPCM 5 giugno 2017, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 150 del 29 giugno 2017, è stato approvato lo Statuto dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, che disciplina le funzioni e le competenze degli organi, le entrate dell'Ente e i relativi criteri per la determinazione dei corrispettivi per i servizi prestati.

AeR adotta propri regolamenti di amministrazione e contabilità. Il primo – deliberato dal Comitato di gestione del 26 marzo 2018 e approvato il 19 maggio 2018 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (art. 60 del Dlgs n. 300/1999) – definisce l'organizzazione e la finalità dell'Ente; il secondo – deliberato dal Comitato di Gestione del 18 aprile 2019 e approvato il 24 maggio 2019 dal Ministero dell'economia e delle finanze – detta disposizioni generali in materia di contabilità, budget economico, bilancio e tesoreria, amministrazione della riscossione e attività negoziale.

2.2 PRESIDENTE

Il Presidente dell'Ente è il Direttore dell'Agenzia delle entrate. Il Presidente rappresenta e dirige l'Agenzia delle entrate-Riscossione in conformità alle norme del DL n. 193/2016 e dello Statuto.

In data 10 dicembre 2019, il dott. Aldo Polito, vicario del Direttore dell'Agenzia delle Entrate (delibera AdE n. 16/2017) ha assunto la carica di Presidente f. f. di Agenzia delle Entrate-Riscossione, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dello Statuto dell'Agenzia fino al 30 gennaio 2020, in sostituzione del dott. Antonino Maggiore il cui incarico si era concluso in data 9 dicembre 2019.

Con il DPR del 31 gennaio 2020 l'avv. Ernesto Maria Ruffini è stato nominato Direttore dell'Agenzia delle entrate per la durata di tre anni (successivamente, con il DPR del 18 maggio

2021, l'Avv. Ernesto Maria Ruffini, a norma dell'art. 67 del Dlgs n. 300/99, è stato confermato Direttore dell'Agenzia delle Entrate fino al 30 gennaio 2023).

2.3 COMITATO DI GESTIONE

Il Comitato di gestione è composto dal Presidente e da due componenti nominati direttamente dall'Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti.

Con la delibera n. 27 del 26 giugno 2017 del Comitato di gestione dell'Agenzia delle entrate, sono stati nominati il dott. Giuseppe Telesca e il dott. Pier Paolo Verna quali componenti del Comitato di gestione dell'Ente (art. 1, comma 4 del DL n. 193/2016). Sono rimasti in carica fino al 29 ottobre 2020, in regime di prorogatio (art. 33, comma 1, del DL n. 23/2020).

Con la delibera del Comitato di gestione dell'Agenzia delle entrate n. 29 del 30 ottobre 2020 sono stati nominati due nuovi componenti: la dott.ssa Maria Pia Protano e il dott. Carlo Palumbo.

Al 31 dicembre 2020 il Comitato di gestione risulta così composto:

COMITATO DI GESTIONE

Presidente	Ernesto Maria Ruffini
Componenti	Carlo Palumbo
	Maria Pia Protano

Il Comitato di gestione dell'Agenzia delle entrate, nella riunione del 28 aprile 2021, ha nominato la dott.ssa Ersilia Strumolo quale componente del Comitato di gestione dell'Ente, in sostituzione della dott.ssa Maria Pia Protano.

Ai sensi dell'art. 6, comma 2, dello Statuto, i componenti – ad eccezione del Presidente – durano in carica tre anni e possono essere rinnovati una sola volta. Ai componenti non spetta alcun compenso, indennità o rimborso spese. Lo statuto definisce i poteri del Comitato e le modalità di svolgimento delle riunioni.

2.4 COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio dei revisori dei conti è stato costituito con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 20 luglio 2017 ed è composto da tre membri effettivi, fra i quali il suo Presidente, scelto fra i magistrati della Corte dei conti, e da due membri supplenti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 5, dello Statuto, il Collegio dei revisori dei conti è il soggetto incaricato della revisione legale dei conti.

I componenti del Collegio, diversi dal Presidente, nonché i relativi supplenti sono nominati uno su designazione del Ministero dell'Economia e delle finanze ed uno dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. I revisori restano in carica per tre anni e possono essere confermati una sola volta. Il mandato dei componenti in carica è scaduto il 20 luglio 2020; attualmente sono in regime di prorogatio.

Al 31 dicembre 2020 l'Organo di controllo risulta così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente	Massimo LASALVIA
Componenti effettivi	Iacopo LISI Giampiero RICCARDI
Componenti supplenti	Maria Grazia RENIERI Giovambattista Lo PREJATO

2.5 REVISIONE VOLONTARIA

Ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento di Contabilità dell'Ente *“La revisione volontaria dei conti dell'Agenzia è esercitata da una società di revisione iscritta nel Registro dei revisori legali istituito presso il Ministero. L'incarico ha la durata massima di tre esercizi, con scadenza alla data di approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio dell'incarico medesimo.”*

A seguito di una specifica procedura di affidamento, in data 10 ottobre 2019, il servizio di revisione contabile su base volontaria per il triennio 2019-2021 è stato assegnato alla società di revisione PricewaterhouseCoopers SpA.

2.6 COMPLIANCE

2.6.1 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX Dlgs n. 231/01, ORGANISMO DI VIGILANZA E CODICE ETICO

Il Dlgs n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per alcune categorie di reati omogenei, c.d. reati presupposto (ad esempio, tra quelli potenzialmente applicabili all'Agenzia delle entrate-Riscossione figurano: i reati contro la Pubblica Amministrazione; di criminalità informatica e trattamento illecito di dati; criminalità organizzata; i reati societari; omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme infortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro; ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio; i reati ambientali), commessi dai propri amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

Agenzia delle entrate-Riscossione ha adottato:

- un Modello di organizzazione, gestione e controllo coerente con le prescrizioni del Dlgs n. 231/2001 per la “disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della Legge 29 settembre 2000 n. 300”, con i relativi allegati, la Matrice dei processi sensibili e i Protocolli;
- un Codice Etico.

In relazione alle previsioni del citato modello è stato nominato un Organismo di Vigilanza collegiale con attribuzione di specifici compiti di vigilanza sull'efficace attuazione ed effettiva applicazione del Modello.

Le funzioni dell'Organismo di Vigilanza di cui all'art. 6, comma 1, lett. b) del Dlgs n. 231/2001, sono attribuite e svolte dal Collegio dei revisori dei conti dell'Ente, la cui composizione è espressamente stabilita dalle norme statutarie.

L'Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2020 risulta così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente

Massimo LASALVIA

Componenti effettivi

Iacopo LISI

Giampiero RICCARDI

Il modello adottato è finalizzato a configurare un sistema articolato e organico di attività di controllo finalizzate a prevenire la commissione delle fattispecie di reato previste dal Dlgs n. 231/2001 e la messa a punto di un efficace sistema di controlli basato sui seguenti principi:

- segregazione delle responsabilità in base alla quale nessuno può gestire in autonomia un intero processo;
- coerenza dei poteri autorizzativi con le responsabilità assegnate;
- tracciabilità di ogni operazione rilevante ai fini del Decreto.

Le competenti strutture di AeR hanno il compito di curare la manutenzione e l'evoluzione rispetto a quanto già disposto e previsto dal Modello 231. In particolare, procedono:

- ad aggiornare il Modello di organizzazione, gestione e controllo, tenuto conto dell'evoluzione delle fattispecie di reato presupposto;
- ad implementare l'allegato contenente:
 - l'indicazione dei macro-processi e dei processi dell'ente a potenziale rischio di commissione dei reati rilevanti ai sensi del Dlgs n. 231/2001;
 - l'indicazione del Responsabile di processo (Process owner) in termini di struttura organizzativa di appartenenza;
 - l'indicazione delle singole fattispecie di reato associabili ai macro-processi e processi dell'ente così come definiti dalla regolamentazione interna (Circolari e Processi);
 - l'indicazione degli altri attori interni coinvolti;

- ad aggiornare i Protocolli per AeR. Il contenuto dei Protocolli viene adeguato focalizzando i principi di “esimenza” e i connessi comportamenti da adottare al fine di prevenire l’insorgenza di ogni profilo di reato rilevante ai sensi del Dlgs n. 231/2001.

Per tutte le risorse dell’Ente è disponibile un modulo FAD (formazione a distanza) che illustra nel dettaglio gli strumenti esistenti e le modalità previste in tema di adempimenti di cui al Dlgs n. 21/2001.

In coerenza con le indicazioni fornite dall’ANAC con la Determinazione n. 1134 dell’8 novembre 2017, l’Agenzia delle entrate-Riscossione ha individuato nell’Organismo di Vigilanza quale organo di controllo che svolge le funzioni di attestazione dell’assolvimento degli obblighi di pubblicazione dell’Ente. Infatti, Agenzia delle Entrate-Riscossione, in qualità di Ente pubblico economico, non è dotata di Organismo indipendente di valutazione (OIV).

2.6.2 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

In ragione della sua natura giuridica, l’Ente pubblico economico è tenuto all’applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, in quanto rientra tra i soggetti di cui all’art. 2-bis, comma 2, del Dlgs n. 33/2013.

Con delibera del Comitato di gestione del 28 gennaio 2020, AeR ha adottato il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020-2022 (di seguito “PTPCT” o “Piano”) redatto conformemente a quanto disciplinato dalla Legge n. 190/2012, dal Piano Nazionale Anticorruzione (“PNA”) e dalle Linee guida emanate dall’ANAC.

Il Piano triennale mira a identificare i rischi di corruzione o di “*maladministration*”, a determinare il livello di esposizione dei processi dell’Ente ai rischi individuati e a programmare la realizzazione di nuove misure di prevenzione atte a mitigarli adeguatamente.

Nel corso del 2020, è stato sottoposto a revisione il livello di rischio per ciascun processo ritenuto sensibile sulla base di rischi potenziali che sono stati identificati tenendo conto delle variazioni di tipo normativo, organizzativo e tecnologico eventualmente intervenute sul processo oggetto di analisi nonché gli effetti diretti e indiretti legati alla pandemia.

Un altro aspetto rilevante è l’individuazione di misure di mitigazione del rischio volte a eliminare o comprimere i fattori che possono agevolare il verificarsi di comportamenti o fatti di corruzione. Nelle “Schede di programmazione delle misure di prevenzione dei processi a rischio di corruzione” (Allegato 4 del Piano), predisposte per ogni processo ritenuto sensibile al fenomeno corruttivo, vengono riportate le misure di prevenzione specifiche da attuare nel corso del triennio di riferimento, che si aggiungono a quelle esistenti. Alle misure di prevenzione specifiche si affiancano le misure di prevenzione trasversali che consistono in

disposizioni di carattere generale riguardanti l'Ente nel suo complesso e che contribuiscono a ridurre la probabilità di attuazione di comportamenti corruttivi. In questa tipologia sono ricomprese le misure di prevenzione obbligatorie cioè gli interventi la cui attuazione discende obbligatoriamente dalla Legge n. 190/2012 e dai connessi decreti attuativi nonché dalle indicazioni dell'ANAC.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge un'attività di monitoraggio che consiste nel verificare, non solo l'avvenuta realizzazione delle misure di prevenzione programmate nel PTPCT, ma anche l'osservanza delle prescrizioni contenute all'interno del Piano.

Un ulteriore strumento di prevenzione della corruzione è la trasparenza, disciplinata dal Dlgs n. 33/2013 e s.m.i.: tra gli aspetti più rilevanti in tema di trasparenza viene trattato l'accesso civico generalizzato, istituto che consente ai cittadini di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria. In attuazione della suddetta normativa e di quanto contenuto nelle linee guida emanate dall'ANAC in materia, l'AeR ha regolamentato il processo di gestione delle istanze. In particolare, il Comitato di gestione, con delibera del 29 ottobre 2020, ha approvato il "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato" che disciplina i criteri e le modalità per l'esercizio presso l'Ente del diritto di accesso civico semplice, accesso civico generalizzato e accesso documentale. Tale regolamento, pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale è accessibile a tutti i cittadini. In attuazione del citato regolamento, l'Ente ha emanato una circolare interna sul tema che fornisce le nuove indicazioni applicative finalizzate ad una coerente e uniforme trattazione delle istanze relative alle tre suddette tipologie di accesso, sostituendo le precedenti circolari vigenti.

Le modalità di presentazione delle istanze sono pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" – "Altri contenuti – Accesso civico" del sito Internet dell'Ente. L'AeR, inoltre, conformemente alle disposizioni normative in materia di trasparenza, assicura la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e l'attività della stessa, nella sezione "Amministrazione Trasparente" presente sul sito Internet istituzionale.

Per ciò che riguarda la consuntivazione delle attività svolte, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, coerentemente con quanto previsto dall'art. 1, comma 14, della Legge n. 190/2012, ha predisposto la "Relazione annuale" che descrive le principali attività svolte in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza nel corso dell'anno. La relazione è disponibile sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Amministrazione trasparente".

2.6.3 QUALITÀ

L'adozione da parte di AeR di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato ISO 9001 è una scelta strategica per disporre di un sistema di governance dedicato a migliorare le prestazioni dei servizi offerti, affrontare i rischi e le opportunità associate al contesto in cui opera, realizzare i suoi obiettivi e facilitare le opportunità di accrescere la soddisfazione dei Contribuenti e degli Enti creditori.

Nel corso dell'anno, in occasione della conclusione del ciclo triennale di validità della certificazione ISO 9001, l'Agenzia ha superato con esito positivo la visita di rinnovo operata dal nuovo Ente di certificazione Rina Services S.p.A., selezionato a seguito di una procedura acquisitiva ad evidenza pubblica.

L'Organismo di certificazione ha effettuato una rivalutazione dell'intero Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso una verifica documentale (relativa a manuale qualità, procedure e documenti di sistema) e degli audit sui siti campionati.

Nel corso dell'audit di rinnovo, l'Organismo ha valutato l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce dei cambiamenti interni ed esterni e la sua continua pertinenza ed applicabilità.

Il Sistema di Gestione, che prevede un ruolo centrale dell'Alta Direzione, focalizza gli interventi e le attività nell'ottica di migliorare la capacità di erogare prodotti e servizi a favore della collettività secondo un approccio basato sul rischio ("Risk-based Thinking"), mediante il coinvolgimento e la partecipazione diffusa da parte delle Strutture.

Nel quadro delle iniziative assunte e comunicate al Personale nel corso del 2020 si evidenzia:

- il progressivo sviluppo del sistema di misurazione delle performance qualitative dei processi, nonché dei prodotti/servizi prioritari della riscossione connessi alla soddisfazione del contribuente. In riferimento al monitoraggio dei provvedimenti di rateizzazione rilasciati ai cittadini si è proceduto, con il coinvolgimento di SOGEI, a ottimizzare il processo di estrazione periodica della base dati di tali provvedimenti e all'elaborazione di reportistica automatica che consente ai Direttori regionali di visualizzare gli output delle analisi condotte e verificare l'andamento delle relative performances;
- l'organizzazione di un Workshop dedicato ai Direttori regionali nel corso del quale sono state erogate sessioni formative mirate all'applicazione del "Risk-based thinking" a partire dalla preventiva valutazione delle minacce di perdita di qualità nell'Organizzazione.

2.6.4 TRATTAMENTO DATI PERSONALI – REGOLAMENTO UE 2016/679 E DLGS N. 196/2003 COME MODIFICATO DAL DLGS N. 101/2018

L'AeR tratta, in qualità di Titolare, i dati personali necessari alla realizzazione delle proprie finalità istituzionali connesse alla riscossione nazionale dei tributi.

In coerenza con le previsioni del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale di riferimento aggiornata in materia di protezione dati, AeR applica uno specifico Sistema di Gestione per la Protezione dei dati.

Quest'ultimo ricerca il miglioramento continuo del modello operativo e organizzativo di *Data-Protection* adottato dall'Agenzia supportando, con l'introduzione di processi e procedure documentate, la realizzazione degli obiettivi di compliance e di migliore diffusione a tutti i livelli dell'Organizzazione di comportamenti adeguati agli standard attesi.

L'AeR, sulla base della "Metodologia per l'analisi di rischio e valutazione di impatto" definita e realizzata in coerenza con quanto condiviso all'interno del SIF (Sistema Integrato Fiscalità), conduce l'attività di valutazione dei trattamenti riportati nel Registro dei trattamenti del Titolare e dei servizi applicativi individuandone i rischi sin dalla fase di progettazione degli stessi (*privacy by design*), nonché seleziona le misure di sicurezza tecniche e organizzative da applicare per finalità di mitigazione.

In merito al catalogo delle misure di sicurezza applicate dal Titolare per la mitigazione dei rischi in materia di protezione dati, AeR ha adottato, in condivisione con le amministrazioni del SIF, il framework multicompliance, definito in accordo con il partner tecnologico Sogei SpA. Tale framework propone, in ragione delle categorie di dati personali, della loro natura e della rilevazione del rischio associato ai trattamenti ed alle applicazioni informatiche, le misure di sicurezza da applicare con requisiti standard (*privacy by default*).

Nel corso del 2020 AeR ha – inoltre - avviato l'integrazione nel catalogo delle misure di sicurezza con i requisiti dettati dal *Framework Nazionale per la Cybersecurity e la Data-Protection*. Tale *framework* è un importante strumento di supporto per la definizione della strategia per la protezione dei dati personali e la gestione della sicurezza cibernetica, entrambi aspetti rilevanti in considerazione di un maggiore interesse rivolto alla digitalizzazione dei processi.

Nell'ambito delle attività di miglioramento dei servizi erogati, in particolare per i temi relativi alla gestione dei dati personali, l'Agenzia ha avviato l'introduzione di un software gestionale dedicato alla *Data-Protection* ed alla *Cybersecurity*, in una visione integrata dei processi e delle componenti del trattamento dei dati personali.

Nel corso del primo semestre del 2020 è stato pubblicato il Registro dei trattamenti in versione aggiornata con l'inserimento dei trattamenti di nuova progettazione e delle integrazioni/modifiche operate per quelli già esistenti.

In riferimento all'esercizio dei diritti degli interessati nel 2020 è stato fornito riscontro a 83 istanze/segnalazioni presentate da parte dei cittadini, in merito al trattamento dei dati personali (artt. da 15 a 22 del Regolamento UE n. 679/2016). Tutte le risposte sono state rese nel pieno rispetto del termine di un mese previsto dall'art. 12, comma 3 del GDPR per l'evasione delle istanze.

Inoltre, in ottemperanza alle disposizioni del GDPR, sono stati forniti riscontri ed informazioni all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO

2.7.1 AGENZIA DELLE ENTRATE

AeR è un ente strumentale dell'Agenzia delle entrate ai sensi dell'art. 1, comma 3 del DL n. 193/2016. I rapporti per i servizi prestati e per la condivisione delle banche dati e delle informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio di riscossione sono regolati convenzionalmente. L'Agenzia delle entrate dispone di vari strumenti per il monitoraggio e il controllo sull'andamento della gestione dell'Ente, tra i quali la designazione dei componenti del Comitato di gestione.

Al fine di consentire un monitoraggio costante sui risultati conseguiti in materia di riscossione, l'Ente trasmette annualmente all'Agenzia delle entrate la relazione prevista dall'art. 1, comma 14 bis, del D.L. 22 ottobre 2016, n. 193

2.7.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

L'Ente è sottoposto all'indirizzo ed alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze (art. 1, comma 4 dello Statuto). In data 13 luglio 2020 è stato pubblicato l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2020-2022 ai sensi dell'articolo 59 del Dlgs n. 300/1999. L'Atto determina, in coerenza con i vincoli e gli obiettivi stabiliti dal Documento di economia e finanza, gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria (vedi tab. 2.a).

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, del DL n. 193/2016, annualmente viene stipulato, tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Ente, un atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'art. 59 del Dlgs n. 300/1999, attraverso il quale l'Ente assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria (vedi tab. 2.b).

Con l'atto aggiuntivo – trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari – vengono, infatti, individuati i servizi dovuti, le risorse disponibili, le strategie per la riscossione dei crediti tributari, gli obiettivi quantitativi da raggiungere, gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento dei predetti obiettivi, le modalità di vigilanza sull'operato dell'Ente, la gestione della funzione della riscossione, la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte a evitare aggravi moratori per i contribuenti, e a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2020 – 2022

Tabella 2.a

I	Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e ne semplificherà l'accesso tenuto conto delle diverse tipologie di utenti.
II	Assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione, le rateazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati.
III	Migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia anche attraverso la collaborazione con la Guardia di Finanza.
IV	Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata; avviare le procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione ¹ .
V	Assicurare l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo processuale informatico.
VI	Incrementare i livelli di efficienza e garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.

¹ Per l'esercizio 2020, gli obiettivi di gettito tengono conto della sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all'Agente della riscossione e della sospensione delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione durante l'emergenza epidemiologica Covid-19.

Più specificamente l'Ente si impegna a esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza gestionale, efficacia, economicità dell'azione nonché di equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari. AeR contribuisce, inoltre, al miglioramento della produttività dell'Amministrazione finanziaria assicurando che i propri livelli di efficienza ed efficacia siano in linea con quelli degli altri soggetti che svolgono analoghe funzioni nelle economie più avanzate e garantisce l'equilibrio economico-finanziario della gestione aziendale e il rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso attente politiche di contenimento dei costi nel rispetto della normativa vigente.

L'Ente, pertanto, secondo le tempistiche e le modalità indicate nell'atto aggiuntivo stesso, fornisce al Dipartimento delle Finanze i dati e le informazioni per consentire l'esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza sulla gestione.

Agenzia delle entrate-Riscossione è, inoltre, iscritta all'Albo dei gestori delle attività di liquidazione e di accertamento dei tributi e quelli di riscossione dei tributi e delle entrate delle province e dei comuni, previsto dall'art. 53, comma 3, del Dlgs n.446/1997 (c.d. Albo della Fiscalità locale); ai sensi dell'art. 3 del DM n. 289/2000 la sussistenza dei requisiti cui è subordinata l'iscrizione nell'albo viene verificata annualmente dal Dipartimento delle Finanze, gestore dell'Albo stesso.

Tabella 2.b

Obiettivi atto aggiuntivo 2020

Area strategica servizi

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica servizi sono collegati ad ambiti di intervento orientati a garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma e della qualità dei servizi digitali offerti, semplificandone l'accesso e l'utilizzo per le diverse tipologie di utenti.

In tale prospettiva, al fine di incrementare l'operatività digitale rispetto a quella dei canali tradizionali di sportello, anche in relazione al periodo di lockdown conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19, i principali interventi programmati per il 2020 saranno volti a:

- a) favorire l'utilizzo dei servizi digitali offerti tramite il sito istituzionale e l'App migliorando la qualità delle informazioni disponibili, semplificando le modalità di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e potenziando i canali di contatto da remoto per l'assistenza ai contribuenti;
- b) semplificare l'utilizzo dei canali digitali - attraverso la revisione delle mappe di navigazione e della user experience nell'area riservata ai cittadini, alle imprese, professionisti e intermediari del sito istituzionale - in coerenza con le nuove linee guida AgiD sull'accessibilità dei portali web della PA e potenziare i servizi digitali disponibili anche migliorandone la fruibilità e la qualità delle informazioni (es. revisione della situazione debitoria);

-
- c) garantire un crescente utilizzo dei pagamenti da canali remoti, anche attraverso il costante sviluppo della multicanalità;
 - d) estendere il nuovo modulo di pagamento “PagoPA” agli altri documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali);
 - e) promuovere l'utilizzo dell'Area riservata agli intermediari (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), per incrementarne l'operatività online anche attraverso il potenziamento dei canali di contatto;
 - f) mantenere un elevato standard del livello dei servizi digitali, valutato in termini di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari sull'intera gamma di servizi online, attraverso strumenti di misurazione basati su web survey.
-

Area strategica riscossione

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica riscossione identificano le linee di intervento orientate ad assicurare il raggiungimento dei volumi di gettito attesi garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

La previsione della riscossione per l'anno 2020, consolidata nell'ambito della programmazione di budget, stimava un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 9,187 miliardi di euro. Tale livello di incassi, coerente con quello preventivato nella programmazione di bilancio occorsa per la redazione della nota di aggiornamento al Documento di economia e finanza (DEF) e alla successiva predisposizione del Disegno di Legge di Bilancio 2020-2022, prevedeva un contributo di circa 2,8 miliardi di incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata dei ruoli introdotte dal DL n. 119/2018 e dalla Legge n. 145/2018.

A partire dal mese di febbraio 2020, sono stati adottati diversi provvedimenti normativi per permettere ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

Con riferimento alla riscossione ruoli, i provvedimenti di cui al DL n. 18/2020 ed al DL n. 34/2020 e, in particolare, il quadro macroeconomico derivante dalla citata emergenza sanitaria hanno comportato una completa rivisitazione delle aspettative di riscossione che, per la componente erariale, hanno trovato anche evidenza nel Documento di economia e finanza di aprile 2020.

Ciò premesso, il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli stimati per l'anno 2020 risulta pari a 6,4 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 2,4 miliardi di euro.

In tale contesto, anche il piano operativo per l'esercizio 2020, originariamente predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, risulta fortemente impattato dalla sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione fino al 31 agosto 2020².

Per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia della riscossione, tenuto conto dell'operatività dell'ente nel periodo di riferimento, è stato mantenuto il solo indicatore che prevede l'ulteriore contrazione dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni “ordinarie” (debiti di importo fino

² Con il DL n. 104/2020, avente ad oggetto “Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia” è stato prorogato, dal 31 agosto al 15 ottobre 2020, la sospensione della riscossione coattiva iniziata in data 8 marzo 2020. A seguito dell'andamento crescente della curva epidemiologica e del nuovo quadro normativo, con il DL n. 125/2020 è stata definita un'ulteriore proroga al 31 dicembre 2020 della sospensione dell'attività di riscossione, a sua volta rinviata con successivi decreti nel corso del 2021.

a € 60.000) per le quali la legge prevede una procedura semplificata, al fine di consentire l'accoglimento del 75% delle istanze dai contribuenti entro 5 giorni dalla presentazione.

Inoltre, al fine di monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione, sono stati mantenuti gli indicatori finalizzati a valutare l'operato dell'Agente della riscossione con riguardo:

- alla qualità degli atti prodotti, misurata attraverso la percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del Dlgs n. 546/1992;
- alla capacità di difendere la pretesa tributaria, misurata sulle costituzioni in giudizio (CTP e CTR) il cui termine scade nell'esercizio, tenendo conto, tuttavia, dell'esigenza che ne sia apprezzata, caso per caso, l'effettiva necessità (carenza di legittimazione passiva dell'Adr;), ovvero l'opportunità, sulla base della possibilità, anche minima, di ottenere la vittoria giudiziale;
- agli esiti del contenzioso (favorevoli anche parzialmente per l'Agenzia, inclusi i casi di difetto di giurisdizione, inammissibilità del ricorso avverso e ogni altro esito agli stessi assimilabile) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

Area strategica efficienza

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica efficienza identificano le linee di intervento orientate a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.

Per il 2020 l'Agenzia porrà particolare attenzione alle azioni di contenimento dei costi per consentire il mantenimento dell'incidenza massima degli stessi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi; ciò nel rispetto sia dei limiti al superamento dei costi di funzionamento previsti dal Dlgs n. 159/2015 sia delle previsioni normative in tema di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica, tenendo comunque conto del particolare contesto venutosi a determinare nel 2020 per effetto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del rispetto delle misure di contenimento al diffondersi del contagio a questo collegate.

Pertanto, pur mantenendo un forte presidio sul contenimento dei costi di gestione, l'Agenzia dovrà comunque garantire un miglioramento nei livelli di servizio ai contribuenti rispetto al precedente esercizio. In tal senso, il percorso intrapreso dall'Ente è quello di far evolvere progressivamente l'operatività di sportello verso attività di assistenza al contribuente per le situazioni di maggiore complessità, favorendo l'utilizzo di servizi web per informazioni sulla situazione debitoria, rateizzazioni, sospensioni, operazioni di pagamento. In tale direzione, anche nel 2020 proseguiranno le iniziative per migliorare la fase di accoglienza del contribuente attraverso una maggiore diffusione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code.

2.7.3 CORTE DEI CONTI

L'art. 8 dello Statuto stabilisce che l'Ente è sottoposto al controllo sulla gestione finanziaria da parte della Corte dei conti, ai sensi degli artt. 2 e 3 della Legge n. 259/1958.

La Corte dei conti dispone – tra gli strumenti per il monitoraggio e il controllo sull'andamento della gestione – della designazione del Presidente del Collegio dei Revisori.

Inoltre, con la Determinazione n. 97 del 24 ottobre 2017 la Corte dei conti ha disciplinato le modalità di esecuzione degli adempimenti cui è tenuto l'Ente che deve trasmettere:

- i provvedimenti normativi, amministrativi e atti relativi a:
 - i fini istituzionali, la struttura, l'ordinamento e il funzionamento dell'Ente, nonché la composizione dei suoi organi;
 - la disciplina degli uffici e dei servizi e della contabilità e gli atti organizzativi del sistema controlli interni, nonché le pertinenti relazioni;
 - la disciplina dello stato giuridico e del trattamento economico del personale;
 - le fonti di entrata, ordinarie, straordinarie, occasionali;
 - la costituzione, la partecipazione e la dismissione riferite ad enti, società e altri organismi;
- gli atti e i documenti sulla gestione finanziaria:
 - bilanci preventivi e modifiche, relazioni, piani di attività annuali e pluriennali;
 - operazioni in conto capitale e comunque le delibere su operazioni eccedenti l'ordinaria amministrazione;
 - conti consuntivi, corredati dalle relazioni del Comitato di gestione e dal Collegio dei revisori dei conti;
 - convenzioni, atti aggiuntivi e contratti di servizio con Agenzia delle entrate o altri soggetti pubblici o privati;
 - verbali del Collegio dei revisori dei conti;

- o le direttive impartite dall'Agenzia delle entrate e dai Ministeri aventi funzioni di vigilanza, di indirizzo e di controllo sulla gestione dell'Ente;
- o i provvedimenti emessi nell'esercizio di dette funzioni e, in ogni caso, quelli che abbiano a oggetto i bilanci.

Inoltre, vengono trasmessi alla Corte dei conti tutti i dati e le informazioni utili alla redazione della “Relazione annuale al Parlamento della Sezione del controllo sugli enti sul risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria dell’Ente”.

2.7.4 PARLAMENTO

L’Agenzia delle entrate-Riscossione ha con il Parlamento sia rapporti diretti sia indiretti, attraverso l’Agenzia delle entrate ed il Ministero dell’Economia e delle Finanze.

Nel 2020, in particolare, sono state tre le occasioni in cui, nell’ambito delle proprie attività istituzionali, le competenti Commissioni parlamentari di Camera e Senato hanno convocato in audizione i vertici dell’Ente per fornire informazioni e chiarimenti su tematiche relative alla riscossione.

DATA	OGGETTO
22/04/2020	Audizione del Direttore dell’Agenzia delle entrate e Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione nelle commissioni riunite VI Finanze e X Attività produttive: <i>“Indagine conoscitiva sulle misure per il sostegno del sistema finanziario con riferimento all'aspetto tributario e della riscossione, connesse alla situazione determinatasi dall'epidemia da COVID-19”</i>
14/09/2020	Audizione del Direttore dell’Agenzia delle entrate e Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze: “Individuazione delle priorità nell'utilizzo del Recovery Fund, con particolare riferimento a possibili interventi di riforma del sistema fiscale e della riscossione”
06/10/2020	Audizione del Direttore dell’Agenzia delle entrate e Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6a Commissione Finanze e Tesoro: “Atto di indirizzo concernente gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si sviluppa l’attività delle Agenzie fiscali, per gli anni 2020-2022” E "Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020”

3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE– RISCOSSIONE

Per Agenzia delle entrate-Riscossione è fondamentale considerare le esigenze e le aspettative legittime di tutti i portatori di interesse bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali al fine di garantire una costante attenzione all’impatto sociale delle proprie attività.

Nell’ambito di un percorso di crescita sostenibile, coerente con i principi di equità e di impegno sociale basato sull’assistenza, sul dialogo e sulla semplificazione delle relazioni con i cittadini e le imprese, il bilancio di sostenibilità 2020 rappresenta il principale strumento per la rendicontazione, comunicazione, programmazione e controllo delle attività di responsabilità sociale dell’Ente.

Nel documento, in continuità con quanto realizzato fin dal 2013, le relazioni con la collettività vengono misurate attraverso l’individuazione di indicatori oggettivi, nel rispetto dei principi internazionali di riferimento e soprattutto delle aspettative presentate dai diversi interlocutori.

In questo modo AeR intende consolidare le modalità già sperimentate e promuovere nuove forme di cooperazione duratura basate sull’ascolto, sulla correttezza e sulla trasparenza per conseguire obiettivi concreti e condivisi di sviluppo sostenibile anche attraverso il rafforzamento della fiducia.

Come accennato in precedenza, il bilancio di responsabilità sociale 2020 è redatto in conformità a quanto richiesto dai “GRI Standards” definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, in accordo con l’opzione “Core”, con l’intento di fornire un quadro delle attività dell’Ente in riferimento ai temi sociali ritenuti significativi.

Il processo di redazione del documento ha, quindi, previsto:

- l'identificazione degli aspetti significativi da rendicontare in relazione alla loro utilità informativa nei confronti dei principali interlocutori;
- l'implementazione e il mantenimento dei processi di gestione e di controllo interno dei dati e delle informazioni presentate nel bilancio di responsabilità sociale.

In particolare, gli argomenti trattati sono stati definiti sulla base di quanto previsto dai suddetti standard internazionali – rivisitando e confermando il processo seguito per la redazione del Bilancio di responsabilità sociale dei precedenti esercizi – e riflettono i risultati dell'analisi di materialità, che ha consentito di individuare le tematiche rilevanti da dover pubblicare nel presente documento.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate - Riscossione al 31 dicembre 2020 è quello identificato al precedente capitolo 1.

I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Ente.

I dati sull'emissione di CO₂ sono stati stimati applicando ai consumi energetici il fattore di conversione preso dall'Inventario nazionale UNFCCC 2012. Si segnala che, in considerazione dello specifico settore di business, le attività dell'Ente non comportano significativi consumi idrici ed emissioni inquinanti in atmosfera non ricomprese nelle emissioni di gas a effetto serra. Pertanto, pur garantendo un'adeguata comprensione dell'attività dell'Ente, tali tematiche non sono oggetto di rendicontazione nel documento.

All'interno della Nota Metodologica è riportato il "GRI Content Index" che, come richiesto dai suddetti standard internazionali, sintetizza il contenuto del bilancio di responsabilità sociale in riferimento agli indicatori GRI. Nel presente capitolo viene comunque riportata una "Tabella di raccordo" nella quale è rappresentata, in forma sintetica, la correlazione tra le informazioni rendicontate ritenute materiali e gli indicatori del GRI.

3.1 ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Il processo di analisi della materialità ha lo scopo di individuare le tematiche rilevanti che sono oggetto di approfondimenti all'interno del Bilancio di responsabilità sociale 2020.

A tal fine è stato seguito un processo di identificazione, valutazione e selezione delle informazioni rilevanti, definendo la matrice di materialità, la mappa degli interlocutori e la lista degli indicatori (per la lista completa si rimanda al "GRI Content Index" riportato nel capitolo 7).

L'analisi di materialità è stata condotta attraverso un'approfondita mappatura e analisi delle fonti interne ed esterne al fine di identificare le tematiche di interesse per l'Ente e i suoi interlocutori, coerentemente con il processo seguito per la redazione del Bilancio di responsabilità nei precedenti anni.

In primo luogo, si è, quindi, provveduto alla revisione e all'aggiornamento delle analisi condotte nel corso del triennio precedente, comprese le attività di media relation e di rilevazione ed approfondimento degli elementi maggiormente significativi in termini reputazionali, individuando al contempo i nuovi canali di contatto e di coinvolgimento che si sono aggiunti nel corso dell'anno a quelli già disponibili.

Di seguito si riportano le fonti interne ed esterne utilizzate per l'analisi:

- linee guida "GRI Standards";
- rassegna stampa 2020;
- interrogazioni parlamentari 2020;
- audizioni parlamentari 2020;
- comunicati stampa 2020;
- portale web dell'Ente;
- customer satisfaction 2020;
- altra documentazione interna disponibile.

Sulla base dei risultati emersi dall'analisi delle fonti informative, sono stati attivati incontri con il vertice aziendale che hanno consentito di approfondire i temi rilevati, confermando le seguenti quindici aree tematiche già individuate negli esercizi precedenti:

- ampliamento e miglioramento dei canali di contatto;
- ampliamento dei canali di pagamento;
- miglioramento processo di riscossione;

- relazione con ordini ed associazioni;
- privacy;
- ampliamento e miglioramento dei servizi;
- contenzioso di riscossione;
- ruolo sociale;
- chiarezza e trasparenza;
- prevenzione della corruzione;
- riscossione enti locali;
- competenza, professionalità e capacità di ascolto;
- pari opportunità;
- gestione ambientale;
- efficientamento.

Si è, quindi, provveduto alla misurazione della rilevanza di ciascuna area tematica individuata attraverso un giudizio qualitativo espresso attraverso una scala di valori (“alto”, “medio”, “basso”) sia in prospettiva esterna che in prospettiva interna.

Tale analisi è stata condotta anche per l’individuazione dei principali interlocutori dell’Ente di cui al paragrafo 3.2.

Infine, l’analisi è stata confermata dall’esame dei fatti di rilievo avvenuti successivamente alla chiusura dell’esercizio.

3.1.1 MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di seguito rappresentata consente di visualizzare i temi rilevanti, combinando le priorità attribuite dagli interlocutori esterni con le priorità interne, e di identificare sinteticamente i temi fondamentali per AeR e i suoi interlocutori.

Tutte le tematiche rilevate, in quanto posizionate nel quadrante in alto a destra, sono state considerate materiali e, quindi, approfondite all'interno del presente documento nei capitoli 4 (la responsabilità sociale), 5 (la responsabilità ambientale) e 6 (la responsabilità economica), nei quali, per ogni tipologia di interlocutore e tema significativo individuato, vengono rappresentati i risultati dei principali indicatori quantitativi e qualitativi rilevati.

Figura 3.a

La matrice di materialità



3.1.2 TABELLA DI RACCORDO

Come già accennato, l'analisi di materialità ha confermato le aree tematiche già individuate nel corso della redazione del Bilancio di responsabilità dei precedenti esercizi.

Per facilitare la lettura del Bilancio di responsabilità sociale e l'incrocio tra i temi emersi nella matrice di materialità e gli aspetti previsti dal GRI, si riporta la seguente tabella di raccordo nella quale per ogni aspetto materiale evidenziato nella matrice vengono riportati i correlati indicatori GRI rendicontati e il capitolo di competenza.

Tabella 3.a **Raccordo con GRI standards**

Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Topic specific GRI standards	GRI standards KPI	Capitoli bilancio di responsabilità sociale 2020
Gestione responsabile del servizio di riscossione*			
ampliamento e miglioramento dei canali di contatto		N/A*	
ampliamento dei canali di pagamento	N/A*	GRI 419-1	
miglioramento processo di riscossione	GRI 419 "Socioeconomic Compliance"	"Non-compliance with laws and regularions in the social and economic area"	4. La responsabilità sociale
relazione con ordini ed associazioni			
ampliamento e miglioramento dei servizi			
riscossione enti locali			
contenzioso di riscossione			

Ruolo sociale	GRI 203 "Indirect economic impacts"	GRI 203-2 Significant indirect economic impacts"	4. La responsabilità sociale
Competenza, professionalità e capacità di ascolto	GRI 404 "Training and education"	GRI 404-1 "Average hours of training per year per employee"	4. La responsabilità sociale
Pari opportunità	GRI 405 "Diversity and equal opportunity"	GRI 405 - 1 "Diversity of governance bodies and employees" GRI 405-2 "Ratio of basic salary and remuneration of women to men"	4. La responsabilità sociale
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione ** - Chiarezza e trasparenza - Prevenzione della corruzione	GRI 205 "Anti-corruption"	GRI 205-1 "Operations assessed for risks related to corruption" GRI 205-3 "Confirmed incidents of corruption and action taken"	4. La responsabilità sociale
Privacy	GRI 418 "Customer Privacy"	418-1 "Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data"	4. La responsabilità sociale

Gestione ambientale	GRI 301 "Materials"	307-1 "Materials used by weight or volume"	5. La responsabilità ambientale
	GRI 302 "Energy"	302-1 "Energy consumption within the organization"	
	GRI 306 "Environmental compliance"	306-2 "Waste by type and disposal method"	
	GRI 307 "Environmental compliance"	307-1 "Non- compliance with environmental laws and regulations"	
Efficientamento	GRI 201 "Economic performance"	201-1 "Direct economic value generated and distributed"	6. La responsabilità economica

* Le singole aree tematiche, già individuate nel corso delle analisi di materialità negli anni precedenti, immediatamente riconducibili all'attività caratteristica dell'Ente sono stati raggruppate nell'area "Gestione responsabile dei servizi di riscossione". Poiché il servizio di riscossione nazionale dei tributi è svolto dall'Ente in forza di Legge ed è disciplinato, in ogni sua fase, da norme ordinarie e speciali, non è stato possibile associare questa area e nessuno dei "Topic Specific GRI Standars" e conseguentemente i KPI selezionati non sono riscontrabili nei "GRI Standards KPI".

** Le singole aree tematiche, già individuate nel corso delle analisi di materialità degli anni precedenti, immediatamente riconducibili all'impegno anticorruzione dell'Ente sono stati raggruppate nell'area "Gestione responsabile della prevenzione della corruzione".

3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI

Agenzia delle entrate-Riscossione riconosce come interlocutori tutte quelle realtà che presentano un interesse legittimo nei suoi confronti e il cui coinvolgimento è ritenuto necessario per il perseguimento della sua missione.

A partire dal 2014 è stato avviato un percorso strutturato di analisi degli interlocutori volto ad identificare opportunità e criticità della relazione con gli stessi, aumentare la trasparenza e orientare l'organizzazione a una sempre maggiore efficacia, efficienza e sostenibilità.

Si tratta di un percorso finalizzato a rafforzare il processo di informazione, consultazione, dialogo e coinvolgimento dei diversi interlocutori, la cui mappatura è avvenuta nell'ambito dell'analisi di materialità sulla base di quanto previsto dalle linee guida del Global Reporting Initiative.

Tabella 3.b

La mappa degli interlocutori

I contribuenti	Cittadini, imprese e relativi mediatori (associazioni di categoria e ordini professionali)
La comunità	Collettività, associazioni, mass media, ambiente, ecc.
Gli enti creditori	Agenzia delle entrate, INPS, INAIL, enti territoriali, ecc.
Le persone di AeR	Personale dipendente
I fornitori	Fornitori di beni e servizi

4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel presente capitolo vengono descritte le principali relazioni che AeR instaura con gli interlocutori precedentemente individuati. Ogni paragrafo è dedicato a uno o più interlocutori ai quali vengono associati i principali indicatori quantitativi e qualitativi selezionati sulla base delle aree tematiche evidenziate durante l'analisi di materialità.

4.1 I CONTRIBUENTI E GLI ENTI CREDITORI (LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE)

L'attività di riscossione rappresenta l'ultima fase della filiera tributaria che ha, quali interlocutori l'ente creditore, AeR e i contribuenti. Nei loro confronti l'Ente ha concentrato gli sforzi per consolidare la credibilità e accrescere la fiducia.

In particolare per quanto riguarda il contribuente, che rappresenta il perno intorno al quale si sviluppa l'attività di riscossione, in linea con la strategia dell'Ente volta al costante miglioramento del rapporto con il fisco, sono state perseguite e completate molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi forniti, nell'intento di consentire ai cittadini di dialogare in modo semplice con AeR e poter adempiere ai propri doveri fiscali nel modo più facile possibile.

Contestualmente, AeR ha consolidato il rapporto con gli enti creditori dai quali riceve l'incarico di riscossione, coattivo o volontario, il cui fine è un contributo all'ipotetica capacità finanziaria dell'ente creditore, Stato o altro ente pubblico, quindi in risorse per potenziale spesa sociale.

Questo impegno bilaterale, finalizzato alla costruzione di un rapporto sereno e collaborativo tra i cittadini e lo Stato, si traduce pertanto in una serie di misure coordinate che possono essere riassunte nella "gestione responsabile del servizio di riscossione".

In tal senso, dopo una sintetica introduzione su volumi riscossi, risultati della customer satisfaction e provvedimenti a tutela della salute e sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro a seguito dell'emergenza da Covid 19, vengono illustrate le principali iniziative intraprese,

classificate in aree tematiche di intervento, coerentemente con l'analisi di materialità rappresentate nel capitolo 3.

IMPORTI RISCOSSI

Nel 2020 il volume complessivo della riscossione per conto degli enti creditori, come tutta l'operatività di AeR, ha significativamente risentito dall'emergenza Covid 19 e delle misure straordinarie introdotte dal legislatore in materia di riscossione per mitigare gli effetti negativi del lockdown, che ha fortemente condizionato le capacità economiche e finanziarie di famiglie e imprese.

In particolare, l'effetto dei provvedimenti legislativi che hanno sospeso su tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo l'attività di notifica e quella di recupero e che hanno previsto lo slittamento al 2021 del termine ultimo per il pagamento delle rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio in scadenza nel 2020, ha determinato un volume di incassi di circa 6,3 miliardi di euro, con un decremento rispetto allo scorso anno di circa il 37%, come evidenziato nella tabella 4.a che riporta il dato della quota relativa alla riscossione da ruolo, distinta per tipologia di ente creditore.

Tabella 4.a **I contribuenti e gli enti creditori**

Importi riscossi	Unità di misura	2018	2019	2020
Riscossione da Ruolo	%	96,9	96,8	95,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	3,1	3,2	4,1
Totale riscossione	€/mln	10.328,7	10.185,5	6.375
Ruoli Erariali	%	56,0	52,5	54,6
Ruoli Inps-Inail	%	31,8	35,5	34,1
Ruoli Enti non statali	%	12,2	12,1	11,3
Totale riscossione da ruolo	€/mln	10.008,7	9.862,9	6.113,3

CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2020 è stata avviata la quarta indagine di customer satisfaction sui servizi online disponibili nell'Area riservata ai cittadini del portale dell'Agenzia.

L'indagine ha previsto la somministrazione di un questionario telematico, mediante metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), ad un campione, la cui ampiezza,

pari ad almeno 15.542 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata ai cittadini.

I servizi oggetto della rilevazione sono stati:

- Situazione debitoria – consulta e paga;
- Rateizza il debito;
- Sospendi la riscossione;
- Delega un intermediario;
- Se mi scordo;
- Pagamenti;
- Servizi relativi alla definizione agevolata.

Alla data del 31 dicembre 2020 è stato raggiunto e superato il target del campione con 88.255 questionari compilati. La media ponderata delle valutazioni (su una scala di gradimento da 1 a 5) risulta pari a 4,1, in linea con l'obiettivo annuale assegnato (valore superiore a 4).

Sempre nel corso del 2020 è stata avviata l'indagine di customer satisfaction sui servizi online disponibili nell'Area riservata agli Intermediari (Equipro) del portale dell'Ente. Anche in questo caso l'ampiezza del campione, pari ad almeno 4.560 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area Equipro.

I servizi oggetto di rilevazione sono i medesimi dell'Area riservata ai cittadini, ad eccezione del servizio "Pagamenti" e con l'aggiunta del servizio "Gestione deleghe", quest'ultimo riservato ai soli intermediari.

Al 31 dicembre 2020 risultano compilati 4.563 questionari e la media ponderata delle valutazioni ricevute, pari a 4,2 (su una scala di gradimento da 1 a 5) è in linea con l'obiettivo annuale assegnato (valore superiore a 4).

EMERGENZA DA COVID 19: PROVVEDIMENTI A TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DELLE PERSONE NEI LUOGHI DI LAVORO

Sul piano delle misure generali poste a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, che il datore di lavoro è tenuto ad adottare ai sensi degli artt. 15 e segg. del Dlgs 81/2008 e s.m.i., a partire dal 18 febbraio 2020 il Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ente ha iniziato un progressivo aggiornamento della specifica analisi del rischio biologico per quanto la possibile esposizione dei propri dipendenti non risultasse né deliberata né direttamente insita nell'attività lavorativa svolta.

Dall'analisi del rischio sono scaturite alcune preliminari iniziative per la mitigazione dello stesso, tra cui: un'informativa per i lavoratori, pubblicata attraverso la intranet già in data 18 febbraio 2020, l'acquisto di prodotti sanificanti (gel) e mascherine monouso, l'estensione dei servizi di pulizia e sanificazione con dotazione di salviette monouso a maggior tutela delle condizioni igienico-sanitarie delle sedi, il contingentamento degli accessi dei contribuenti agli sportelli.

Per massimizzare l'efficacia delle azioni intraprese e di quelle da intraprendere, nel mese di febbraio 2020 è stato costituito un "Comitato di Crisi" composto dalle figure di responsabilità individuate ai sensi del Dlgs n. 81/08 (Delegati del Datore di Lavoro e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), nonché dai rappresentanti delle principali strutture organizzative.

In coerenza con le decisioni tempo per tempo assunte dal Comitato di Crisi, l'Ente ha adottato i provvedimenti di volta in volta ritenuti necessari in termini di prevenzione – anche a esito delle successive analisi dei rischi svolte in collaborazione con il Medico competente coordinatore e consultando i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza dell'Ente – in conformità ai diversi e successivi provvedimenti normativi emanati dalle autorità governative e regionali. Prendendo in considerazione l'evolvere dell'emergenza, sono state successivamente individuate ulteriori specifiche misure di prevenzione e protezione da adottare, tra cui:

- forte limitazione di tutte le attività in esterno comprese quelle di Ufficiale della riscossione e messi notificatori;
- attività di monitoraggio sul rispetto della distanza minima di sicurezza di un metro anche tra le varie postazioni di lavoro e nei punti di maggior affluenza (servizi igienici, aree break, mensa, ascensori, sbarchi ascensori e postazioni di lavoro fisse);
- delimitazione con segnaletica orizzontale per il mantenimento di una distanza di sicurezza tra gli addetti al Front Office e i contribuenti di almeno 1,5 m e utilizzo prevalente delle sole postazioni di cassa dotate di vetro di protezione;
- fornitura e posa in opera di plexiglass di protezione per le postazioni di cassa nelle sedi dove sono state rilevate maggiori criticità;
- disposizione di reintegro della fornitura di guanti in lattice monouso presso tutti gli sportelli.

Sul piano organizzativo, sono stati realizzati in brevissimo tempo gli interventi sull'infrastruttura informatica finalizzati a massimizzare il numero di risorse impiegabili in modalità di lavoro agile (c.d. smart working) – già in fase di sperimentazione nell'Ente – anche utilizzando la strumentazione e la linea dati di proprietà del lavoratore.

Nella c.d. "Fase 2" è stato intrapreso un piano per la "sanificazione speciale certificata" per tutti gli ambienti di lavoro in tempo utile per la riapertura delle sedi e degli sportelli. Sono stati, inoltre, avviati gli approfondimenti sulle ulteriori misure di tipo organizzativo e comportamentale da attuare per la sicurezza e la mitigazione del rischio di contagio.

Le valutazioni fatte e le azioni intraprese nel corso dell'emergenza sono state sempre concertate con i medici competenti localmente coinvolti, con il relativo Medico competente coordinatore e, ove possibile, anche con le Asl territorialmente competenti.

Per la gestione dei casi accertati di positività all'infezione tra i dipendenti dell'Ente, sono stati coinvolti i Medici competenti per la Regione di riferimento. L'iter seguito ha consentito il contatto diretto tra le strutture amministrative locali e le Autorità Sanitarie Locali per la individuazione dell'elenco dei colleghi da sottoporre a sorveglianza sanitaria (c.d. "quarantena"). Prima di disporre il rientro dei colleghi nella sede coinvolta è stata effettuata la sanificazione della stessa secondo le indicazioni previste dalla normativa tempo per tempo vigente.

È stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi dell'Ente, nella parte relativa all'esposizione ai rischi di natura biologica, erogando ai Preposti il relativo modulo di formazione online. Contestualmente sono state riviste le attività lavorative essenziali da svolgere con presenza fisica sul luogo di lavoro, anche tramite turnazioni, qualora possibili.

In coerenza con la continua evoluzione del quadro normativo di riferimento e tenuto conto della crescita dei contagi, nell'ultima parte dell'anno è stato disposto:

- a) il mantenimento dell'apertura al pubblico, sempre su prenotazione, degli sportelli operativi, ma con una significativa riduzione su tutto il territorio nazionale e ancor più nelle Regioni ricomprese nelle c.d. "zone rosse", del numero massimo di prenotazioni attivabili dai contribuenti e, di conseguenza, del numero di addetti al front-office presenti presso gli sportelli stessi;
- b) la limitazione nelle Regioni ricomprese nelle c.d. "zone rosse" della presenza fisica del personale nei luoghi di lavoro, nonché, nelle restanti Regioni, il maggior incremento possibile dell'utilizzo del lavoro agile per tutte le attività lavorative differenti da quelle individuate come essenziali ed indifferibili da rendere in presenza, compatibilmente con le potenzialità organizzative e garantendo la qualità e l'effettività delle attività lavorative di competenza.

In ogni caso, l'Ente ha proceduto, tramite le figure specifiche – in particolare, Delegati del Datore di Lavoro (DDL), Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), Medici competenti, Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza – a effettuare il costante aggiornamento dell'analisi del rischio per le attività svolte in esterno, anche in funzione della futura ripresa delle stesse.

4.1.1 AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO CANALI DI CONTATTO

LA RETE DEGLI SPORTELLI

L'Ente è presente su tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia) con una rete di 205 sportelli al 31.12.2020, di cui 178 uffici Agenzia delle entrate-Riscossione, 17 sportelli condivisi con l'Agenzia delle entrate e 10 sportelli condivisi con altri enti.

Nel corso dell'anno, l'operatività dell'Ente ha risentito del periodo di chiusura di oltre due mesi dovuto al lockdown, durante il quale AeR ha comunque garantito il proprio funzionamento attraverso i servizi digitali disponibili sull'area pubblica e su quella riservata del portale e dell'App, e di assistenza mediante l'utilizzo dei numerosi canali remoti disponibili ("Contact center", servizio "Invia una email al servizio contribuenti", servizio "Email per casi urgenti e indifferibili"). In questo modo è stato consentito a contribuenti, intermediari fiscali ed enti di operare anche a distanza, nel rispetto delle misure di contenimento da Covid 19.

Tabella 4.b

Canali di contatto

Numero sportelli	Unità di misura	2018	2019	2020
Con pagamento	%	97	96	96
Solo informazioni	%	3	4	4
Totale sportelli	n.	209	206	205

In particolare, fino al 13 marzo l'accesso agli sportelli dell'Ente è stato possibile sia tramite il servizio "Prenota ticket", sia attraverso l'accesso diretto da parte del contribuente. Dopo il periodo di chiusura legato all'emergenza sanitaria, a partire dal 15 giugno, nel rispetto del quadro normativo vigente e tenuto conto della necessità di garantire il rispetto delle norme anti Covid adottate dal governo, evitando gli assembramenti e le file che hanno caratterizzato l'esperienza precedente, l'accesso è stato consentito solo tramite il servizio "prenota ticket".

L'affluenza fisica allo sportello nel corso dell'anno si è quindi inevitabilmente ridotta a circa 1,35 milioni di contatti, rilevando un decremento di oltre il 77% rispetto all'esercizio precedente. Oltre il 70% dei contatti allo sportello risulta essere concentrato nella richiesta di informazioni, come evidenziato nella tabella 4.c.

Tabella 4.c

Numero contatti sportello	Unità di misura	2018	2019	2020
Con pagamento	%	31,2	24,0	29,8
Solo informazioni	%	68,8	76,0	70,2
Totale contatti sportello	n./mln.	4,58	5,95	1,35

L'accesso agli sportelli, consentito nella seconda metà dell'anno solo tramite appuntamento, ha determinato la necessità di effettuare alcuni interventi evolutivi del servizio di prenotazione online "Prenota ticket", per aumentare la disponibilità di fasce orarie giornaliere e il numero dei giorni in cui poter prenotare appuntamenti.

Per il servizio "Prenota ticket" – messo a disposizione dei contribuenti per fissare un appuntamento allo sportello, scegliendo giorno e ora dal proprio computer, smartphone o tablet per i servizi di pagamento, rateizzazione/definizione agevolata, informazioni/altri servizi – è stato incrementato il numero di singole prenotazioni disponibili per sportello, definito sulla base dei tempi medi di lavorazione di ciascuna pratica, ma anche in funzione del numero di box che è possibile attivare nel rispetto delle disposizioni emanate per l'emergenza sanitaria. Complessivamente nel corso del 2020 le prenotazioni effettuate sono state circa 511 mila prenotazioni (rispetto alle circa 320 mila dello scorso anno) sulle circa 928 mila messe a disposizione.

Parallelamente, nel corso del 2020, sono proseguiti gli interventi volti a diminuire i tempi di attesa allo sportello, il cui valore è stato pari a 27,05 minuti, contro i 51,47 minuti dello scorso anno.

I CANALI DI CONTATTO ALTERNATIVI

AeR, consapevole dell'importanza di fornire sempre maggiori occasioni di relazionarsi con il cittadino, ha investito costantemente su canali di contatto alternativi alla rete fisica degli sportelli, realizzando una rete multicanale, formata da canali fisici e virtuali, sia di contatto (nei quali si ricomprendono anche quelli di informazione e di servizio) sia di pagamento, sviluppati anche grazie alle indicazioni ricevute da cittadini, imprese e intermediari fiscali.

La presenza di questi servizi on line ha consentito, durante l'emergenza sanitaria e la chiusura degli sportelli fisici, di mantenere una relazione a distanza con i contribuenti, per i quali è stato possibile operare attraverso canali remoti e asincroni.

Nel 2020 è, inoltre, proseguito il programma di iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati, denominato Agenda Digitale AeR, orientato a innovare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi e a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo dei servizi digitali, coerentemente con le previsioni in materia di riscossione contenute nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2020-2022.

Il programma 2020 dell'Agenda Digitale AeR è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti disponibili sul portale web dell'Ente, di cui si fornisce un riepilogo dei principali interventi.

Il portale web

Il portale web dell'Ente (www.agenziaentrariscossione.gov.it) rappresenta un vero e proprio sportello virtuale che consente di usufruire a distanza di servizi e informazioni, distinti per categoria di utenti (cittadini, imprese, professionisti, intermediari ed Enti creditori). Realizzato secondo una logica mobile responsive consente la fruibilità dei contenuti, oltre che dal computer, anche da dispositivi mobili, nelle due aree pubblica e riservata.

L'area pubblica del portale web è stata interessata nel corso del 2020 da molteplici interventi, tra i quali l'adeguamento alle Linee guida emesse dall'AgID in merito all'accessibilità e la rivisitazione nonché continuo aggiornamento delle sezioni informative dedicate alle numerose novità legislative emanate in conseguenza dell'emergenza Covid 19. In particolare, è stata creata una sezione tematica informativa connessa all'emergenza sanitaria che ha seguito, passo dopo passo, i provvedimenti normativi emanati, illustrando in modo chiaro ed esaustivo le principali misure e novità in materia di riscossione e i canali di assistenza a cui rivolgersi. In tal senso, AeR ha anche attivato e-mail dedicate alle richieste di assistenza urgente per fornire supporto su procedure esecutive e cautelari avviate prima del periodo di sospensione da emergenza sanitaria.

Anche la sezione "News" del portale web è stata aggiornata costantemente per informare il cittadino sulle novità normative e le chiusure/aperture degli sportelli legate sempre all'emergenza Covid 19.

Al fine di incrementare la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti e di potenziare i canali di contatto da remoto per l'assistenza ai contribuenti, nel mese di dicembre è stato reso

disponibile sul portale web il nuovo servizio digitale “Richiedi i moduli di pagamento”, che consente al contribuente di richiedere e ricevere direttamente sulla propria e-mail in modalità self-service i moduli per il pagamento delle successive rate del proprio piano di rateizzazione.

Per quanto attiene all’area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), al fine di semplificare l’utilizzo dei canali digitali sono state riviste le mappe di navigazione e la user experience per garantire la massima accessibilità da parte di tutti gli utenti, anche da chi necessita di tecnologie assistite o configurazioni particolari a causa di disabilità, in coerenza con le Linee guida emanate da AgID.

Inoltre, è stata realizzata la funzionalità – disponibile da gennaio 2021 – di autenticazione, mediante l’utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE), ai servizi digitali presenti sia nell’area riservata Cittadini e Imprese sia nell’area riservata Intermediari. Tale sistema, introdotto in coerenza con le previsioni del Codice dell’amministrazione digitale, si aggiunge a quelli già attivi (SPID, Entratel, Inps, Carta nazionale dei servizi) per favorire un nuovo modello di gestione e relazione da remoto particolarmente utile nell’attuale situazione di emergenza sanitaria in quanto consente ai contribuenti l’accesso ai servizi online disponibili nell’area riservata del portale senza necessariamente doversi spostare dalla propria abitazione o dal proprio ufficio.

In termini quantitativi nel corso dell’ultimo anno gli accessi all’area riservata sono in leggero calo, come riportato nella tabella 4.d, comprensibilmente per via del lungo periodo di sospensione e rinvio delle scadenze connesso all’emergenza Covid 19.

Tabella 4.d

Canali di contatto

Portale web	Unità di misura	2018	2019	2020
Accessi Area Riservata Cittadini	n./mln	5,3	9,2	4,6
Accessi Area Riservata Intermediari (EquiPro)	n./mln	0,5	1,0	0,5

Equiclick, l’App di AeR

Nell’ambito delle iniziative avviate per modernizzare i rapporti con i principali interlocutori, è stata consolidata l’App che consente di effettuare da smartphone e tablet le principali operazioni da portale web, con servizi differenziati in funzione dell’accesso libero o autenticato (anche tramite la CIE – Carta d’Identità Elettronica e il Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID). Si tratta pertanto di una evoluzione dello sportello “virtuale”, sempre disponibile per ottenere informazioni e soprattutto per avere sempre sotto controllo la propria situazione, usufruendo dei principali servizi on line messi a disposizione da AdeR.

In particolare, attraverso Equiclick gli utenti possono verificare la propria posizione debitoria, rateizzare debiti fino a 100 mila euro, pagare cartelle e avvisi, richiedere la sospensione legale della riscossione (art. 1, commi da 537 a 543, della Legge n. 228/2012), trovare lo sportello più vicino, richiedere l'attivazione del servizio di avviso "Se Mi Scordo", nonché, attraverso l'utilizzo del servizio "Prenota ticket", riservare un appuntamento.

L'ultima versione dell'App "Equiclick 2.0" ha portato a un rinnovamento della veste grafica e dei percorsi di navigazione, resi più semplici, intuitivi e accessibili. I riscontri numerici di fine anno confermano il trend in crescita sull'utilizzo dell'App che, dal momento del lancio (6 luglio 2016), risulta scaricata da circa 390 mila utenti, grazie al potenziamento dei servizi on-line presenti, alla nuova user experience e alle iniziative di promozione effettuate nelle varie campagne di comunicazione.

Se Mi Scordo

Il servizio "Se Mi Scordo" è dedicato a tutti i contribuenti che sono interessati a ricevere un promemoria da AeR: attraverso il sito web, l'App Equiclick o presso gli sportelli, i cittadini possono richiedere il servizio che consente di ricevere un promemoria via SMS o e-mail sulle scadenze di pagamento (scadenze delle rate di rateizzazioni, rischio di decadenza del proprio piano di rateizzazione in assenza di pagamenti, scadenze delle rate per la Definizione agevolata) o su una segnalazione anticipata dell'affidamento di un nuovo carico e della prossima notifica della relativa cartella di pagamento.

Al 31 dicembre 2020 le adesioni al servizio da parte dei contribuenti sono state 116.055, contro le 208.687 dello scorso anno. Il calo di adesioni rispetto al 2019 è comprensibilmente dovuto al lungo periodo di sospensione e rinvio delle scadenze connesso all'emergenza Covid 19.

Infine, nel corso del 2020 sono proseguite le attività per migliorare e incrementare i servizi dedicati agli intermediari, tra i quali proprio il servizio "Se Mi Scordo", il cui rilascio operativo è previsto nel 2021 e consentirà anche al professionista di ricevere i promemoria dall'Agenzia delle entrate-Riscossione relativamente alla scadenza delle rate di pagamento di una rateizzazione o di un piano di Definizione agevolata dei propri assistiti.

Twitter e YouTube

L'account Twitter rappresenta una innovativa finestra di dialogo con i contribuenti, attraverso il quale possono ricevere in tempo reale notizie e aggiornamenti sui servizi e le iniziative dell'Ente.

Nel 2020 sono stati lanciati 1324 tweet per garantire una ampia diffusione delle notizie relative alle attività dell'Ente, specialmente in relazione all'emergenza Covid 19, con continui rimandi

al portale internet, nella prospettiva di un rapporto con i contribuenti sempre più basato sulla trasparenza, semplificazione e tempestività dell'informazione.

All'account Twitter si affianca il canale YouTube: attraverso l'utilizzo dei video-tutorial i contribuenti possono conoscere i principali servizi online.

Nel 2020 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto 94.069 visualizzazioni e al 31 dicembre 2020 ha raggiunto le 3.660 iscrizioni, mille in più rispetto allo scorso anno.

Numero telefonico unico 06.01.01 e altri canali asincroni

Le attività di assistenza al contribuente sono state garantite dal Contact center multicanale tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale) che hanno rappresentato gli unici strumenti disponibili durante il periodo di chiusura "forzata" degli sportelli (14 marzo-15 giugno).

Inoltre, sono stati potenziati i canali di contatti da remoto, attraverso l'istituzione di appositi indirizzi di posta elettronica, per avere assistenza per questioni urgenti riguardanti, ad esempio, procedure esecutive o cautelari avviate prima del periodo di sospensione della riscossione.

Nel 2020 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del Contact Center Multimediale è stato di circa 1 milione e 286 mila telefonate, di cui circa il 55% gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 16 secondi. A questi vanno aggiunti i contatti da canale asincrono, pari a circa 371 mila, per un totale complessivo gestito che supera 1,6 milioni di contatti.

Tabella 4.e **Canali di contatto**

Contatti numero unico	Unità di misura	2018	2019	2020
Gestite in IVR	%	54,3	54,2	54,9
Gestite da operatore	%	45,7	45,8	45,1
Totale	n./000	1.174	1.427	1.286

Tabella 4.f

Canali di contatto

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2018	2019	2020
e-mail	%	51,3	47,0	40,5
Fax	%	3,3	1,8	0,1
Posta	%	19,8	25,6	14,3
Form-web	%	25,6	25,6	45,1
Totale	n./000	259	281	371

4.1.2 RELAZIONI CON ORDINI E ASSOCIAZIONI

Il contatto con il contribuente può avvenire direttamente oppure attraverso l'intermediazione di associazioni di categoria, Caf (Centri di assistenza fiscale) e ordini professionali (commercialisti, consulenti del lavoro, avvocati tributaristi, etc.) con i quali AeR collabora, in ambito nazionale e locale, con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi a una platea di contribuenti più ampia possibile.

Nel corso del 2020, per garantire la massima diffusione dei nuovi provvedimenti normativi, sono state realizzate delle campagne divulgative ad hoc per informare i cittadini riguardo alla sospensione di pagamenti, notifiche e attività di riscossione, alle misure introdotte per ampliare la portata dell'istituto della rateizzazione e per consentire maggiore flessibilità nei pagamenti delle rate in scadenza, comprese quelle della Rottamazione-ter e del Saldo e stralcio, e ai differimenti dei termini per la ripresa delle attività.

La campagna informativa sull'area riservata EquiPro – l'area del portale www.agenziariscossione.gov.it riservata agli intermediari fiscali abilitati – è stata fortemente condizionata dalle restrizioni conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid 19, che hanno di fatto impedito l'organizzazione dei consueti incontri di formazione/aggiornamento dedicati agli Intermediari. Si segnala che, prima dei provvedimenti restrittivi conseguenti alla pandemia, l'Ente ha partecipato, con un proprio stand dedicato a EquiPro, agli Stati Generali del Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili che si sono tenuti il 20 febbraio 2020 a Roma.

Il dialogo con ordini professionali e associazioni di categoria è proseguito “a distanza” con altri strumenti di comunicazione (eventi webinar, assistenza telefonica e tramite posta elettronica) che hanno consentito di fornire un'informazione tempestiva sui provvedimenti normativi in materia di riscossione emanati, tempo per tempo, da Governo e Parlamento. Sono stati, inoltre,

aggiornati costantemente materiale informativo e guide disponibili sul sito istituzionale. Nell'ottica di semplificare la relazione tra fisco e intermediari, in collaborazione con l'INT, l'Istituto Nazionale Tributaristi, è stata avviata una campagna promozionale per diffondere la conoscenza e incentivare l'utilizzo dei servizi online dell'Agenzia, anche attraverso la creazione di video tutorial per i professionisti associati.

4.1.3 AMPLIAMENTO CANALI DI PAGAMENTO

Come già anticipato nel paragrafo 4.1, nel corso del 2020 sono stati complessivamente riscossi 6.375 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo (6.113 milioni di euro), comprensive degli incassi collegati agli interventi normativi di "definizione agevolata" quantificabili in circa 1.467 milioni di euro.

Tabella 4.g

Canali di pagamento

Importi riscossi	Unità di misura	2018	2019	2020
Riscossione da Ruolo	%	96,9	96,8	95,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	3,1	3,2	4,1
Totale riscossione	€/mln	10.329	10.185	6.375
Riscosso medio giornaliero	€/mln	41	40	25

A tal riguardo si ricorda che le somme incassate sono interamente versate agli enti creditori per conto dei quali viene effettuata la riscossione.

In termini di volumi, anche nel 2020 il maggior numero di pagamenti si concentra nei canali alternativi alla rete degli sportelli di AeR, che al 31 dicembre 2020 risulta pari al 96,56%.

Tale valore è frutto delle iniziative di trasformazione digitale realizzate nel corso degli anni che hanno consentito, da un lato, di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e, dall'altro, di abilitare sui canali remoti la verifica e l'aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e scongiurando pagamenti in difetto o in eccesso rispetto alle somme effettivamente dovute.

L'attività di efficientamento e miglioramento dei canali di pagamento attivi, nel 2020 si è focalizzata sulla migrazione alla piattaforma pagoPa di tutti i canali di pagamento. In particolare, è stato completato il passaggio al nuovo bollettino a norma pagoPA, in sostituzione di quello RAV, per tutte le tipologie di documenti esattoriali. L'emergenza epidemiologica ha

gioco forza mutato la propensione dei cittadini all'utilizzo di canali digitali di pagamento a scapito dei canali fisici quali la rete sportellare di AdeR e Poste italiane.

Tabella 4.h

Canali di pagamento

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2018	2019	2020
Sportello	%	8,0	7,4	3,4
Poste	%	43,6	42,3	33,9
Banche	%	30,3	32,0	37,2
Nuove reti fisiche (Fit/Sisal/Lottomatica)	%	14,7	13,3	21,7
Cbill	%	2,4	3,4	0,0
Portale Web	%	1,0	1,6	3,7
Totale	n./mln	17,1	17,7	14,5

COME E DOVE PAGARE

È possibile pagare cartelle e ogni altro atto di riscossione utilizzando il Bollettino Rav o il Modulo pagoPA in allegato ai documenti ricevuti. Entrambi sono precompilati e contengono l'importo da saldare entro la scadenza indicata e un codice (serie numerica) che ne consente il collegamento alla cartella o all'atto ricevuto.

Il pagamento può essere effettuato utilizzando:

- il servizio "Paga online" disponibile sul sito di AeR e sull'App Equiclick;
- i canali telematici delle banche, di Poste Italiane e di tutti gli altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti al nodo pagoPA. La lista completa dei PSP aderenti e le informazioni sui canali di pagamento attivati sono reperibili sul sito di pagoPA.

Inoltre, i pagamenti possono essere effettuati anche recandosi presso banche, Poste e le nuove reti fisiche (Fit/Sisal/Lottomatica).

Con riguardo ai canali di pagamento, si ricorda che AeR ha avviato un importante progetto di adeguamento dei sistemi di stampa dei documenti esattoriali per sostituire, secondo logiche di gradualità, la precedente modalità di riscossione tramite RAV con il nuovo modulo di pagamento PagoPA riportante il codice IUV (Identificativo Univoco di Pagamento). Oltre alle cartelle, solleciti di pagamento, avvisi di presa in carico e istanze di rateizzazione, nel corso

dell'esercizio sono stati adeguati con il modulo di pagamento PagoPA gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, gli avvisi di pagamento GIA e le entrate patrimoniali.

4.1.4 MIGLIORAMENTO PROCESSO DI RISCOSSIONE

Come evidenziato nei precedenti paragrafi, il miglioramento delle performance di riscossione passa attraverso l'ampliamento e il miglioramento dei canali di contatto e di pagamento, nonché dei servizi messi a disposizione del contribuente e di ogni altra iniziativa avviata per migliorare la qualità della relazione nell'ottica di aumentare la capacità di ascolto e di risposta alle istanze dei cittadini e delle imprese.

A tali azioni si aggiungono quelle volte al continuo miglioramento dell'intero processo di riscossione che, con particolare riferimento ai principali momenti di contatto con il contribuente, possono essere individuate nelle fasi di invio degli atti e di avvio dell'attività di garanzia del credito (procedure cautelari ed esecutive).

L'INVIO DEGLI ATTI

Occorre ricordare che l'Ente effettua per conto degli Enti creditori sia la riscossione coattiva a mezzo ruolo sia la riscossione volontaria.

La riscossione coattiva, che rappresenta l'attività principale di AeR, viene effettuata sulla base della notifica di una cartella di pagamento o di altro atto dell'ente impositore con efficacia esecutiva per la riscossione dei tributi che non risultano essere stati pagati dai cittadini; quella volontaria viene effettuata sulla base di richieste di pagamento dell'ente creditore che non derivano da un precedente inadempimento da parte del contribuente, per esempio tramite l'inoltro di un avviso di pagamento.

Focalizzando l'attenzione sulla riscossione coattiva a mezzo ruolo, il primo contatto dell'Ente con il contribuente si attiva con la trasmissione di una cartella di pagamento notificata sulla base della normativa vigente.

La cartella di pagamento riporta l'ente che ha chiesto ad AeR di riscuotere, le motivazioni della richiesta, le modalità di pagamento, le informazioni per contestare tale richiesta e quanto pagare. La cartella è un titolo esecutivo; pertanto, se non si paga entro 60 giorni dalla notifica AeR può avviare le procedure di recupero del credito.

Occorre precisare che nel corso dell'anno, nonostante l'attività di notifica delle cartelle di pagamento è stata sospesa in tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo 2020, AeR ha proseguito alla formazione della cartella di pagamento per le partite di ruolo che gli enti

impositori hanno continuato ad affidare. Tali cartelle, potranno essere notificate solo alla ripresa delle attività di riscossione: si tratta di un volume ingente di atti emessi, che nel 2020 ha superato i 10 milioni a cui si devono aggiungere gli avvisi di addebito (Ava) dell'INPS e gli avvisi di accertamento (Ave) dell'Agenzia delle entrate (per i tributi di competenza dell'Agenzia delle entrate e dell'INPS, il DL n. 78/2010 ha infatti introdotto, rispettivamente, l'Ave e l'Ava che costituiscono un titolo esecutivo in sostituzione della cartella).

Tabella 4.i **La predisposizione degli atti**

Cartelle, Ava e Ave	Unità di misura	2018	2019	2020
Ruoli cartelle	n./000	11.316	13.463	10.373
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	3.430	4.343	172
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	304	259	192

Per quanto concerne le modalità di notifica, l'emergenza sanitaria ha determinato anche la drastica riduzione dell'impiego della posta elettronica certificata (Pec) che, in applicazione del Dlgs n. 159/2015, è obbligatoria a partire dal 1° giugno 2016 nei confronti delle "imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché dei professionisti iscritti in albi o elenchi", mentre per le persone potrà essere utilizzato solo nei confronti di chi ne fa espressa richiesta.

I volumi dei documenti trasmessi ai contribuenti tramite il canale PEC nell'anno 2020 sono, pertanto, diminuiti di oltre l'82% rispetto allo scorso anno. In termini di efficacia, si riscontra sostanzialmente una conferma della percentuale di documenti consegnati con esito positivo via PEC rispetto al totale degli atti inviati tramite tale canale, di oltre l'83% (a fronte di circa 85% del 2019).

Grazie alla Pec il contribuente può verificare in tempo reale i documenti inviati da Agenzia delle entrate-Riscossione e conoscere con certezza il giorno e l'ora esatta della notifica, con conseguenti risparmi di costi e minor impatto ambientale, come evidenziato nel capitolo 5.

Tabella 4.j **L'invio degli atti**

Posta Elettronica Certificata	Unità di misura	2018	2019	2020
Pec Inviae	n./000	5.583	7.848	1.419

ATTIVITÀ DI GARANZIA DEL CREDITO

L'importo richiesto con una cartella può essere oggetto:

- del pagamento da parte del contribuente (attraverso i canali di cui al cap. 4.1.3) in una unica soluzione (entro o oltre la scadenza) ovvero a rate previa richiesta e concessione della rateizzazione (di cui al cap. 4.1.5);
- della compensazione con eventuali crediti che il contribuente vanta verso la pubblica amministrazione sulla base della normativa vigente (compensazioni con crediti d'imposta e crediti commerciali);
- della domanda del contribuente di autotutela a Agenzia delle entrate-Riscossione (di cui al cap. 4.1.5) ovvero all'Ente creditore (per ottenere l'eventuale sgravio);
- di contestazione all'autorità competente tramite ricorso (per ottenere l'eventuale sgravio);
- del rimborso per intervenuto sgravio da parte dell'ente creditore (in caso di pagamento già effettuato dal contribuente sarà AeR a effettuare il rimborso per conto dell'ente creditore).

Se entro i termini stabiliti la cartella non viene pagata, compensata, sgravata, contestata o rateizzata, e se, anche a seguito degli eventuali successivi solleciti e avvisi, il contribuente continua a non pagare, AeR è obbligata per legge ad agire per il recupero delle somme iscritte a ruolo, attivando le specifiche procedure previste dalla normativa a tutela del credito:

- procedure cautelari che non privano il soggetto debitore del possesso del bene sottoposto all'azione intrapresa, ma ne limitano temporaneamente la fruibilità (per esempio nel caso del fermo amministrativo) e la trasferibilità (per esempio nel caso dell'iscrizione ipotecaria);
- procedure esecutive che prevedono il pignoramento di crediti e il pignoramento e la vendita dei beni mobili e immobili.

Nella tabella 4.I vengono riepilogati i volumi dei principali documenti propedeutici trasmessi e delle principali procedure cautelari ed esecutive attivate.

Il volume rappresenta l'attività svolta fino all'introduzione della sospensione dell'attività di notifica e di riscossione disposta su tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo (ad eccezione di poche attività, come ad esempio le insinuazioni in procedure concorsuali, che sono proseguite in continuità).

Tabella 4.k

Attività di Garanzia del Credito

Monitoraggio procedure cautelari ed esecutive	Unità di misura	2018	2019	2020
Documenti propedeutici	n./000	7.483	8.637	1.477
Avvisi di intimazione	%	69,4	66,6	66,2
Solleciti di pagamento	%	24,2	20,5	30,1
Preavvisi di fermo amministrativo	%	4,7	10,7	2,0
Preavvisi di ipoteca	%	1,7	2,2	1,7
Procedure cautelari	n./000	127	308	183
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	77,9	88,0	96,9
Iscrizioni ipotecarie	%	22,1	12,0	3,1
Procedure esecutive	n./000	280	395	75
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	5,7	4,5	7,2
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,1
Pignoramenti mobiliari	%	2,7	1,7	2,1
Pignoramenti presso terzi	%	91,5	93,7	90,6

Misure introdotte a favore dei contribuenti sui pignoramenti

Per quanto riguarda i pignoramenti, al fine di mitigare gli effetti della crisi sui debitori, il Legislatore ha introdotto diverse misure a tutela del contribuente, quali:

- l'iscrivibilità dell'ipoteca legale solo nel caso di crediti pari almeno a 20 mila euro e solo previa notifica di una comunicazione preventiva;
- l'impignorabilità dell'unico immobile di proprietà del debitore in cui lo stesso risieda, a meno che non si tratti di una abitazione di lusso;
- l'impignorabilità assoluta dell'immobile per debiti a ruolo inferiori a 120 mila euro;
- la limitazione alla pignorabilità di stipendi, salari o altre indennità relative al rapporto di lavoro o di impiego (1/10 fino a 2.500 euro; 1/7 fino a 5.000 euro; 1/5 oltre 5.000 euro e impignorabilità dell'ultimo emolumento accreditato);

- la limitazione alla pignorabilità dei beni mobiliari strumentali all'attività d'impresa: il limite è di 1/5 del loro valore e comunque la procedura su tali beni può essere attivata solo qualora con la vendita degli altri cespiti presenti nell'impresa non riesca a soddisfare il credito.

Occorre, a tal proposito, evidenziare che la legge riconosce al creditore privato munito di titolo esecutivo maggiori tutele rispetto a quelle garantite ai crediti dello Stato che AeR è chiamata a riscuotere, come nel caso dell'ipoteca (per i crediti privati non vale il limite all'iscrizione per debiti inferiori a 20 mila euro), dell'impignorabilità dell'unico immobile di proprietà residenza del contribuente e del limite di 120 mila euro di debito per poter pignorare gli altri immobili.

4.1.5 AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI (I NUOVI COMPITI AFFIDATI DAL LEGISLATORE)

L'incisività dell'azione di recupero e l'utilizzo pieno degli strumenti messi a disposizione degli agenti della riscossione in un contesto di sfavorevole congiuntura economica hanno, nel tempo, indotto il Legislatore a intervenire a più riprese sul tessuto normativo esistente al fine di individuare le soluzioni più idonee a salvaguardare alcuni interessi dei debitori iscritti a ruolo ritenuti meritevoli di tutela.

In tal senso la normativa di settore ha nel tempo attribuito ad Agenzia delle entrate-Riscossione nuovi compiti che, nonostante siano correlati alla riscossione, presentano caratteristiche peculiari che assorbono in maniera significativa le capacità operative dell'Ente, diventando delle vere e proprie nuove linee di servizio come per il fenomeno della "definizione agevolata", delle rateizzazioni e delle autotutele, alle quali nel corso del 2020 si sono aggiunti i provvedimenti per agevolare il rapporto tra fisco e contribuenti nel contesto dell'emergenza epidemiologica.

DEFINIZIONE AGEVOLATA

La Definizione agevolata prevede la possibilità estinguere i debiti iscritti a ruolo contenuti nelle cartelle di pagamento, versando le somme dovute senza corrispondere le sanzioni e gli interessi di mora. Per le multe stradali non si pagano gli interessi di mora e le maggiorazioni previste dalla legge.

Sono da aggiungere a quanto dovuto le somme maturate a favore di AeR a titolo di aggio, spese per procedure esecutive e diritti di notifica.

Per usufruire della "rottamazione-ter", l'articolo 3 del DL n. 119/2018 ha previsto la scadenza del 30 aprile 2019 come termine ultimo per presentare la dichiarazione di adesione.

Non rientrano nel beneficio della Definizione agevolata alcune tipologie di carichi, esclusi in ragione della loro natura, e in particolare quelli riferiti a:

- recupero degli aiuti di Stato considerati illegittimi dall'Unione Europea;
- crediti derivanti da condanne pronunciate dalla Corte dei conti;
- multe, ammende e sanzioni pecuniarie dovute a seguito di provvedimenti e sentenze penali di condanna;
- sanzioni diverse da quelle irrogate per violazioni tributarie o per violazione degli obblighi relativi ai contributi e ai premi dovuti agli enti previdenziali.

Successivamente, Il DL n. 34/2019 ("decreto Crescita"), convertito con modificazioni dalla L. n. 58/2019, ha riaperto i termini per aderire alla "rottamazione-ter", fissando la nuova scadenza per presentare la domanda di adesione al 31 luglio 2019. L'agevolazione ha interessato solo i debiti non ricompresi nelle dichiarazioni di adesione alla "rottamazione-ter" già presentate entro lo scorso 30 aprile.

Il D.L. n. 119/2018 ha altresì previsto l'accesso automatico ai benefici della "rottamazione-ter", senza necessità di presentare alcuna dichiarazione di adesione, per i debiti che risultano:

- già oggetto di "rottamazione bis" (DL n. 148/2017), nel caso in cui le rate del piano di definizione agevolata a suo tempo concesso, in scadenza nei mesi di luglio/settembre/ottobre 2018, siano stati regolarizzati entro il 7 dicembre 2018;
- già oggetto di precedenti rottamazioni, indipendentemente dal pagamento delle rate del piano di definizione precedentemente concesso, ed intestati a soggetti che risultavano risiedere in uno dei Comuni del Centro Italia colpiti dagli eventi sismici del 2016 e del 2017.

La Legge n. 145/2018 ha introdotto il "Saldo e stralcio" delle cartelle, ossia una riduzione delle somme dovute, per i contribuenti in grave e comprovata difficoltà economica. L'agevolazione riguarda solo le persone fisiche e alcune tipologie di debiti riferiti a carichi affidati all'Ente dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2017.

Si tratta dei carichi derivanti dagli omessi versamenti dovuti in autoliquidazione, in base alle dichiarazioni annuali, e quelli derivanti dai contributi previdenziali dovuti dagli iscritti alle casse professionali o alle gestioni previdenziali dei lavoratori autonomi Inps.

Per i carichi derivanti dall'omesso versamento dei contributi dovuti dagli iscritti alle casse previdenziali professionali, l'applicabilità al saldo e stralcio è subordinata all'approvazione di un'apposita delibera che ciascuna Cassa dovrà pubblicare, sul proprio sito internet, entro il 16

settembre 2019, dandone comunicazione, entro la stessa data, all'Agente della riscossione mediante posta elettronica certificata.

Il "Saldo e stralcio" riguarda esclusivamente le persone fisiche che versano in una grave e comprovata situazione di difficoltà economica:

- quando il valore ISEE riferito al proprio nucleo familiare non supera 20 mila euro;
- quando alla data di presentazione della dichiarazione di adesione, risulta già presentata la procedura di liquidazione di cui all'art. 14-ter della Legge n.3/2012.

Oltre alla riduzione degli importi dovuti, il "Saldo e stralcio" prevede anche l'azzeramento di sanzioni e interessi di mora.

Per usufruire del "Saldo e stralcio", la Legge n. 145/2018 ha previsto la scadenza del 30 aprile 2019 come termine ultimo per presentare la dichiarazione di adesione.

Successivamente, il DL n. 34/2019 ("decreto Crescita"), convertito con modificazioni dalla L. n. 58/2019, ha riaperto i termini per aderire al "Saldo e stralcio", fissando la nuova scadenza per presentare la domanda di adesione al 31 luglio 2019. L'agevolazione ha interessato solo i debiti non ricompresi nelle dichiarazioni di adesione alla "rottamazione- ter" o al "Saldo e stralcio" già presentate entro lo scorso 30 aprile.

Nel corso del 2020, con l'insorgere dell'emergenza sanitaria il Legislatore è poi più volte intervenuto per differire il pagamento delle rate in scadenza nell'anno: dapprima il "Decreto Rilancio" (DL n. 34/2020) ha fissato al 10 dicembre 2020 il termine "ultimo" per il pagamento delle rate 2020 della Definizione agevolata, poi posticipato al 1° marzo 2021 dal DL n. 157/2020 (cd. "Decreto Ristori quater"), determinando uno slittamento dell'aspettativa di riscossione da definizione agevolata dal 2020 al 2021. Da ultimo, il DL n. 41/2021 "Decreto Sostegni", ha nuovamente posticipato il termine di scadenza delle rate della "rottamazione-ter" e del "saldo e stralcio" fissandolo al 31 luglio per il pagamento delle rate non ancora versate nel 2020, e al 30 novembre per quelle dovute nel 2021.

A fronte di questi nuovi compiti affidati dal Legislatore, l'Ente negli ultimi anni ha assunto diverse iniziative per aiutare i cittadini a comprendere il perimetro e le modalità applicative della norma, in modo da facilitarne l'adesione. In tal senso, con riguardo all'implementazione di servizi digitali a supporto della "definizione agevolata", per consentire alla platea di contribuenti, interessati alle predette misure, di poter gestire online l'intero iter di presentazione della domanda di adesione, sono stati sviluppati e adeguati specifici servizi digitali. In termini di gestione e andamento della riscossione da ruolo, a partire dal 2017 i volumi sono fortemente influenzate dalle norme che hanno consentito ai contribuenti di definire in "forma agevolata" i carichi iscritti a ruolo. In particolare, per il 2020 la riscossione collegata agli

interventi normativi di “definizione agevolata” è risultata pari a euro 1.597,3 milioni (di cui euro 1.467,2 milioni per “rottamazioni” ed euro 130,1 milioni per “saldo e stralcio”), corrispondente a circa il 26% del totale degli incassi da ruolo conseguiti nell’anno.

RATEIZZAZIONI

Tra le iniziative legislative avviate a favore dei contribuenti, l’istituto più efficace e che più di ogni altro ha contribuito in questi anni a migliorare la relazione con AeR è senza dubbio la dilazione dei debiti iscritti a ruolo (di seguito rateizzazione), che ha rappresentato una valvola di sicurezza del sistema.

In un contesto economico particolarmente difficile, aggravato dal protrarsi della congiuntura economica negativa e caratterizzato dal fenomeno della stretta creditizia nei confronti delle imprese e dei cittadini, AeR è riuscita a rispondere puntualmente alle richieste del Legislatore in tema di rateizzazione, adeguando prontamente processi, strutture e risorse per facilitarne l’accesso e garantire una tempestiva risposta agli aventi diritto nel rispetto del dettato normativo.

La rateizzazione si è dimostrata, infatti, uno degli strumenti più importanti a favore del contribuente: una soluzione che allo stesso tempo soddisfa l’interesse dell’Ente impositore a riscuotere il proprio credito, quello del contribuente messo nelle condizioni di avviare – soprattutto per le imprese – un percorso di risanamento che eviti la dispersione del patrimonio aziendale e la perdita di posti di lavoro, nonché quello dell’Agente della riscossione che così viene dispensato dall’avviare procedure esecutive con conseguenti nuovi oneri ed esito incerto per tutto il sistema.

Per quanto riguarda i costi dell’operazione, occorre precisare che gli interessi applicati sulle rateizzazioni, così come le somme oggetto del debito, sono interamente versati da AeR agli enti creditori che ne stabiliscono, sulla base delle norme vigenti, l’entità. A fronte di questo maggior costo, l’utilizzo di tale strumento consente al contribuente in regola con i pagamenti delle rate di ottenere anche altri vantaggi:

- non viene considerato inadempiente verso gli enti creditori;
- AeR non iscrive fermi o ipoteche, né attiva qualsiasi altra procedura di riscossione;
- può richiedere a INPS, INAIL e Casse edili il Documento unico di regolarità contributiva (DURC) e all’Agenzia delle entrate il certificato di regolarità fiscale per partecipare liberamente a gare e appalti;
- inoltre, dal 2016:
 - può richiedere la domiciliazione delle rate sul proprio conto corrente;

- ad avvenuto pagamento della prima rata del piano di rateizzazione, può richiedere all'Ente la sospensione dell'eventuale provvedimento di fermo amministrativo già iscritto, al fine di poter circolare con il veicolo interessato.

Il Legislatore è già più volte intervenuto sull'articolo 19 del DPR n. 602/1973, con la finalità di snellire il procedimento di accesso alla rateizzazione del debito e di rendere fruibile la ripartizione del pagamento in rate alla più vasta platea possibile di debitori.

In base all'attuale normativa (Dlgs n. 159/2015) per i nuovi piani concessi a partire dal 22 ottobre 2015, la decadenza dalla rateizzazione si verifica in caso di mancato pagamento di 5 rate, anche non consecutive.

I contribuenti decaduti entro il 30 giugno 2016, presentando apposita istanza entro il 20 ottobre 2016, sono stati riammessi al beneficio della rateizzazione anche senza saldare tutte le rate scadute. Dopo tale data, i contribuenti possono comunque essere riammessi alla rateizzazione, a prescindere dalla data della decadenza, a condizione che le rate scadute siano integralmente pagate al momento della domanda.

Come stabilito dal DL n. 34/2020 (cosiddetto "Decreto Rilancio"), per i piani di dilazione già in essere alla data dell'8 marzo 2020 e per i provvedimenti di accoglimento delle richieste di rateizzazione presentate fino al 31 agosto 2020, la decadenza dal beneficio delle rateizzazioni accordate si determina nel caso di mancato pagamento di dieci rate, anche non consecutive (invece delle cinque rate ordinariamente previste).

I soggetti per i quali si è determinata l'inefficacia della Definizione agevolata ("Rottamazione-ter", "Saldo e stralcio" e "Definizione agevolata delle risorse UE"), per mancato, insufficiente o tardivo versamento delle somme in scadenza nel 2019, grazie alle novità introdotte dal "Decreto Rilancio" (DL n. 34/2020), possono presentare la domanda di rateizzazione per le somme ancora dovute (dilazione del pagamento ai sensi dell'art. 19 DPR 602/1973).

Il "Decreto Ristori" (DL n. 137/2020 convertito con modificazioni dalla Legge n. 176/2020) ha previsto che anche i contribuenti decaduti dai benefici della "prima Rottamazione" (DL n. 193/2016) e della "Rottamazione-bis" (DL n. 148/2017) per mancato, insufficiente o tardivo versamento delle rate scadute, possano chiedere entro il 31 dicembre 2021 la rateizzazione del pagamento (ai sensi dell'art. 19 del DPR 602/1973) per le somme ancora dovute.

Il "Decreto Sostegni-bis" (DL n. 73/2021) prevede che il pagamento delle rate sospese, ossia quelle con scadenza tra l'8 marzo 2020 e il 30 giugno 2021, dovrà essere effettuato entro il mese successivo alla scadenza del periodo di sospensione e, dunque, entro il 31 luglio 2021.

Le rate con scadenza successiva al periodo di sospensione devono essere versate nel rispetto delle date riportate sui bollettini/moduli di pagamento allegati al provvedimento di accoglimento.

Attualmente esistono due forme di pagamento dilazionato:

- la rateizzazione ordinaria che prevede un massimo di 72 rate mensili;
- la rateizzazione straordinaria con un massimo di 120 rate mensili.

Piano Ordinario (debiti fino a 60 mila euro)

Per debiti fino a 60 mila euro i contribuenti possono richiedere la rateizzazione presentando una domanda semplice (anche online), senza aggiungere alcuna documentazione e dichiarando la temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica. In questo caso, si accede automaticamente al piano ordinario che consente di pagare il debito fino a un massimo di 72 rate (6 anni).

Concorre a determinare la soglia di 60 mila euro, oltre all'importo per cui si richiede la rateizzazione, anche il debito residuo di piani di dilazione già in corso.

La rateizzazione può avvenire a rate costanti o a rate crescenti.

Piano ordinario (debiti superiori a 60 mila euro)

Per debiti superiori a 60 mila euro il contribuente può richiedere la rateizzazione presentando una domanda e allegando la certificazione relativa all'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del nucleo familiare (per le persone fisiche e le ditte individuali con regime fiscale semplificato) o il prospetto per la determinazione dell'indice di liquidità e dell'indice Alfa e copia dell'ultimo bilancio approvato e depositato presso il registro delle imprese (per le altre imprese) per attestare la temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica.

Se la richiesta è accolta, si accede al piano ordinario che consente di pagare il debito fino a un massimo di 72 rate (6 anni). Concorre a determinare la soglia di 60 mila euro, oltre all'importo per cui si richiede la rateizzazione, anche il debito residuo di piani di dilazione già in corso.

La rateizzazione può avvenire a rate costanti o a rate crescenti.

Piano straordinario

Per venire incontro a famiglie e imprese che versano in situazioni di grave difficoltà economica, il Legislatore ha introdotto la rateizzazione straordinaria per un massimo di 120 rate di importo costante.

I requisiti per ottenere un piano straordinario sono stabiliti dal Decreto del ministero dell'Economia e delle Finanze del 6 novembre 2013, che fissa anche il numero di rate concedibili in base alla situazione economica.

Per accedere a questo piano il contribuente deve dimostrare di non poter pagare il debito secondo i criteri previsti per un piano ordinario, condizione che si verifica quando l'importo della rata è superiore al 20% del reddito mensile del nucleo familiare, risultante dall'Indicatore della situazione reddituale ISR riportato nel modello ISEE (per le persone fisiche e le ditte individuali con regime fiscale semplificato) o quando la rata è superiore al 10% del valore della produzione rapportato su base mensile e l'indice di liquidità, ricavato dai dati di bilancio è compreso tra 0,5 e 1. (per le altre imprese)

In questo caso, può essere presentata una domanda di rateizzazione, dichiarando la comprovata e grave difficoltà legata alla congiuntura economica per ragioni estranee alla responsabilità del contribuente.

Proroga

Se la condizione economica peggiora e il piano di rateizzazione non è decaduto, il contribuente può chiedere di allungare i tempi di pagamento delle rate. La proroga, richiedibile una sola volta, può essere ordinaria, fino a un massimo di ulteriori 72 rate (6 anni) o straordinaria, fino a un massimo di 120 rate (10 anni).

Per la richiesta di proroga è necessario presentare una domanda motivata dichiarando che, successivamente alla concessione della rateizzazione, si è verificato un peggioramento della temporea situazione di obiettiva difficoltà economica.

Volumi

Il fenomeno delle rateizzazioni ha assunto complessivamente una dimensione molto significativa: al 1° gennaio 2021 il numero complessivo di rateizzazioni concesse e non revocate risulta essere di circa 3,8 milioni per un importo totale di circa 32,5 miliardi di euro (carico protocollato), dei quali circa 2,2 milioni di istanze, per un importo complessivo di circa 8,9 miliardi di euro, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha assolto la pretesa tributaria dilazionata, anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote.

Tabella 4.l**Rateizzazioni**

Stato delle rateizzazioni	Unità di misura	Numero al 1/1/2021	Importo al 1/1/2021
Rateizzazioni concesse e non revocate	n./000	3.837	
	€/mln		32.555

Per quanto riguarda il volume annuo delle riscossioni da rateizzazioni, gli importi delle riscossioni dell'anno ammontano a circa 2,3 miliardi di euro, con una incidenza degli incassi da rateizzazioni sul totale degli incassi salita al 38,1%, evidenziando una sostanziale tenuta dei pagamenti da rateazione, a riprova che la maggior parte dei contribuenti, nonostante il difficile contesto economico, ha mantenuto gli impegni presi con i piani di dilazione.

Tabella 4.m**Rateizzazioni**

Incassi da rateizzazioni	Unità di misura	2018	2019	2020
Incassi da rateizzazioni	€/mln	2.812	2.535	2.331
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	28,1	25,7	38,1

La percentuale dei casi in cui l'Ente riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2020 è pari a circa il 76%.

Tabella 4.n**Rateizzazioni**

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2018	2019	2020
Evasione entro 5 giorni	%	80,2	78,4	76,4

Infine, l'incidenza degli accessi ai canali remoti per la presentazione delle istanze di rateazione al 31 dicembre 2020 risulta pari al 53,83%: la performance è stata raggiunta in un contesto non confrontabile con gli esercizi precedenti, poiché la sospensione delle attività di riscossione per

l'emergenza epidemiologica ha comportato un drastico calo anche delle istanze di rateizzazione.

Nel 2020, per favorire l'utilizzo dei canali remoti, sono state realizzate alcune iniziative di tipo tecnico/infrastrutturale indispensabili per consentire l'operatività digitale dei cittadini in un contesto caratterizzato dalla ridotta possibilità di avvalersi dei servizi di sportello.

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati numerosi interventi per adeguare il servizio "rateizza adesso" alle modifiche normative introdotte a sostegno di cittadini e imprese per favorire la gestione dei propri debiti residui stante il perdurare dell'emergenza epidemiologica.

In particolare, le novità introdotte hanno riguardato:

- la possibilità per i contribuenti con piani di rateizzazione decaduti prima della sospensione dell'attività di riscossione di presentare entro il 31 dicembre 2021 una nuova richiesta di dilazione senza necessità di saldare le rate scadute del precedente piano di pagamento;
- l'incremento della soglia, da 60 mila a 100 mila euro, per ottenere la rateizzazione senza necessità per il contribuente di dover documentare la temporanea situazione di difficoltà al pagamento in unica soluzione;
- la decadenza dai piani di rateizzazione che viene determinata nel caso di mancato pagamento di dieci rate, anche non consecutive, invece delle cinque rate ordinariamente previste, per tutti i provvedimenti di accoglimento delle richieste di rateizzazione presentate fino al 31 dicembre 2021;
- la possibilità, per i contribuenti decaduti dai benefici della "prima Rottamazione" (DL n. 193/2016), della "Rottamazione-bis" (DL n. 148/2017) e dalla "Rottamazione-ter e Saldo e stralcio" per mancato, insufficiente o tardivo versamento delle rate scadute, di chiedere la rateizzazione del pagamento (ai sensi dell'art. 19 del DPR 602/1973) per le somme ancora dovute.

SOSPENSIONE LEGALE DELLA RISCOSSIONE

Con la Legge n. 228/2012 è stato disciplinato il diritto dei cittadini e delle imprese di rivolgersi direttamente ad AeR per richiedere la sospensione della riscossione nel caso il contribuente ritenga non siano dovuti gli importi richiesti dal creditore (dati indicati nei documenti notificati dall'Ente quali cartella, avviso o atto di procedura cautelare/esecutiva).

La domanda di sospensione della riscossione può essere fatta direttamente all'Ente sia allo sportello, sia tramite posta o attraverso l'area riservata del portale entro 60 giorni dalla notifica dell'atto, nel caso le somme richieste sono state interessate da:

- pagamento effettuato prima della formazione del ruolo;
- provvedimento di sgravio emesso dall'ente creditore;
- prescrizione o decadenza intervenute prima della data in cui il ruolo è stato reso esecutivo;
- sospensione amministrativa (dell'ente creditore) o giudiziale;
- sentenza che abbia annullato in tutto o in parte la pretesa dell'ente creditore, emessa in un giudizio al quale AeR non ha preso parte.

Ricevuta la domanda, completa di tutta la documentazione necessaria, AeR richiede all'ente creditore una verifica delle ragioni del contribuente in attesa della quale la riscossione è sospesa. Nei casi previsti, se entro 220 giorni non si riceve alcuna risposta dall'ente creditore, le somme richieste non sono più dovute. La mancata risposta dell'ente entro questo termine non comporta l'annullamento del debito solo in presenza di sospensione amministrativa o giudiziale e di sentenza non definitiva.

Se invece i documenti inviati non sono idonei a dimostrare che il pagamento non è dovuto, l'ente creditore informa il contribuente del rigetto della richiesta, comunicando a AeR di riprendere le attività di riscossione.

Nel periodo 2010-2020, la casistica principale di provvedimenti di sospensione emessi a seguito di istanze di autotutela (istanze tempestive e tardive) è rappresentata dai pagamenti già effettuati, seguite dalla prescrizione o decadenza antecedente al ruolo e dalla sospensione

Tabella 4.o **Sospensione legale della riscossione**

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2020
Pagamenti effettuati ante-ruolo	%	52
Sospensione giudiziale	%	13
Prescrizione o decadenza ante-ruolo	%	21
Sgravio emesso dall'ente creditore	%	3
Sospensione amministrativa	%	1
Altra causa di non esigibilità*	%	9
Totale richieste	n.	418.730

*Il Dlgs n. 159/2015 ha eliminato la possibilità di richiedere la sospensione legale anche in presenza di "qualsiasi altra causa di non esigibilità del credito sotteso", allo scopo di evitare istanze con finalità meramente dilatorie e prive di fondamento.

giudiziale.

EMERGENZA DA COVID 19: PROVVEDIMENTI PER AGEVOLARE IL RAPPORTO TRA FISCO E CONTRIBUENTI NEL CONTESTO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA

A partire dal mese di febbraio 2020, sono stati adottati diversi provvedimenti normativi per permettere a cittadini, imprese, lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare i disagi, le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da Covid 19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

Tra le prime urgenti misure di natura fiscale con diretto impatto sull'attività dell'Agente della riscossione, il DL n. 9/2020 ha introdotto la sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati dagli enti creditori all'Agente della riscossione per i cittadini e le imprese che, alla data del 21 febbraio 2020, avevano la residenza ovvero la sede legale e/o operativa nel territorio degli 11 comuni della c.d. "zona rossa".

Successivamente, con l'obiettivo di ampliare il perimetro applicativo all'intero territorio nazionale, l'art. 68 del DL n. 18/2020 (c.d. "Cura Italia"), convertito dalla Legge n. 27/2020, ha disposto le seguenti misure:

- sospensione dei termini di versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, dagli avvisi di addebito e degli avvisi di accertamento affidati all'Agente della Riscossione, in scadenza nel periodo compreso tra l'8 marzo e il 31 maggio 2020;
- sospensione, fino al 31 maggio 2020, delle attività di notifica di nuove cartelle di pagamento e degli altri atti di riscossione tra i quali quelli connessi alle azioni di recupero coattivo;
- differimento al 31 maggio 2020 dei termini di pagamento della rata, relativa alla c.d. "Rottamazione-ter", scaduta il 28 febbraio e della rata in scadenza il 31 marzo del c.d. "Saldo e stralcio".

Sempre con riferimento alle disposizioni con impatti diretti sulla riscossione, il DL n. 34/2020 (c.d. "Decreto Rilancio"), convertito dalla Legge n. 77 del 17 luglio 2020 ha ulteriormente previsto:

- la proroga – dal 31 maggio 2020 al 31 agosto 2020 – della sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione, già prevista dall'art. 68 del DL n. 18/2020. I pagamenti sospesi dovranno essere effettuati entro il mese successivo alla scadenza del periodo di sospensione e, pertanto, entro il 30 settembre 2020;
- per i contribuenti che sono stati regolari con il pagamento, alle rispettive scadenze, delle rate scadute nell'anno 2019 della "Rottamazione-ter", "Saldo e stralcio" e della "Definizione agevolata delle risorse UE", che il mancato, insufficiente o tardivo versamento delle rate da corrispondere nell'anno 2020, alle relative scadenze, non

determina la perdita dei benefici delle misure agevolate se il debitore effettuerà comunque l'integrale versamento delle predette rate entro il termine del 10 dicembre 2020;

- per i piani di rateizzazione ex art. 19 del DPR n. 602/1973, in essere alla data dell'8 marzo 2020 e per i provvedimenti di accoglimento che verranno emessi con riferimento alle richieste presentate fino al 31 agosto 2020, la decadenza in caso di mancato pagamento di dieci rate, anziché delle cinque ordinariamente previste;
- la possibilità di accordare nuove rateazioni ai sensi dell'articolo 19 del DPR n. 602/73 relativamente ai debiti per i quali, al 31 dicembre 2019, si è determinata l'inefficacia della Rottamazione-ter e del Saldo e stralcio;
- la sospensione, nel medesimo periodo previsto dai commi 1 e 2-bis, del DL n. 18/2020, delle verifiche ex art. 48-bis del DPR n. 602/1973 con le quali le Pubbliche Amministrazioni accertano, prima di pagare somme superiori a 5.000 euro, l'esistenza di debiti scaduti intestati al beneficiario e affidati alla riscossione, superiori alla medesima soglia;
- la sospensione, dall'entrata in vigore del DL Rilancio e fino al 31 agosto 2020 degli effetti dei pignoramenti terzi, sui redditi da lavoro dipendente e da pensione, notificati dall'Agente della riscossione prima dell'inizio del periodo di sospensione delle attività di riscossione coattiva, anche se anteriormente alla data di entrata in vigore del presente decreto sia intervenuta ordinanza di assegnazione del giudice dell'esecuzione;
- l'effettuazione dei rimborsi, erogati con le procedure previste dall'articolo 42-bis del DPR n. 602/1973 e con le modalità di cui al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 22 novembre 2019, nei confronti di tutti i contribuenti senza applicare, nell'anno 2020, la procedura di compensazione con debiti erariali iscritti a ruolo, di cui dall'articolo 28-ter del DPR n. 602/1973.

Successivamente, il DL n. 104/2020 (c.d. "Decreto Agosto"), ha previsto all'art. 99 la proroga a tutto il 15 ottobre del termine finale di sospensione prima fissato al 31 agosto, differendo pertanto alla medesima data del 15 ottobre 2020 le scadenze relative:

- ai termini di versamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione (i versamenti oggetto di sospensione, devono essere effettuati, in un'unica soluzione, entro il mese successivo al termine del nuovo periodo di sospensione (e quindi entro il 30 novembre 2020);
- alla possibilità di richiedere una rateizzazione beneficiando dell'estensione a n. 10 rate non pagate, anziché delle cinque ordinariamente previste, prima di decadere;
- alla sospensione delle verifiche ex art. 48-bis del DPR n. 602/1973 con le quali le Pubbliche Amministrazioni accertano, prima di pagare somme superiori a 5.000 euro, l'esistenza di debiti scaduti intestati al beneficiario e affidati alla riscossione, superiori alla medesima soglia;

- alla sospensione degli obblighi derivanti dai pignoramenti presso terzi aventi ad oggetto le somme dovute a titolo di stipendio ed assimilati.

In seguito, prima con il DL n. 129/2020 e poi nell'ambito della conversione in legge del DL n. 125/2020, il termine del 15 ottobre 2020 è stato differito al 31 dicembre 2020. Il termine del 31 dicembre 2020 è stato in seguito oggetto di ulteriore differimento, con il DL n. 41/2021 ("Decreto Sostegni") e poi con il DL n. 73/2021 ("Decreto Sostegni-bis"), che ha esteso al 30 giugno 2021 la sospensione dell'attività di riscossione.

In tema di definizioni agevolate dei carichi affidati all'Agente della riscossione, nel 2020 la decretazione d'urgenza ha rinviato anche le scadenze riferite alla Rottamazione-ter. Il "Decreto Sostegni", da ultimo, ha rinviato al 31 luglio 2021 le rate in scadenza nell'anno 2020 e ha rinviato al 30 novembre 2021, le rate in scadenza il 28 febbraio, il 31 marzo, il 31 maggio e il 31 luglio 2021.

I provvedimenti sopra descritti, e in particolare la sospensione dei termini di versamento e delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione, hanno determinato per l'anno 2020, forti impatti sia in termini di riscossione sia in termini operativi, considerando che hanno operato per un periodo di circa dieci mesi (dall'8 marzo 2020 fino al 31 dicembre 2020).

4.1.6 CONTENZIOSO DI RISCOSSIONE

Il contenzioso esattoriale "passivo" è quello sostenuto in conseguenza di un'iniziativa giudiziaria intrapresa dai contribuenti che sono stati iscritti a ruolo dai diversi enti creditori. Tale contenzioso ha registrato nel corso del periodo 2018-2020 circa 684 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.p **Contenzioso di riscossione**

Atti in ingresso	Unità di misura	2018	2019	2020
Atti in ingresso	n./000	312	235	137

Analizzando i dati 2020 per autorità giudiziaria, emerge che più della metà delle controversie intraprese è incardinata dinanzi al Giudice di pace (64,9% del totale), segue il contenzioso che interessa le Commissioni tributarie provinciali (15,6%), quindi il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (12,9%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato, emerge invece che l'atto maggiormente impugnato è l'estratto di ruolo che interessa circa il 44,4% del totale. Gli atti impugnati, comunque, rappresentano appena lo 2,60% di quelli prodotti e quindi risulta molto contenuta l'incidenza del contenzioso. Il peso delle liti fiscali non è distribuito in maniera uniforme a livello regionale, ma nel 2020 mostra una particolare concentrazione in Campania e Lazio che insieme pesano per circa il 73,6 per cento sul dato nazionale.

Tabella 4.q

Contenzioso di riscossione

Distribuzione geografica	Unità di misura	2018	2019	2020
Abruzzo	%	0,6	0,7	0,6
Basilicata	%	0,5	0,5	0,5
Calabria	%	9,9	11,2	12,3
Campania	%	66,2	61,0	59,9
Emilia Romagna	%	0,9	1,1	1,3
Friuli Venezia Giulia	%	0,2	0,3	0,2
Lazio	%	11,5	13,5	13,8
Liguria	%	0,4	0,5	0,5
Lombardia	%	2,4	2,9	2,7
Molise	%	0,2	0,4	0,4
Marche	%	0,3	0,3	0,3
Piemonte	%	0,8	0,9	0,9
Puglia	%	3,2	3,3	3,2
Sardegna	%	0,6	0,6	0,6
Toscana	%	1,2	1,2	1,3
Trentino Alto Adige	%	0,1	0,1	0,1
Umbria	%	0,4	0,4	0,4
Valle d'Aosta	%	0	0	0
Veneto	%	0,7	1,0	1,0
Totale	n./000	312	235	137

4.1.7 RISCOSSIONE ENTI LOCALI

Come accennato, AeR effettua per conto dei creditori:

- la riscossione coattiva a mezzo ruolo per il recupero – previa notifica della cartella di pagamento o di un atto dell'ente impositore con diretta efficacia esecutiva – delle somme accertate dagli enti creditori e non pagate dai cittadini;
- in via residuale, la riscossione volontaria di somme che non derivano da precedenti inadempimenti da parte dei cittadini.

La riscossione coattiva prende avvio con l'affidamento, da parte di un ente creditore, dei crediti da riscuotere che può avvenire attraverso lo scambio di flussi informativi oppure, per gli enti non telematici, attraverso procedure e modalità stabilite dalle norme sulla formazione e consegna dei ruoli.

In particolare, le tipologie di carico da riscuotere si riferiscono a:

- iscrizioni a ruolo, ai sensi del DPR n. 602/1973 e del DM n. 321/1999, a seguito delle quali Agenzia delle entrate-Riscossione procede alla redazione della cartella di pagamento e alla notifica della stessa al contribuente;
- avvisi di accertamento esecutivi emessi dall'Agenzia delle entrate ex art. 29 del DL n. 78/2010, convertito con modificazioni dalla Legge n. 122/2010 e dall'Agenzia delle dogane (art. 9 del DL n. 16/2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 44/2012);
- avvisi di addebito esecutivi emessi dall'Inps, ex art. 30 del citato DL n. 78/2010.

Al 31 dicembre 2020 sono 5.440 gli enti che hanno affidato ad AeR un carico da riscuotere tra riscossione coattiva e volontaria, in gran parte rappresentato da affidatari di ruolo.

Tabella 4.r

Gli Enti creditori

Enti creditori	Unità di misura	2018	2019	2020
Numero enti creditori ruoli	%	97,01	97,33	95,86
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	18,72	18,32	17,63
Totale Enti creditori	n.	5.717	5.933	5.440

La progressiva riduzione nel numero di enti serviti e la graduale diminuzione dell'incidenza degli affidatari di avvisi di pagamento è in gran parte attribuibile ai Comuni anche in conseguenza

della previsione dell'impossibilità di affidamento diretto a AeR, inizialmente contenuta nel DL n. 203/2005, più volte successivamente prorogata e superata solo con le disposizioni introdotte dal DL n. 193/2016.

Il DL n.193/2016, oltre a istituire l'AeR, ha anche disciplinato la sua attività in tema di fiscalità locale stabilendo che l'Ente può anche svolgere le attività di riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali delle Amministrazioni locali.

L'art. 2, comma 2, del citato decreto prevede infatti che gli enti locali possano, a decorrere dal 1° luglio 2017, affidare al soggetto preposto alla riscossione nazionale le attività di riscossione, spontanea e coattiva, delle entrate tributarie o patrimoniali proprie e delle società da esse partecipate.

Pertanto, gli enti locali possono svolgere il servizio di riscossione delle loro entrate:

- tramite risorse interne;
- ricorrendo all'affidamento in house (tramite società strumentali);
- affidandolo tramite le ordinarie procedure ad evidenza pubblica;
- avvalendosi, previa apposita deliberazione, di AeR.

In altri termini, la norma – consentendo agli enti locali di ricorrere direttamente all'ente pubblico deputato al servizio di riscossione nazionale – ha inteso andare incontro alle esigenze degli enti locali che non avevano provveduto a organizzare il servizio di riscossione delle proprie entrate attraverso soluzioni alternative.

In tale prospettiva, a partire dal 1° luglio 2017, AeR eroga agli enti della fiscalità locale che hanno assunto apposita deliberazione, il servizio di riscossione mediante un approccio integrato e unitario nei confronti dei contribuenti, garantendo così un servizio standardizzato di riscossione, con conseguenti efficienze di processo ed economie di scala. Le Regioni, le Province, i Comuni, i Consorzi, le Casse di previdenza e altri soggetti non statali possono, infatti, usufruire di tutti i servizi di riscossione già erogati agli enti statali e beneficiare del miglioramento continuo delle procedure che, grazie alla standardizzazione, possono garantire qualità e sicurezza nella filiera ente impositore, ente di riscossione e contribuente.

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, nel corso del 2020 sono stati realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici

Per quanto attiene ai servizi web dedicati agli enti non telematici per gestire l'iscrizione a ruolo e le successive interazioni con AdeR, sono stati realizzati diversi interventi che hanno l'obiettivo di rendere più efficienti e migliorare la loro fruibilità, tra i quali l'implementazione del nuovo processo di riscossione "Accertamento Esecutivo Ente", definito dalla Legge n. 160/2019, che determina una complessiva riforma della riscossione degli enti locali e introduce, anche per le entrate tributarie e patrimoniali di tali enti, l'istituto dell'accertamento esecutivo, sulla falsariga di quanto già previsto per le entrate tributarie erariali gestite dall'Agenzia delle Entrate dall'art. 29 del DL n. 78/2010. Tale implementazione, realizzata nel 2020, sarà attivata in esercizio nel 2021.

Servizio sospensione della riscossione.

Realizzato ai sensi dell'art. 1, commi da 537 a 543, della Legge n. 228/12 (Legge di Stabilità 2013), nel corso dell'esercizio il servizio è stato ulteriormente sviluppato attraverso l'automazione del collegamento tra il form online, utilizzato dal contribuente per trasmettere la richiesta di sospensione, ed il sistema di back office che ne gestisce la lavorazione. Questa nuova funzione sarà operativa nel 2021 e porterà notevoli vantaggi sui tempi di lavorazione delle richieste di sospensione.

Interoperabilità con gli enti

Per quanto riguarda la gestione dei fermi amministrativi, il servizio applicativo "Gestionale Eventi su Fermi", per la trasmissione ad ACI delle formalità di iscrizione/cancellazione del fermo, è stato adeguato per consentire la gestione della cancellazione dei citati provvedimenti in seguito a pagamenti e delle sospensioni ai sensi del DL n. 98/2017, ottemperando, in tal modo, all'obbligo di utilizzare unicamente la modalità telematica nel colloquio con l'Acì.

Con riferimento all'interoperabilità con INPS, sono state avviate le attività di collaudo per rendere disponibile in cooperazione applicativa, l'estratto conto Enti, al fine di assicurare il colloquio tra i sistemi informatici in tempo reale.

4.2 LA COMUNITÀ

Le relazioni che AeR instaura quotidianamente con i cittadini non si esauriscono in quelle tipicamente riferite all'adempimento degli obblighi fiscali, bensì interessano la comunità nel suo complesso, come di seguito illustrato.

4.2.1 IL RUOLO SOCIALE DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

Il ruolo sociale dell'Ente è connaturato nella sua visione: essere ed essere percepito quale ente pubblico che svolge la riscossione nel modo più semplice, trasparente, economico e rispettoso, favorendo prima di tutto l'adesione spontanea dei cittadini, per garantire all'Italia il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi e sostenere lo sviluppo del Paese.

Questo ruolo può essere declinato in tre funzioni complementari: sostenere la spesa sociale, garantire l'equità sociale e riscuotere la fiducia degli italiani.

SOSTENERE LA SPESA SOCIALE

In prima battuta il ruolo sociale di AeR è implicito nella funzione ricoperta nella filiera fiscale: recuperare risorse per gli enti creditori e, quindi, per gli italiani.

Questa attività si traduce in un sostegno alla potenziale capacità finanziaria dell'ente per il quale viene assunto l'incarico e quindi in termini di potenziale erogazione di beni e di servizi a favore dell'intera comunità.

Giova precisare che AeR non può entrare nel merito delle pretese creditorie dell'ente che ha accertato il credito in base alla normativa vigente, né può sindacare sulla destinazione delle somme riscosse e riversate allo stesso ente; pertanto, non è possibile quantificare puntualmente il reale contributo della riscossione alla capacità finanziaria degli enti creditori. Ciò nonostante si può tradurre la riscossione in termini di potenziale spesa sociale mettendo in relazione i volumi della riscossione con alcune voci di spesa delle principali funzioni che lo Stato sociale è chiamato ad assicurare.

In particolare, è possibile equiparare idealmente l'ammontare della riscossione annua da ruolo alla spesa sostenuta dallo Stato per alcuni settori pubblici essenziali (p.e. istruzione e sanità), evidenziando così i potenziali impatti economici indiretti generati dall'attività di AeR a livello nazionale.

Sulla base di dati disponibili pubblicamente, come ad esempio la procedura che monitora i pagamenti di tutta la pubblica amministrazione (www.siope.it), si possono infatti mettere in relazione il volume di riscossione da ruolo del 2020 con i pagamenti sostenuti nello stesso anno per sostenere:

- i pagamenti per redditi da lavoro dipendente sostenuta nello stesso anno per la categoria “università”;
- i pagamenti sostenuti per l’acquisto di dispositivi medici di tutte le strutture sanitarie pubbliche.

Nella tabella 4.s viene illustrato come i numeri della riscossione – e nello specifico gli importi della riscossione da ruolo rilevati nel 2020 – possano essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per salute (capacità di sostenere il 109% dei pagamenti per acquisto di dispositivi medici) e progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere l’89% dei pagamenti per redditi da lavoro dipendente sostenuta nello stesso anno per la categoria “università”).

Nella stessa tabella è possibile visualizzare l’impatto dell’emergenza sanitaria vissuta nell’anno, in quanto i volumi riscossi nell’anno corrispondono appena al 56% della spesa per l’acquisto di prodotti farmaceutici, spesa che lo scorso anno era coperta per il 94% dalla riscossione da ruolo.

Tabella 4.s **Il ruolo sociale di AeR**

Potenziale sostegno alla spesa sociale *	Unità di misura	2020
Riscossione da ruolo	€/mln	6.113
Istruzione		
Redditi da lavoro dipendente categoria università	€/mln	6.842
Sanità		
Spesa acquisto dispositivi medici	€/mln	5.593
Spesa acquisto prodotti farmaceutici	€/mln	10.874

* Fonte www.SIOPE.it (estrazione del 13 maggio 2021)

GARANTIRE L'EQUITÀ SOCIALE

L'equità sociale è una diretta conseguenza della finalità perseguita dal Legislatore fin dalla riforma del Servizio Nazionale della Riscossione del 2005: consolidare il principio del recupero efficace dei crediti dello Stato, un principio a tutela di tutti coloro che, anche a costo di grandi sacrifici, pagano sempre il dovuto contribuendo al sostentamento della "cosa pubblica".

Ad AeR è, quindi, richiesto di farsi garante del principio di equità fiscale, inteso come parità di trattamento tra cittadini, requisito necessario in ogni Stato di diritto. Ciò premesso, lo scenario in cui l'Ente si è trovato ad operare negli ultimi anni è stato caratterizzato dal significativo mutamento del contesto economico, con una congiuntura economica che ha aggravato la criticità delle posizioni debitorie di molti cittadini e imprese. A causa di questa congiuntura e delle conseguenti ricadute sociali, il settore della riscossione è, ormai da tempo, oggetto di una particolare attenzione da parte dell'opinione pubblica, oltre che del mondo politico, sociale ed economico: si tratta, infatti, dell'ultimo anello della filiera impositiva-esattiva che pone in evidenza tutte le difficoltà connesse anche alle fasi che lo precedono.

Il mutato contesto economico-sociale ha portato AeR a reinterpretare il suo ruolo di garante della equità sociale, che può essere misurato sia in termini di incremento dell'adesione spontanea, sia di maggiore selettività nell'attivazione delle procedure e una maggiore efficacia delle procedure attivate.

Favorire l'adesione spontanea

AeR, sin dalla nascita, ha costituito un forte elemento di deterrenza all'evasione da riscossione, come dimostra il progressivo aumento del livello di adesione spontanea verso gli obblighi tributari e previdenziali, con una contestuale maggiore efficacia della riscossione da ruolo.

Nel difficile contesto in cui AeR è stata chiamata a operare in questi anni, il costante presidio della riscossione ha significativamente contribuito all'incremento dei versamenti diretti, cioè delle somme pagate prima di essere iscritte a ruolo.

Focalizzando l'attenzione sulle somme dovute all'Ente e confrontando nel tempo i valori da versamento diretto con quelli della riscossione da ruolo, è possibile registrare come le due curve mantengano un andamento più che crescente nel tempo.

I versamenti diretti e le riscossioni da ruolo nel 2007 sono partiti da una situazione di sostanziale equilibrio e successivamente si è assistito a un considerevole aumento dei versamenti diretti più che proporzionale rispetto a quello delle riscossioni da ruolo. Ciò significa che oggi sono molti di più i contribuenti che, anche in considerazione dell'attività svolta da AeR, decidono di pagare i propri debiti prima ancora che essi vengano iscritti a ruolo. Più in generale,

dal 2007 al 2020, il rapporto tra riscossione da ruolo e da versamenti diretti è passato nel periodo considerato da un rapporto di circa 50:50 a un rapporto di circa 30:70 come evidenziato nella seguente tabella.

Tabella 4.t

Il ruolo sociale di AeR

Riscossione Agenzia delle entrate	Unità di misura	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Riscossioni complessive															
Ruoli	%	50	48	38	40	35	34	30	28	29	28	37	30	30	26
Versamento diretti	%	50	52	62	60	65	66	70	72	71	72	63	70	70	74
Totale riscossioni	€/mld	6,4	6,9	9,1	11,0	12,7	12,5	13,1	14,1	14,9	19,0	20,1	19,2	18,8	12,7

Maggiore attenzione sulle morosità rilevanti

Con l'implementazione del sistema unico di riscossione si è contribuito significativamente ad aumentare l'efficacia media della riscossione, grazie alla disponibilità di informazioni più dettagliate rispetto al passato sulla tipologia e le fasce di debito, consentendo una maggiore selettività nell'attivazione delle procedure e una maggiore efficacia delle procedure attivate.

In particolare, le attività di AeR si sono focalizzate sulle fasce di inadempienza più elevate con il risultato di una concentrazione degli incassi sulle posizioni debitorie più significative.

Come indicato nella tabella 4.u, nel 2020 il 30% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce a circa il 54% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 66% per morosità superiori a 50 mila euro.

Tabella 4.u**Analisi incassi per fasce di debito**

	Unità di misura	2018	2019	2020
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	6.631	6.703	4.012
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	66	68	66
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	5.488	5.560	3.277
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	55	57	54
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	3.179	3.116	1.821
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	32	32	30
Totale incassi da ruolo post-riforma	€/mln	9.984	9.845	6.101
Totale incassi da ruolo ante-riforma	€/mln	25	18	12
Totale incassi da ruolo	€/mln	10.009	9.863	6.113

Nello stesso anno gli incassi da contribuenti con morosità inferiore ai 10 mila euro corrisponde al 12,4% del totale, che scende al 1,2% per morosità inferiore a mille euro.

RISCUOTERE LA FIDUCIA

Il quadro sul ruolo sociale di AeR si completa con quella che è la naturale conseguenza della propria posizione di interlocutore finale tra il contribuente e l'ente creditore, in poche parole tra il cittadino e il fisco.

Questo ruolo si riferisce alla qualità del rapporto con i contribuenti che rappresenta la sfida a cui AeR è chiamata quotidianamente a rispondere e che sempre di più la vedrà impegnata nel prossimo futuro: riscuotere la fiducia piena dei cittadini.

L'obiettivo comune di tutta la filiera fiscale è quello di ridurre sempre di più le distanze con le famiglie e le imprese per consentire un cambio di percezione del fisco, far capire che non è un'entità da temere, ma una risorsa al servizio della collettività, in grado di superare la cultura fredda dell'adempimento, di aprire tutti i possibili canali di confronto per offrire soluzioni in linea con i bisogni e le caratteristiche del contribuente.

Il contributo di AeR per creare questa nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato segue due linee di indirizzo:

- da un lato, attraverso l'introduzione di un nuovo modello di funzionamento che al tradizionale incarico di riscossione dei tributi affianca una funzione di assistenza, di presa in carico del contribuente, inteso come persona e non mera pratica amministrativa, attraverso una serie di interventi volti a migliorare la qualità del rapporto in termini di ampliamento e miglioramento dei canali di ascolto e assistenza, nonché di servizi volti a migliorare le relazioni con i contribuenti e favorire l'adempimento dei doveri fiscali nel modo più facile possibile, come già evidenziato nel paragrafo 4.1;
- dall'altro, attraverso una sempre maggiore interlocuzione e collaborazione con gli enti creditori e con le istituzioni, facendosi promotrice di iniziative finalizzate a creare una nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato, ribadendo il ruolo centrale della cultura della legalità.

Il dialogo sul fisco con i giovani: il progetto "Seminare legalità"

"Seminare legalità" è un progetto che nasce dalla volontà di partecipare attivamente alla crescita della cultura della legalità fiscale nella società. Da questa consapevolezza nasce l'adesione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione alla Carta d'intenti del MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) avente a oggetto "L'educazione alla legalità economica come elemento di sviluppo e crescita sociale". Grazie a questo accordo, il progetto "Seminare legalità" trova spazio a partire dal 2016 all'interno della circolare sull'offerta formativa per l'educazione economica, pubblicata di anno in anno dal MIUR.

Il progetto di AeR si rivolge, in particolare, agli studenti delle scuole superiori di secondo grado perché nella scuola primaria e in quella secondaria di primo grado esistono, da molti anni, programmi ben radicati di altre istituzioni pubbliche, attive nel comunicare a bambini e ragazzi i principi base dell'educazione civica fiscale e del sistema tributario italiano. Inoltre, rivolgersi a ragazzi più grandi, consente di spiegare obiettivi e funzionamento delle attività di riscossione all'interno della "filiera" fiscale.

"Seminare legalità" si concretizza in una presentazione multimediale, pensata per comunicare ai ragazzi, in un modo quanto più semplice possibile e stimolando la loro attenzione, i principi base della legalità, in generale, e della legalità fiscale, in particolare. Gli incontri vertono sul perché esistono le tasse, cosa succede se non si pagano e, quindi, sul ruolo e sui compiti di AeR.

Dall'anno scolastico 2017/2018 le lezioni sono due: una, infatti, raccogliendo i suggerimenti degli Istituti tecnici economici e dei Licei economici e sociali, approfondisce maggiormente il tema della "riscossione".

Nel corso del 2020, su tale progetto ha influito negativamente l'emergenza sanitaria da Covid 19, che ha determinato la riorganizzazione delle attività didattiche a distanza e ha - di fatto -

interrotto i nostri incontri a fine febbraio; tra gennaio e febbraio abbiamo comunque effettuato 103 incontri nelle scuole secondarie di secondo grado, riferiti all'anno scolastico 2019/2020. Dal mese di settembre "Seminare legalità" è stato proposto alle scuole utilizzando la modalità didattica a distanza attraverso la piattaforma Teams: tra settembre e dicembre sono stati organizzati 21 incontri, riferiti all'anno scolastico 2020/2021, che portano a 124 il totale degli incontri realizzati nel 2020.

4.2.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Chiarezza e trasparenza

La trasparenza è una misura di prevenzione della corruzione di estremo rilievo, in quanto strumentale alla promozione dell'integrità, allo sviluppo della cultura della legalità in ogni ambito dell'attività pubblica come sancito dall'articolo 1, comma 36, della Legge n. 190/2012. La trasparenza deve essere intesa come accessibilità dei dati e dei documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, finalizzata non soltanto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ma anche a garantire una maggiore tutela dei diritti dei cittadini.

Il Dlgs n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (di seguito "decreto trasparenza"), disciplina la libertà di accesso di chiunque ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni e dagli altri soggetti di cui all'articolo 2-bis, tra cui gli enti pubblici economici, garantita tramite l'accesso civico e la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e le attività delle stesse.

Per l'Ente la "trasparenza" non è intesa solo come mero adempimento normativo ma come effettiva conoscibilità e comprensibilità degli stessi dati e le informazioni che vengono pubblicati, in modo da garantire un facile accesso e una consultazione semplice, anche per l'utente che non sia un "addetto ai lavori", curando il contenuto delle informazioni pubblicate in modo da renderle di facile e rapida lettura.

AeR pubblica i dati, le informazioni e i documenti richiesti dal Dlgs n. 33/2013 sul proprio sito istituzionale, nella sezione appositamente dedicata "Amministrazione trasparente". L'attività di pubblicazione è disciplinata da una circolare interna specifica sul tema, emanata dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che tiene conto delle disposizioni contenute nel "decreto trasparenza" e delle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione nelle linee guide emanate sul tema, per quanto applicabili agli enti pubblici economici.

Conformemente alle disposizioni normative, nel Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza vengono individuati, in un'apposita sezione, i soggetti cui compete la trasmissione e la pubblicazione dei dati, ai fini dell'effettiva realizzazione di elevati standard di trasparenza.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge stabilmente, nell'ambito delle funzioni istituzionalmente assegnate (art. 43 del Dlgs n. 33/2013), un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'Ente degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa di riferimento verificando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate e segnalando al Presidente, al Comitato di Gestione, all'ANAC e nei casi più gravi alla Direzione Risorse Umane - Settore Disciplinare e Relazioni Sindacali, i mancati o ritardati adempimenti degli obblighi di pubblicazione.

Ulteriore strumento messo a disposizione dal legislatore ai cittadini è l'accesso civico a dati e documenti disciplinato dall'art. 5 del Dlgs n. 33/2013 che consente a chiunque, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti, di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto di alcuni limiti indicati nello stesso decreto all'art. 5-bis "esclusioni e limiti all'accesso civico". Si distinguono due tipologie di accesso civico:

- accesso civico semplice inteso come diritto di chiunque di accedere a documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione risulta obbligatoria ai sensi del "decreto trasparenza", nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (art. 5, c.1 Dlgs n. 33/2013);
- accesso civico generalizzato (c.d. FOIA), inteso come diritto riconosciuto a chiunque di richiedere documenti o dati detenuti dall'Ente, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del "decreto trasparenza" (art. 5, c. 2 Dlgs n. 33/2013).

Con delibera del 29 ottobre 2020 il Comitato di gestione di AeR, ha approvato il "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato" che disciplina i criteri e le modalità per l'esercizio presso l'Ente del diritto di accesso civico semplice, accesso civico generalizzato e accesso documentale. Tale regolamento, pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale, è accessibile a tutti i cittadini. In attuazione del suddetto regolamento, l'Ente ha disciplinato il processo di gestione delle tre suddette tipologie di accesso, attraverso l'adozione di una circolare interna che, in sostituzione delle circolari precedentemente vigenti, descrive e definisce i relativi adempimenti operativi.

Le modalità di presentazione di istanza di accesso civico o accesso civico generalizzato sono pubblicate sul sito Internet istituzionale dell'Ente nella sezione "Amministrazione trasparente", nella sottosezione "Altri contenuti" – "Accesso Civico".

Prevenzione della corruzione

Agenzia delle entrate-Riscossione ritiene che il rispetto delle regole etiche costituisca valore e condizione imprescindibile per il perseguimento dei propri obiettivi e che valori quali onestà, integrità morale, trasparenza, affidabilità e senso di responsabilità rappresentano il fondamento di tutte le attività che caratterizzano la propria *mission*.

Come rappresentato nel paragrafo 2, a presidio del rispetto dei valori etici tra i quali rientra il contrasto alla corruzione e a qualsiasi situazione, anche potenziale, di *maladministration*, AeR ha adottato strumenti organizzativi di gestione e di controllo affiancati dal Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del Dlgs 8 giugno 2001, n. 231 e dal Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito “PTPCT” o “Piano”).

Il Piano, aggiornato ogni anno entro il 31 gennaio dal Comitato di gestione di AeR su proposta del RPCT, individua il grado di esposizione dell’Ente al rischio di corruzione e le misure di prevenzione, attuate o da attuare, volte a prevenire il medesimo rischio.

Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione, nel corso del 2020 sono state realizzate parte delle misure di prevenzione specifiche programmate all’interno del PTPCT 2020-2022 e sono state intraprese una serie di attività volte a mitigare i rischi di corruzione come meglio illustrato nel paragrafo 2.6.2 “Piano di Prevenzione della Corruzione”.

Tra tali azioni rientra l’attività di revisione del livello di rischio per ciascun processo ritenuto sensibile sulla base di rischi potenziali identificati. La suddetta attività si è resa necessaria per poter aggiornare le valutazioni dei rischi alla luce dei frequenti cambiamenti di tipo normativo, regolamentare, tecnologico, etc.

Tabella 4.v

Prevenzione della corruzione

Processi identificati a rischio alto

Agenzia delle entrate-Riscossione

incassi sportello; rimborsi da eccedenze

Per quanto riguarda l’azione di presidio, nel corso dell’anno 2020 AeR ha continuato nell’attuazione di strumenti di prevenzione e controllo intervenendo, ove necessario, con specifiche azioni correttive. In tale contesto si inquadrano anche gli interventi di audit, le cui risultanze hanno costituito, in taluni casi, elemento di riferimento/supporto per la denuncia alle Autorità competenti di comportamenti illeciti di dipendenti ovvero per l’adozione di provvedimenti di tipo disciplinare.

In particolare, come riportato nella seguente tabella, gli interventi chiusi nel 2020 sono stati 6. A causa della emergenza epidemiologica da Covid 19, nel 2020 le verifiche sugli sportelli (verifica dell'attività di cassa e verifiche di compliance rispetto alla normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro) sono state sospese.

Tabella 4.w

Prevenzione della corruzione

	Unità di misura	2018	2019	2020
Interventi di audit	n.	70	72	6

Tabella 4.x

Prevenzione della corruzione

	2018*				2019*				2020*			
Dipendenti dell'amministrazione finanziaria coinvolti in procedimenti penali (non colposi) – conseguenze	Indagati ****	condannati definit. **	Prosciolti definit. con formula piena ***	Prosciolti per prescrizione	Indagati ****	condannati definit. **	Prosciolti definit. con formula piena ***	Prosciolti per prescrizione	Indagati ****	condannati definit. **	Prosciolti definit. con formula piena ***	Prosciolti per prescrizione
Numero complessivo	40	2	28	4	21	6	29	7	21	2	31	2
di cui:												
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	2	1	9	1	0	0	1	0	1	0	0	0
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	11	1	10	0	6	1	9	0	6	0	7	0
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	17	0	6	3	11	4	12	5	6	2	17	2
Reati propri di appartenenti alla PA previsti da altre leggi	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reati comuni non colposi	9	0	3	0	4	1	7	2	8	0	7	0
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate	10	2	5	2	3	4	2	6	5	0	6	0
di cui:												
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	5	2	1	2	3	4	1	6	5	0	6	0
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	5	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	3	0	4	1	0	0	2	1	1	0	5	1

*: anno nel quale è iniziato o si è concluso il procedimento (compresi i procedimenti definiti negli anni precedenti ma conosciuti nel 2020); **: incluso il patteggiamento e le condanne in primo e secondo grado; ***: il fatto non sussiste; il fatto non costituisce reato; l'imputato non lo ha commesso; ****: compresi rinvii a giudizio

Tra le misure di prevenzione della corruzione previste nel PTPCT di AeR rientra la formazione in materia di etica, trasparenza e altre tematiche inerenti al rischio corruttivo. Nel corso del 2020 è stata erogata formazione specifica in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. Gli argomenti trattati, oltre al necessario inquadramento giuridico e organizzativo, sono stati anche tesi a prevenire e contrastare la corruzione, rilevandosi una piena aderenza dei contenuti. Relativamente al tema della trasparenza, la formazione si è incentrata sugli aspetti legati al FOIA.

Tabella 4.y

Prevenzione della corruzione

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2018	2019	2020
Dirigenti*	n.	62	14	3
Quadri Direttivi*	n.	1.347	215	152
Aree professionali*	n.	5.406	905	1.158
Ore di formazione specifica	ore	11.261	2.434	5.661
N. Partecipazioni**	n.	11.227	1.137	1.317

* Numero di dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso in tema di anticorruzione

** Numero complessivo di partecipanti a tutti i corsi in materia di anticorruzione (lo stesso dipendente può aver partecipato a più di un corso)

4.2.3 PRIVACY

L'Agenzia delle entrate-Riscossione, in ragione della funzione di pubblico interesse svolta, cura con particolare attenzione la tutela dei dati personali degli interessati anche attraverso il Sistema di Gestione per la Protezione dei Dati governato nel rispetto della normativa vigente e nella prospettiva del miglioramento continuo (cfr. paragrafo 2.6.4.).

Per il monitoraggio delle istanze promosse dagli interessati per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR, si rimanda al contenuto della tabella 4.z.

Con riferimento ai reclami presentati dagli interessati all'Autorità Garante sull'attività svolta da AeR, l'Ente è stato interessato da una sola comunicazione ricevuta ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE. Detta procedura si è conclusa con comunicazione di archiviazione del reclamo da parte dell'Autorità senza l'adozione di provvedimenti collegiali, in quanto dagli atti non si sono ravvisati gli estremi di una violazione della disciplina in materia di protezione dati.

In particolare, le istanze rappresentate nella tabella 4.z per il 2020 riguardano:

- istanze di accesso ex art. 15 Regolamento (UE) n. 679/2016 con cui l'interessato chiede:
 - di ricevere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in caso affermativo di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni di cui alle lettere a), b), c), d), e), f), g), e h) dello stesso articolo; - di essere informato, ai sensi del comma 2° dell'art. 15, qualora i dati personali siano trasferiti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale, dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del Regolamento (UE) relative al trasferimento;
- istanze ex. art. 16 del Regolamento (UE) con cui l'interessato chiede al titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- istanze ex. art. 17 del Regolamento (UE) con cui l'interessato chiede al titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano inconferenti rispetto alle finalità di riscossione;
- istanze ex. art. 17 del Regolamento (UE) con cui l'interessato chiede al titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, trattati per le finalità istituzionali di riscossione ovvero ne contesta il trattamento;
- istanze ex. art. 18 del Regolamento (UE) con cui l'interessato chiede al titolare la limitazione del trattamento nei casi in cui ricorra una delle ipotesi di cui ai punti a), b), c) e d) del comma 1°;
- contestazioni, diverse dalle istanze ex art. 15, 16, 17 e 18 del Regolamento (UE), o segnalazioni di ampia e generale portata, implicanti in vario modo profili attenenti alla protezione dati.

Tabella 4.z

Privacy

Numero di istanze documentate relative a richieste degli interessati	Unità di misura	2018	2019	2020
Istanze ricevute da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	27	213	83

4.3 LE PERSONE IN AeR

AeR è consapevole del ruolo centrale giocato dal suo personale, risorsa fondamentale nel rapporto con i contribuenti che richiedono competenza, professionalità e capacità di ascolto nel rapporto personale con l'Ente.

AeR, da un lato, ha scelto di efficientare i costi, minimizzando gli impatti sul personale attraverso un sistema di relazioni orientato a mantenere la coesione sociale, dall'altro ha creato maggiore flessibilità nell'organizzazione aziendale, rivedendo strutture, processi interni e modelli di servizio.

EMERGENZA DA COVID 19: INTERVENTI PER L'ESTENSIONE DELLO SMART WORKING

Come noto, a seguito della proclamazione dello stato di emergenza sanitaria nazionale, nell'ambito delle misure adottate per il contenimento del contagio del Covid19, sono stati emanati provvedimenti legislativi che hanno favorito le modalità di accesso alla prestazione di lavoro agile da parte dei lavoratori.

In particolare, il DPCM dell'11 marzo 2020 ha disposto il ricorso allo svolgimento in via ordinaria delle prestazioni lavorative in forma agile del personale dipendente, in deroga agli accordi individuali ed agli obblighi informativi, ad eccezione delle attività indifferibili da rendere in presenza per assicurare l'esigenza di salvaguardare la continuità dell'azione amministrativa.

L'Ente ha disposto, pertanto, a decorrere dal 16 marzo 2020, lo svolgimento in via ordinaria della prestazione lavorativa in modalità agile del personale, con l'eccezione sopra riportata, dando il massimo impulso al ricorso al predetto istituto, in linea con le semplificazioni offerte dai provvedimenti normativi e favorendo il collegamento da remoto dei lavoratori anche con strumenti informatici nella loro disponibilità.

La sopraggiunta sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati a AeR ha poi comportato un ulteriore incremento del ricorso al lavoro agile, per effetto della temporanea chiusura al pubblico (a partire dal 18 marzo) di tutti gli sportelli dell'Ente, gradualmente riaperti dal 15 giugno 2020, e del venir meno delle attività esterne degli ufficiali della riscossione e dei messi notificatori.

Lo strumento del lavoro agile ha garantito, altresì, la tutela della salute dei lavoratori cd. fragili, affetti da gravi patologie, e quella dei familiari conviventi in analoga condizione.

L'obiettivo di assicurare le prestazioni lavorative in modalità agile è stato complessivamente raggiunto, tenuto conto che la quasi totalità dei dipendenti è stata posta nelle condizioni di adempiere alle attività, mediante connessione da remoto al sistema informatico dell'Ente.

In particolare, al fine di consentire all'intera popolazione aziendale lo svolgimento della propria attività lavorativa in modalità agile senza far venir meno la sicurezza delle informazioni, nel corso del 2020, sono state portate avanti le seguenti macro-attività:

- definizione e adozione di una policy per l'accesso sicuro da remoto ai servizi in uso ai dipendenti AeR. In tale ambito, è stata definita una modalità di accesso sicura basata sul collegamento VPN di tipo "IPsec" con doppio fattore di autenticazione e sull'uso del "Remote Desktop Protocol". In questo modo, all'utente che tenta di accedere alle risorse AeR, oltre alle proprie credenziali, viene richiesto un "fattore aggiuntivo" non facilmente ottenibile o duplicabile, rappresentato da un codice trasmesso via sms sull'utenza telefonica mobile del dipendente. Tenuto conto che la maggior parte dei dipendenti di AeR non ha in dotazione un notebook aziendale è stato predisposto un iter, sviluppato sulla base delle specifiche raccomandazioni effettuate da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) per consentire la connessione sicura alla rete aziendale da parte degli utenti che utilizzano un computer personale. Sulla base di tali presupposti, sono state pertanto codificate e rilasciate circa 7.200 nuove utenze VPN con doppio fattore di autenticazione (per circa 300 dipendenti precedentemente autorizzati, era infatti già attivo il servizio). Poiché il livello di osservanza delle raccomandazioni AgID è di difficile misurazione, al dipendente AeR è stato richiesto di utilizzare il PC di casa solo come sistema ponte verso l'abituale postazione di lavoro aziendale, mediante l'apertura di una sessione in "Remote Desktop Protocol". Ciò con l'obiettivo di minimizzare il rischio di contagio in caso di PC "infetti", in quanto il lavoro da remoto è effettuato sostanzialmente utilizzando gli asset aziendali che sono quindi gestiti e mantenuti centralmente, e sui quali sono applicate le policy di sicurezza cibernetica adottate da AeR (scadenza periodica della password, aggiornamento periodico del sistema operativo, del sistema antivirus e antimalware, applicazione delle patch di sicurezza, ecc.);
- analisi e approvvigionamento dei fabbisogni tecnologici occorrenti in termini di risorse TLC, software e hardware con configurazione/distribuzione/attivazione dei relativi asset. Per consentire l'accesso a tutti i dipendenti alla rete aziendale tramite VPN, è stato implementato, sin dalla metà di marzo 2020, un nuovo collegamento centralizzato Internet di 5 Gbps, attestato presso la sede AeR di Roma. Inoltre, per fronteggiare la necessità di estendere lo smart working a tutti i dipendenti, gli approvvigionamenti di PC fissi precedentemente programmati nell'ambito del refresh tecnologico dei sistemi obsoleti o non più rispondenti alle esigenze aziendali, sono stati convertiti in acquisto di "laptop"; di conseguenza sono stati complessivamente ordinati circa 2.800 notebook, di cui i primi 500 ricevuti sono stati distribuiti già nei primi giorni di luglio in base allo specifico elenco di assegnatari definito dalla Direzione Risorse Umane;

- supporto agli utenti per l'avvio della nuova modalità lavorativa di tipo "smart". Per supportare gli utenti nelle fasi di attivazione massiva dello smart working è stato potenziato il servizio di assistenza utenti ed è stato adottato un processo ad hoc per gestire al meglio le richieste di supporto, in caso di problemi per le fasi di attivazione dei nuovi suddetti servizi di accesso remoto. Inoltre, è stata sviluppata e pubblicata sul portale intranet aziendale la documentazione a supporto dell'utenza;
- supporto agli utenti per l'avvio della nuova modalità lavorativa di tipo "smart". Per supportare gli utenti nelle fasi di attivazione massiva dello smart working è stato potenziato il servizio di assistenza utenti ed è stato adottato un processo ad hoc per gestire al meglio le richieste di supporto, in caso di problemi per le fasi di attivazione dei nuovi suddetti servizi di accesso remoto. Inoltre, è stata sviluppata e pubblicata sul portale intranet aziendale la documentazione a supporto dell'utenza;
- definizione/adozione di nuove misure di sicurezza cibernetica per innalzare ulteriormente il livello di protezione degli asset e dei dati gestiti. In tale nuovo contesto si è reso necessario adottare ulteriori misure di sicurezza cibernetica come l'attivazione di un nuovo sistema di Intrusion Detection & Prevention System, al fine di rilevare, analizzare, classificare e gestire al meglio i tentativi di attacco esperiti dai criminali informatici (tale sistema è basato anch'esso sulla tecnologia Checkpoint e sull'adozione dello standard internazionale CVE - Common Vulnerabilities and Exposures). La maggior parte degli eventi sospetti viene rilevata tramite l'analisi dei pacchetti di traffico che transitano attraverso la sonda del firewall. Sono attive anche le funzioni antivirus e anti-bot. Inoltre, per tutti i PC/Laptop aziendali collegati in remoto, l'accesso ad Internet è veicolato attraverso il tunnel VPN in modo da effettuare un controllo centralizzato che non sarebbe possibile se fosse usata la connessione internet di casa. L'adozione del nuovo sistema di protezione ha consentito la rilevazione e la conseguente gestione di un notevole incremento dei tentativi di attacco all'infrastruttura AeR; in seguito all'attivazione della suddetta sonda, sono stati analizzati i dati raccolti ed è stato effettuato un censimento di fonti contenenti liste di IP collegati ad attività sospette o dichiaratamente malevole al fine di bloccare in maniera preventiva il traffico da e verso le medesime. Inoltre, sui portatili aziendali consegnati agli utenti per lo smart working è stato attivato il software "BitLocker", per la cifratura dei dati in modo che le informazioni memorizzate non siano accessibili da soggetti terzi, non autorizzati, anche in caso di furto o smarrimento del computer portatile. L'acquisto di un elevato quantitativo di notebook aziendali, precedentemente descritto, distribuito ai dipendenti assegnatari, ha comportato un ulteriore miglioramento del livello di sicurezza del patrimonio informativo di AeR. Detti laptop saranno – infatti - gestiti centralmente e protetti dalle policy di sicurezza aziendali, proprio come le postazioni di lavoro fisse utilizzate presso le sedi dell'Ente.

4.3.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

L'organico di AeR al 31 dicembre 2020 è formato da 7.474 persone come indicato nella seguente tabella che evidenzia la suddivisione per genere.

Tabella 4.aa

Composizione del personale

Numero totale dipendenti suddiviso per genere	Unità di misura	2018	2019	2020
Lavoratori dipendenti	n.	7.571	7.536	7.474
di cui				
Uomini	n.	4.505	4.478	4.430
Donne	n.	3.066	3.058	3.044
Lavoratori interinali	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.571	7.536	7.474

Nella tabella 4.ab i lavoratori dipendenti vengono ripartiti per tipologia di contratto (a tempo determinato, indeterminato), di impiego (full time, part time) e per categoria professionale (dirigenti, quadri, aree professionali).

Tabella 4.ab

Composizione del personale

Numero totale dipendenti suddiviso per genere, per tipologia di contratto, impiego e categoria	Unità di misura	2018	2019	2020
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
<i>A tempo indeterminato</i>	n.	7.569	7.536	7.474
di cui				
Uomini	n.	4.504	4.478	4.430
Donne	n.	3.065	3.058	3.044
<i>A tempo determinato</i>	n.	2	0	0
di cui				
Uomini	n.	1	0	0
Donne	n.	1	0	0
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.571	7.536	7.474
Full time				
di cui				
Uomini	n.	4.418	4.395	4.342
Donne	n.	2.362	2.347	2.340
Part time	n.	791	794	792
di cui				
Uomini	n.	87	83	88
Donne	n.	704	711	704
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	n.	7.569	7.536	7.474
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	1,0	1,0	0,9
di cui				
Uomini	%	0,9	0,9	0,8
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	19,1	19,1	19,1
di cui				
Uomini	%	12,9	12,8	12,8
Donne	%	6,3	6,3	6,3
Aree professionali	%	79,9	79,9	80,0
di cui				
Uomini	%	45,8	45,7	45,6
Donne	%	34,2	34,2	34,4
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.571	7.536	7.474

Nella tabella 4.ac la forza lavoro totale viene rappresentata per area geografica intesa come sede di lavoro.

Tabella 4.ac

Composizione del personale

Forza lavoro totale per area geografica	Unità di misura	2018	2019	2020
Abruzzo	n.	245	243	242
di cui				
Uomini	n.	147	146	145
Donne	n.	98	97	97
Basilicata	n.	134	136	134
di cui				
Uomini	n.	87	88	87
Donne	n.	47	48	47
Calabria	n.	450	445	442
di cui				
Uomini	n.	310	305	302
Donne	n.	140	140	140
Campania	n.	875	870	860
di cui				
Uomini	n.	597	596	585
Donne	n.	278	274	275
Emilia Romagna	n.	460	454	449
di cui				
Uomini	n.	221	216	212
Donne	n.	239	238	237
Friuli Venezia Giulia	n.	165	165	165
di cui				
Uomini	n.	98	99	99
Donne	n.	67	66	66
Lazio	n.	1.069	1.065	1.049
di cui				
Uomini	n.	634	630	621
Donne	n.	435	435	428
Liguria	n.	230	229	226
di cui				
Uomini	n.	125	124	122
Donne	n.	105	105	104
Lombardia	n.	959 (di cui 2 a t.d.)	955	950
di cui				
Uomini	n.	523 (di cui 1 a t.d.)	519	513
Donne	n.	436 (di cui 1 a t.d.)	436	437

Marche	n.	179	177	175
di cui				
Uomini	n.	108	108	107
Donne	n.	71	69	68
Molise	n.	94	96	95
di cui				
Uomini	n.	65	67	67
Donne	n.	29	29	28
Piemonte	n.	564	563	561
di cui				
Uomini	n.	334	333	332
Donne	n.	230	230	229
Puglia	n.	578	576	574
di cui				
Uomini	n.	412	410	409
Donne	n.	166	166	165
Sardegna	n.	294	292	290
di cui				
Uomini	n.	173	170	168
Donne	n.	121	122	122
Sicilia	n.	6	6	6
di cui				
Uomini	n.	3	3	3
Donne	n.	3	3	3
Toscana	n.	506	503	499
di cui				
Uomini	n.	263	262	259
Donne	n.	243	241	240
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	65	66	66
di cui				
Uomini	n.	32	33	33
Donne	n.	33	33	33
Trentino Alto Adige - Trento	n.	38	38	37
di cui				
Uomini	n.	17	16	16
Donne	n.	21	22	22
Umbria	n.	142	144	143
di cui				
Uomini	n.	93	94	93
Donne	n.	49	50	50
Valle d'Aosta	n.	9	9	8
di cui				

Uomini	n.	6	6	5
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	509	504	503
di cui				
Uomini	n.	257	253	252
Donne	n.	252	251	251
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.571	7.536	7.474

Ai dipendenti di AeR si applica il Contratto collettivo Nazionale del lavoro per il personale di Agenzia delle entrate-Riscossione. In particolare, in data 28 marzo 2018 sono stati sottoscritti i rinnovi del CCNL relativo alle aree professionali e ai quadri direttivi e del contratto integrativo aziendale (secondo livello di contrattazione) applicabile all'Ente.

Si precisa che, per le attività significative dell'Ente, non sono impiegati lavoratori con rapporti diversi dal lavoro subordinato ("workers who are not employees").

Tabella 4.ad

Composizione del personale

Accordi collettivi di contrattazione	Unità di misura	2018	2019	2020
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100	100	100

Infine, nelle tabelle 4.ae e 4.af vengono riepilogate le informazioni relative al personale assunto e cessato. A tal proposito occorre rilevare che la progressiva riduzione dell'organico registrata negli ultimi anni (in ciascun anno il personale cessato risulta infatti maggiore di quello assunto) è principalmente ascrivibile a prepensionamenti per adesione al Fondo di Solidarietà e all'adesione volontaria alle limitazioni imposte alle assunzioni dalla Legge n. 122/2010, dalla Legge n. 208/2015 (Legge di stabilità 2016), nonché dalle indicazioni del DL n. 193/2016, con le eccezioni previste per norma per le assunzioni nel rispetto delle quote di riserva (disabili e categorie protette).

Tabella 4.ae
Composizione del personale

Personale assunto	Unità di misura	2018	2019	2020
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	2	6	1
Donne	n.	1	1	0
Totale	n.	3	7	1
Uomini	% su totale dipendenti	0,03	0,08	0,01
Donne	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,00
Totale	% su totale dipendenti	0,04	0,09	0,01
Assunzioni per fascia di età				
<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	2	2	0
>50 anni	n.	1	5	1
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,03	0,03	0,00
>50 anni	% su totale dipendenti	0,01	0,07	0,01
Assunzioni per area geografica				
Abruzzo	n.	0	0	0
Basilicata	n.	0	0	0
Calabria	n.	0	0	0
Campania	n.	0	3	0
Emilia Romagna	n.	0	0	0
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	2	1	1
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	0	0	0
Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	0	1	0
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	0	1	0
Sardegna	n.	0	1	0
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	1	0	0
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	0	0
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	0
Umbria	n.	0	0	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	0	0	0

Abruzzo	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Basilicata	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Calabria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Campania	% su totale dipendenti	0,00	0,04	0,00
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lazio	% su totale dipendenti	0,03	0,01	0,01
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lombardia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Marche	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Molise	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Puglia	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Sardegna	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Umbria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00

Tabella 4.af

Composizione del personale

Personale cessato	Unità di misura	2018	2019	2020
Personale cessato per genere				
Uomini	n.	38	35	49
Donne	n.	6	10	14
Totale	n.	44	45	63
Uomini	% su totale dipendenti	0,50	0,46	0,65
Donne	% su totale dipendenti	0,08	0,13	0,19
Totale	% su totale dipendenti	0,58	0,60	0,84
Personale cessato per fascia di età				
<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	11	7	8
>50 anni	n.	33	38	55
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,15	0,09	0,11

>50 anni	% su totale dipendenti	0,44	0,50	0,73
Personale cessato per area geografica				
Abruzzo	n.	0	3	2
Basilicata	n.	1	4	1
Calabria	n.	2	0	2
Campania	n.	7	9	10
Emilia Romagna	n.	2	6	4
Friuli Venezia Giulia	n.	1	0	0
Lazio	n.	5	3	14
Liguria	n.	2	3	3
Lombardia	n.	4	6	6
Marche	n.	1	1	1
Molise	n.	0	0	1
Piemonte	n.	7	1	3
Puglia	n.	6	0	5
Sardegna	n.	2	3	4
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	0	2	4
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	1	0	1
Trentino Alto Adige – Trento	n.	2	1	1
Umbria	n.	1	0	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	0	3	1
Abruzzo	% su totale dipendenti	0,00	0,04	0,03
Basilicata	% su totale dipendenti	0,01	0,05	0,01
Calabria	% su totale dipendenti	0,03	0,00	0,03
Campania	% su totale dipendenti	0,09	0,12	0,13
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,03	0,08	0,05
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Lazio	% su totale dipendenti	0,07	0,04	0,19
Liguria	% su totale dipendenti	0,03	0,04	0,04
Lombardia	% su totale dipendenti	0,05	0,08	0,08
Marche	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,01

Molise	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Piemonte	% su totale dipendenti	0,09	0,01	0,04
Puglia	% su totale dipendenti	0,08	0,00	0,07
Sardegna	% su totale dipendenti	0,03	0,04	0,05
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,00	0,03	0,05
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,01
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,03	0,01	0,01
Umbria	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,00	0,04	0,01

4.3.2 COMPETENZE, PROFESSIONALITÀ E CAPACITÀ DI ASCOLTO

AeR, consapevole del ruolo centrale giocato dal suo personale, ritiene fondamentale investire costantemente in piani formativi al fine di garantire quella competenza, professionalità e capacità di ascolto che rappresentano il fattore critico di successo dell'Ente.

Nel primo bimestre del 2020 e in continuità con l'anno precedente, è proseguita la formazione in aula che ha riguardato le tematiche della gestione del rapporto con l'utenza, degli accertamenti patrimoniali, del contenzioso tributario e delle rateazioni, nonché gli applicativi dell'Ente (SIFL e GEA) ed Excel (sia base che avanzato), interventi condotti tutti da docenti interni che avevano partecipato a percorsi di formazione negli esercizi precedenti.

Allo stesso tempo, con società ed enti esterni, è stato portato in aula il corso relativo al Codice dell'amministrazione digitale (con SNA e con operatore privato) e quello relativo alla sicurezza delle banconote e alla rilevazione della contraffazione (con Banca d'Italia), nonché quelli afferenti all'area della sicurezza. Come noto, tuttavia, la formazione in presenza ha subito un totale arresto sin dalla fine del mese di febbraio, come immediata e diretta conseguenza della situazione emergenziale.

È stato, pertanto, necessario ripensare e riorganizzare la formazione in modo da renderla disponibile al personale che prestava l'attività lavorativa presso il proprio domicilio e che aveva a disposizione strumentazioni informatiche molto diversificate tra di loro.

Sono state rese inizialmente disponibili delle dispense in pdf, diversificate in base alla popolazione aziendale (responsabili e addetti) e all'area/direzione di appartenenza (direzione centrale/direzione regionale e area territoriale), prevalentemente relative alle tematiche trasversali; al contempo è stata creata, insieme al fornitore esterno, una piattaforma e-learning raggiungibile non solo dai pc aziendali ma anche da altri dispositivi (inclusi tablet e smartphone), al fine di raggiungere il maggior numero possibile di risorse, incrementando e arricchendo via via i contenuti disponibili sulla medesima piattaforma. Si è così potuto ampliare la disponibilità di corsi non solo obbligatori e compliance, ma anche trasversali e tecnici/specialistici. Nel corso degli ultimi mesi dell'anno, è stato inoltre realizzato il corso relativo alle molestie sui luoghi di lavoro come previsto da un accordo con le organizzazioni sindacali.

Per consentire l'acquisizione di diversi contenuti multimediali ad un prezzo più vantaggioso, è stato stipulato un accordo quadro con l'Agenzia delle Entrate che ha portato ad un maggiore risparmio economico e alla disponibilità, sulla piattaforma interna, di brevi pillole formative, velocemente fruibili e con materiali facilmente assimilabili.

Tenuto conto che – anche - la SNA, Scuola nazionale dell'Amministrazione pubblica, a seguito dell'emergenza, ha dovuto riorganizzare la modalità di erogazione dei propri corsi di formazione, AeR ha garantito la partecipazione a più dipendenti di quelli che sarebbero stati presumibilmente ammessi a frequentare in presenza, a corsi di varia natura.

La sinergia con SNA ha, inoltre, consentito all'Ente di avere a disposizione – per un periodo limitato di tempo – delle video-lezioni relative alla trasformazione digitale e al management pubblico, attualmente accessibili dalla piattaforma e-learning.

Con le nuove tecnologie messe a disposizione degli utenti, è stato infine possibile riprendere l'erogazione di quei percorsi progettati per l'aula, ma interrotti all'inizio dell'anno, nonché effettuare l'acquisto di nuovi corsi che sono stati erogati con l'ausilio di applicativi quali Skype o Teams che hanno permesso di sostituire in maniera efficace l'interazione in presenza tra docenti e discenti.

Si segnala che è stata presentata richiesta di finanziamento al fondo FBA per il ristoro di quota parte dei costi sostenuti per la formazione erogata.

In sintesi, il 9% delle ore di formazione erogate complessivamente nel 2020 è stato relativo a corsi di natura specialistica e il 9% di tipo caratteristico; la formazione comportamentale ha

raggiunto il valore del 41%, la compliance e l'informatica sono state pari rispettivamente al 37% e al 4%. Il totale delle ore di formazione erogate nell'anno (aggiornato con i dati contenuti nei registri presenze di corsi tenuti da enti esterni) è pari a 103.394 con 140 edizioni in aula/videoconferenza e 29 corsi disponibili in formazione a distanza; sono state complessivamente coinvolte 7.107 persone con un numero di partecipazioni pari a 32.781.

Tabella 4.ag **Competenze, professionalità e capacità di ascolto**

Formazione	Unità di misura	2018	2019	2020
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	%	1	1	1
Quadri	%	19	24	19
Aree professionali	%	80	75	80
Ore totali di formazione	ore	79.508	71.919	103.394
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	11,09	8,27	10,93
Quadri	ore pro-capite	10,56	12,22	14,21
Aree professionali	ore pro-capite	10,48	9,03	13,78
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	10,50	9,63	13,83
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	%	58	60	61
Donne	%	42	40	39
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	10,2	9,7	14,1
Donne	ore pro-capite	10,9	9,5	13,4
Ore totali di formazione per tematica				
Base	%	64	68	37
Manageriale	%	6	2	41
Specialistica	%	30	30	22
Totale	ore	79.508	71.919	103.394

4.3.3 PARI OPPORTUNITÀ

Come chiarito nel Codice Etico dell'Ente "le risorse umane sono elemento indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di ogni impresa; AeR, pertanto, pone particolare attenzione alla valorizzazione, alla tutela e allo sviluppo delle capacità e delle competenze di tutti i suoi dipendenti, affinché essi possano esprimere al massimo livello il proprio potenziale e la propria professionalità. In tal senso l'Ente offre a tutti i propri dipendenti pari opportunità di lavoro, in

funzione delle rispettive caratteristiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione”.

Per quanto riguarda gli organi di governo (tab. 4.ah) occorre evidenziare che, ai sensi dell’art.1, comma 4 del DL n. 193/2016 il Comitato di gestione è composto dal Presidente e da due componenti nominati dall’Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti.

Tabella 4.ah

Pari opportunità

Composizione organi di governo	Unità di misura	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Membri del CdA/Comitato per genere				
Uomini	%	100	100	67
Donne	%	0	0	33
Membri del CdA/Comitato per fascia di età				
<30 anni	%			
30-50 anni	%	0	0	0
>50 anni	%	100	100	100
Totale	n.	3	3	3

Tabella 4.ai

Pari opportunità

	Unità di misura	2018	2019	2020
Dipendenti per genere				
Uomini	%	59,5	59,4	58,8
Donne	%	40,5	40,6	40,4
Dipendenti per diversità				
Disabilità	%	6,3	6,3	6,3
Altro	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età				
<30 anni	%	0,2	0,1	0,0
30-50 anni	%	41,6	35,0	28,6
>50 anni	%	58,1	64,8	71,4
Totale	n.	7.571	7.536	7.474

Per quanto riguarda invece il personale dipendente, nella tabella 4.ai emerge che gli uomini rappresentano circa il 59% del totale del personale dipendente, concentrato nella fascia oltre i 50 anni (pari a 71,4% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.aj

Pari opportunità

	Unità di misura	2018	2019	2020
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate				
Dirigenti	%	0	0	0
Quadri	%	8,38	8,29	8,36
Aree professionali	%	91,62	91,71	91,64
Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	n.	585	579	574

Tabella 4.ak

Pari opportunità

	Unità di misura	2018	2019	2020
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	1,0	1,0	0,9
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,3	0,2	0,2
>50 anni	%	0,7	0,7	0,7
Quadri	%	19,1	19,1	19,1
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	5,7	4,5	3,3
>50 anni	%	13,5	14,6	15,8
Aree professionali	%	79,9	79,9	80,0
<30 anni	%	0,2	0,1	0,0
30-50 anni	%	35,7	30,3	24,6
>50 anni	%	44,0	49,4	55,4
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.571	7.536	7.474

Nella tabella 4.al si riporta il dato relativo al rapporto salario donna/uomo per categoria professionale.

Tabella 4.al

Pari opportunità

Rapporto salario donna/uomo per categoria	Unità di misura	2018	2019	2020
Dirigenti	%	94,1	93,6	93,2
Quadri	%	93,7	93,6	93,9
Aree professionali	%	92,3	92,3	92,4

EMERGENZA DA COVID 19: IL CONTRIBUTO DEI DIPENDENTI DI AGENZIA DELLE ENTRATE E DI AER

Ammontano complessivamente a 188.838 euro i fondi donati dai dipendenti di Agenzia delle Entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione per supportare il Dipartimento della Protezione civile nella lotta contro il Covid 19.

Un contributo e un segnale di vicinanza agli operatori della Protezione civile impegnati a fornire assistenza alla popolazione nel periodo di emergenza. Hanno aderito all'iniziativa, sintetizzata dalla frase "C'è davvero tanto da fare e anche un piccolo gesto può fare la differenza", 5.044 dipendenti delle due Agenzie.

4.4 I FORNITORI

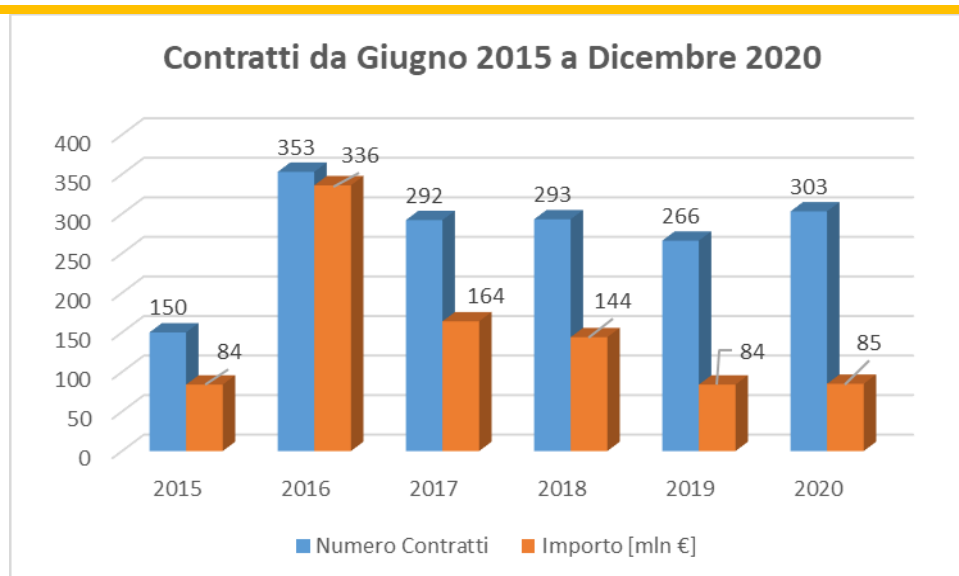
Il modello accentrato del Settore Acquisti di AeR – realizzato attraverso il costante svolgimento delle attività finalizzate al governo e al contenimento della spesa, nonché l'efficace funzionamento del processo acquisitivo rispetto ai fabbisogni e alla normativa di riferimento – ha consentito il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- consentire una progressiva riduzione della spesa complessiva, garantendo al contempo il soddisfacimento dei fabbisogni di AeR;
- ottimizzare gli acquisti riducendo il volume totale di contratti e forniture;
- garantire un miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto nel rispetto delle normative di riferimento;

- consolidare e sviluppare le attività di analisi di mercato attraverso l'istituzione dei category manager, ovvero figure specializzate per categoria merceologica d'acquisto, capaci di analizzare e conoscere il mercato di settore allo scopo di soddisfare adeguatamente i fabbisogni dell'ente;
- perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi.

Da giugno 2015 al 31 dicembre 2020 sono stati sottoscritti complessivamente nuovi contratti in un numero pari a 1.657 per un valore totale di circa 897 milioni di euro, distribuiti - tra le varie annualità - come rappresentato nella figura 4.a.

Figura 4.a **Fornitori – Andamento iniziative svolte attraverso Consip**



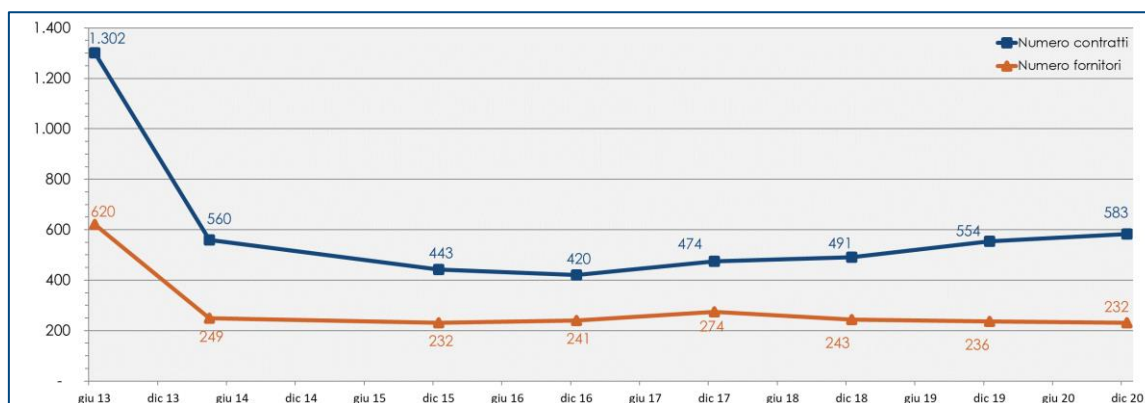
L'aumento del numero dei nuovi contratti sottoscritti nel 2020 è riconducibile all'obbligo di ottemperare alle disposizioni del DL n.18/2020, "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid 19" e dei successivi provvedimenti in materia.

A seguito di un efficace monitoraggio dei contratti, di una tempestiva riprogrammazione dei fabbisogni e di una definizione delle strategie acquisitive, conseguente ad un'attenta analisi dei mercati, è stato possibile conseguire rilevanti risultati in termini di:

1. riduzione del numero dei contratti e dei fornitori di circa i 2/3 rispetto al 2013. Alla data del 31.12.2020 il numero dei contratti vigenti è pari a 583 suddiviso tra 232 fornitori, come evidenziato nella figura 4.b;

Figura 4.b

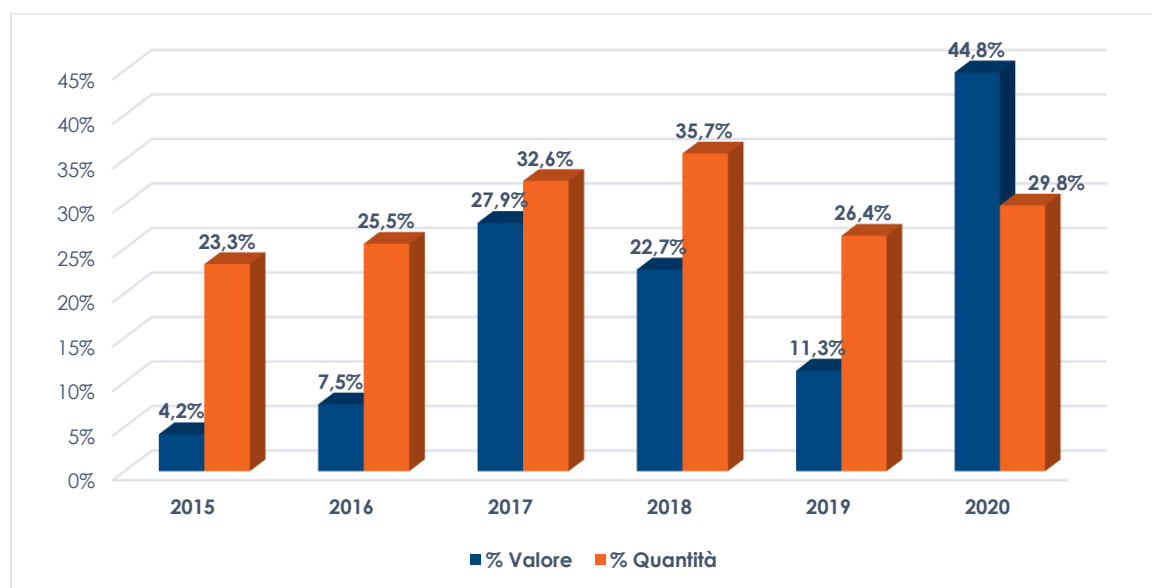
Fornitori – Trend e numero contratti e fornitori 2013-2020



2. raggiungimento di un maggior efficientamento nell'espletamento dei processi acquisitivi mediante il continuo utilizzo degli strumenti messi a disposizione da Consip (MepA, SdaPa, Accordi Quadro). Il percorso di Continuous Improvement che vede l'Ente prediligere, ove disponibili, acquisti mediante le diverse tipologie di iniziative disponibili sulla piattaforma Consip, è ben evidenziato nella figura 4.c;

Figura 4.c

Fornitori – Andamento iniziative svolte attraverso Consip dal 2015 al 2020



3. ulteriore riduzione dei tempi previsti di affidamento delle procedure di acquisto definiti nelle procedure aziendali, al fine di soddisfare nel minor tempo possibile le esigenze manifestate dalle strutture richiedenti dell'Ente; in particolare, si segnala una riduzione di detti tempi pari a circa il 50% in relazione alle adesioni a Convenzioni Consip (tempi medi pari a 14,71 giorni dalla ricezione della Richiesta d'Acquisto), il 47% circa per le procedure negoziate senza pubblicazione di bando (tempi medi di 79,29 giorni) e di circa il 27% per le procedure negoziate sotto soglia svolte tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (tempi medi pari a 109,15 giorni). Inoltre, grazie al lavoro svolto sempre in costante sinergia con le altre strutture aziendali, sono stati conseguiti significativi risultati, anche in relazione ai tempi di lavorazione delle proroghe che, assai spesso, costituiscono criticità per la loro urgenza. In particolare, il tempo di lavorazione per tali richieste è stato pari a 13,71 giorni per quelle con incremento di prestazioni ed a 5,99 giorni per quelle senza incrementi;
4. riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta.

A seguito della rilevazione del fabbisogno complessivo di approvvigionamento dell'Ente è stato consolidato il Master Plan degli acquisti 2021-2023 da cui emerge:

- l'applicazione di una strategia acquisitiva efficace anche attraverso un maggior utilizzo degli strumenti Consip;
- il collegamento con le previsioni di budget al fine di una corretta valorizzazione degli acquisti da realizzare;
- l'individuazione dei vincoli di priorità e delle migliori politiche e modalità d'acquisto al fine del raggiungimento dell'obiettivo di contenimento dei costi.

Il Master Plan 2021-2023 prevede complessivamente 268 iniziative di acquisto (per un valore complessivo di 630,63 milioni di euro), di cui:

- 164 per fabbisogni preesistenti per un valore complessivo di circa 315,6 milioni di euro, aumentate in termini di numero del 5,8% rispetto al Master Plan dell'anno precedente;
- 99 per soddisfare nuovi fabbisogni, per un valore complessivo di circa 235,5 milioni di euro) con una diminuzione in termini di numero del 5,8% circa rispetto all'anno precedente);
- 5 c.d. "iniziative ponte" per un valore complessivo di circa 80 milioni di euro con una diminuzione in termini di numero del 28% circa rispetto all'anno precedente.

Le modalità più stringenti per effettuare indagini/consultazioni di mercato, previste dal Codice dei contratti e dalle linee guida ANAC, hanno avuto un forte impatto sulle tempistiche delle procedure e, quindi, sulle date di presentazione delle Richieste di Acquisto per l'avvio dell'iter acquisitivo.

In conformità alle indicazioni ANAC sul ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando, nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili sono state svolte consultazioni preliminari di mercato (ex art. 66 Dlgs n. 50/2016); sono stati pubblicati sul sito dell'ente, gli avvisi di indagine di mercato per l'affidamento delle procedure negoziate, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del Dlgs n. 50/2016.

Attraverso il monitoraggio dei consumi e delle scadenze contrattuali, rendicontati bi-settimanalmente ai Responsabili di Budget, vengono messe in atto le opportune azioni correttive fin dalle fasi di programmazione. Allo stesso tempo, sono oggetto di continuo monitoraggio gli strumenti resi disponibili da Consip, anche attraverso incontri periodici con i loro rappresentanti, allo scopo di essere sempre aggiornati sulla disponibilità di convenzioni, accordi quadro, etc.

Il raggiungimento degli obiettivi di maggiore efficienza ed efficacia del processo degli acquisti è stato raggiunto anche attraverso la messa in produzione del sistema gestionale ERP-AX.

Il progetto di implementazione del sistema ERP AX è stato avviato ad aprile 2016 con l'obiettivo di introdurre una soluzione ERP, a supporto dei processi corporate, che consenta di:

- garantire l'univocità e l'integrità dei dati a livello aziendale ed organizzativo;
- supportare i processi decisionali con il controllo integrato delle variabili gestionali;
- facilitare l'implementazione dei processi aziendali con una maggiore integrazione dei dati finora gestiti in maniera semi-automatica o manuale e incrementare il monitoraggio delle performance.

Tra i vari moduli sviluppati è stato realizzato il Modulo Acquisti che ha consentito la gestione integrata di tutto il processo degli acquisti.

Tale sistema è dotato di funzionalità per la gestione dell'intero ciclo di approvvigionamento, la gestione dei contratti di fornitura, la gestione dei fornitori e il monitoraggio della spesa.

Il progetto si è concluso a fine 2018 e sono evidenti i benefici derivati dal suo utilizzo in termini di:

- velocità di gestione del processo di acquisto end-to-end, anche in relazione all'utilizzo combinato e coordinato delle piattaforme esterne di negoziazione in modalità e-procurement e controlli (MePA, SDAPA, piattaforma ASP MEF, ANAC, INPS, casellario, etc.);

- qualità del dato gestito; l'iter di gestione delle RDA si sviluppa attraverso un processo guidato con conseguente abbattimento della numerosità degli annullamenti per errori di inserimento;
- efficienza generata dal fatto che il tempo/uomo dedicato al processo si è notevolmente ridotto con conseguente riduzione dei costi operativi;
- risparmio generato da una maggiore efficienza e focalizzazione sugli aspetti acquisitivi e decisionali più strategici, con conseguente efficientamento del numero di fornitori e dei contratti.

Tali benefici non potranno che condurre a risultati migliori nel corso del tempo.

5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Come chiarito nel Codice etico: “Agenzia delle entrate-Riscossione assume l’impegno di promuovere, nell’ambito di ogni struttura, un uso razionale delle risorse dell’Ente e un’attenzione alla ricerca di soluzioni innovative per garantire il risparmio energetico. In particolare, i destinatari del Codice etico devono perseguire l’obiettivo di gestire con efficienza l’impatto sull’ambiente, sia in relazione all’operatività quotidiana con particolare attenzione ai consumi di carta, acqua ed energia, produzione e gestione di rifiuti, sia con riferimento all’attività di clienti e fornitori (valutazione del rischio ambientale nei finanziamenti e investimenti, esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori, ecc.)”.

Sebbene operi in un settore a basso impatto ambientale, l’Ente è impegnato costantemente nel monitoraggio e miglioramento delle proprie attività, consapevole che uno sforzo sistematico e capillare di risparmio energetico e di promozione di iniziative ambientali possa contribuire al miglioramento generale dell’ambiente.

Nel corso del 2020, nonostante la situazione emergenziale in cui si è venuto a trovare il Paese, l’Ente ha proseguito nel percorso già avviato volto alla riduzione dei consumi cartacei, al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni.

Nei paragrafi seguenti viene illustrata la “gestione ambientale” di AeR attraverso l’illustrazione dei principali consumi di materie prime e di fonti energetiche, nonché la presentazione delle principali iniziative ambientali a favore di uno sviluppo sostenibile.

5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME

La carta rappresenta la principale materia prima utilizzata nel processo produttivo dell'Ente. I dati sulla carta, materia rinnovabile, vanno distinti in due gruppi:

- a) carta acquistata direttamente dall'Ente;
- b) carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali.

a) Carta acquistata direttamente dall'Ente

Il primo gruppo è rappresentato da carta formato A3/A4, nonché da moduli e stampati disponibili presso le nostre sedi (quietanze, moduli RAV, buste di spedizione, ecc.), dai quali sono esclusi i documenti propriamente esattoriali.

Nel corso del 2020, come evidenziato nella tabella 5.a, si è registrato un drastico abbattimento dei consumi di carta rispetto all'anno precedente: la significativa diminuzione del consumo di carta è uno degli effetti delle misure apportate dall'Ente per fronteggiare la pandemia Covid 19, quali lo smart working e la chiusura temporanea degli sportelli di riscossione, a cui è seguita la lenta ripresa delle attività di front office, con servizi ai contribuenti su prenotazione ed il blocco delle attività di riscossione coattiva.

In particolare, i consumi di carta formato A3/A4 hanno registrato una riduzione di circa il 65% rispetto al 2019, con un peso totale pari a circa 219 tonnellate.

Per quanto riguarda i moduli e stampati si è registrata una sensibile riduzione nel numero di quietanze (meno 63% circa), buste (meno 37% circa) e moduli RAV (meno 60% circa). Il peso totale di moduli e stampati, pari a circa 13 tonnellate, si è quindi quasi dimezzato rispetto all'anno precedente.

Tabella 5.a

Gestione delle materie prime

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2018	2019	2020
Carta formato A3/A4	%	94,5	95,9	89,5
Moduli e stampati	%	5,5	4,1	10,5
Totale	T	597	647	245

b) Carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali.

Anche per la carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali di AeR (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.), è stato registrato un netto calo nei consumi nel corso del 2020, con una riduzione di oltre il 66% rispetto all'anno precedente, come evidenziato nella tabella 5.b.

Nell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da CoViD-19 ed alla conseguente sospensione della notifica a partire dai primi giorni di marzo, le attività di elaborazione documenti esattoriali sono state infatti piuttosto ridotte in termini di quantità di documenti effettivamente stampati e/o notificati a mezzo PEC, mentre la produzione elettronica delle cartelle di pagamento non è stata interrotta per consentire l'effettuazione di altre attività di gestione del magazzino e per definire la strategia di produzione, notifica e riscossione da porre in opera quando sarà ripristinata la normale operatività.

Tabella 5.b **Gestione delle materie prime**

Materie prime utilizzate da fornitori	Unità di misura	2018	2019	2020
Carta	T	614	801	275

Parallelamente alla riduzione dei volumi dei documenti stampati e dei consumi di carta, è stato rilevato un calo anche dei volumi delle notifiche via PEC, obbligatoria a partire dal 1° giugno 2016 nei confronti delle "imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché dei professionisti iscritti in albi o elenchi", come riepilogato nella tabella 5.c, con una riduzione nell'ultimo anno di circa l'82%.

Nella stessa tabella viene anche stimato il quantitativo di carta che, nonostante la riduzione dei volumi, viene comunque risparmiata nel 2020 per l'utilizzo delle PEC nella notifica dei documenti, pari a 54 tonnellate, un contributo all'impatto ambientale dell'Ente che non considera gli altri effetti positivi in termini di minori consumi energetici per il trasporto e la notifica fisica.

Tabella 5.c **Gestione delle materie prime**

Risparmi di carta	Unità di misura	2018	2019	2020
PEC inviate	n./000	5.583	7.848	1.419
Carta risparmiata da PEC	T	168	264	54

5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Per quanto riguarda i consumi energetici, AeR ha proseguito il percorso atto a garantire un consumo consapevole delle risorse disponibili, teso alla riduzione delle emissioni e alla conseguente riduzione dei costi.

In tal senso AeR ha attivato, per la fornitura di energia elettrica, l'opzione Verde che prevede la comprova, tramite Garanzia di Origine, della produzione di Energia Verde per un ammontare almeno pari al consumo fatturato all'Amministrazione per i Punti di Prelievo per i quali viene attivata l'opzione.

Nelle tabelle 5.d e 5.e vengono riepilogati i dati dei consumi energetici in termini di consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria acquistata e consumata proveniente da fonti esterne, nonché di emissioni totali di gas a effetto serra in termini di tonnellate equivalenti di CO₂.

Anche per i consumi energetici, le misure apportate per fronteggiare la pandemia Covid-19, come la ridotta presenza di personale nelle sedi e la chiusura di alcune delle stesse sedi, hanno contribuito a una riduzione, pari a 3 mil di KWH di energia elettrica e di circa 50.000 m³ di gas naturale per il riscaldamento.

Si evidenzia inoltre il calo del coefficiente di emissione Co₂ (da rapporto ISPRA 2020) dovuto all'incremento della produzione di energia verde sul territorio nazionale.

Tabella 5.d

Consumi energetici ed emissioni

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Unità di misura	2018	2019	2020
Metano	Tj	19	17	15
Energia elettrica	Tj	64	65	58

Tabella 5.e

Consumi energetici ed emissioni

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2018	2019	2020
CO ₂ per consumo di metano	T	1.090	992	888
CO ₂ per consumo di energia elettrica	T	5.060	5.192	4.449
Emissioni totali	T	6.150	6.184	5.337

5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO

La Gestione dello Smaltimento dei Rifiuti è disciplinata dal Dlgs n. 152/2006 e s.m.i. che prevede una raccolta in maniera differenziata dei rifiuti “riciclabili” (plastica, carta e cartone, toner, componenti di consumo di stampanti, fax e fotocopiatori) dotando gli ambienti di lavoro di appositi contenitori per tipologia di rifiuto.

Per quanto riguarda plastica, carta e cartone, il ritiro giornaliero avviene – così come per i rifiuti indifferenziati – da parte del personale addetto al servizio di pulizia che provvede al trasferimento presso i punti di raccolta e quindi alle società di raccolta del servizio pubblico. Per i rifiuti di tipo urbano, non è pertanto possibile effettuare una rilevazione puntuale delle quantità conferite, ad eccezione dei conferimenti straordinari di carta da macero di documenti di archivio.

Per quanto riguarda i toner e gli altri componenti di consumo, il servizio di ritiro e smaltimento è curato a chiamata dal fornitore che provvede al ritiro del contenitore esausto e alla sua sostituzione.

Infine, i rifiuti speciali cosiddetti “pericolosi” come neon, oli esausti e materiali provenienti da attività manutentive, apparecchiature obsolete, arredi, ecc. vengono contrattualmente ritirati e smaltiti direttamente dalle imprese appaltatrici che eseguono lavori, servizi, manutenzioni; le stesse sono tenute a ottemperare agli obblighi di legge previsti in materia di contabilità ambientale. In caso di richiesta di intervento si applica la stessa disciplina evidenziata per lo smaltimento dei toner.

In particolare, i rifiuti pericolosi sono oggetto di documentazione con MUD (Modello Unico di Dichiarazione Ambientale) e devono essere intesi nella declinazione di “pericolosità” dato che, sebbene oggetto di specifica codifica CER (Catalogo Europeo Rifiuti), riguardano solo particolari componenti hardware (batterie gruppi continuità, vecchi monitor, ecc.) e non i rifiuti che generalmente si intendono oggetto di effettiva pericolosità sia ambientale sia personale (sostanze chimiche, amianto, veleni, acidi, materiali di risulta, ecc.) di cui, ovviamente, AeR non è produttore.

La tracciatura delle operazioni di macero effettuata nel corso dell’anno 2019 ha consentito di individuare e dettagliare alcune categorie di rifiuti oggetto di macero, rientranti tra i non pericolosi, dotati di autonomo CER. Si tratta, in particolare, degli “imballaggi misti” ossia plastica o altri materiali abitualmente utilizzati nel confezionamento a protezione del materiale hardware e dei “rifiuti ingombranti” intesi essenzialmente come arredi vetusti, composti da legno, ferro e acciaio, oggetto di macerazione qualora inutilizzabili.

Dall'analisi del dato comparato rispetto all'anno 2019 emerge un ulteriore decremento complessivo delle attività di macero in particolare della carta e dei materiali ingombranti derivanti, anche in questo caso, dalle minori attività effettuate a causa della pandemia.

Tabella 5.f **Stabilimento rifiuti e macero**

Smaltimento dei rifiuti	Unità di misura	2018	2019	2020
Rifiuti non pericolosi	T	812	153	118
di cui recuperati/riciclati	T	812	153	118
Rifiuti pericolosi	T	8	7	5
di cui recuperati/riciclati	T	8	7	5

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2018-2020 non sono state comminate multe e sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi, né sono state identificate violazioni in materia ambientale.

5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE

5.5.1 NOMINA ENERGY MANAGER

La politica ambientale di AeR si propone di definire un approccio utile a prevenire, gestire e ridurre i diversi impatti ambientali generati direttamente o indirettamente dall'Ente.

Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito nel percorso di presidio sull'utilizzo degli asset energetici per monitorare i consumi e avviare misure di contenimento dei consumi, con conseguente riduzione dell'impatto ambientale in termini di gas serra prodotti.

Nell'ambito di queste misure, nel corso del 2020, previa verifica del superamento delle soglie del consumo energetico previste dalla normativa in materia, è stato nominato l'Energy Manager.

5.5.2 STANDARD PROGETTUALI PER ALLESTIMENTO E RISTRUTTURAZIONE SEDI

Coerentemente con quanto promosso nell'ambito delle iniziative sulla compatibilità ambientale, AeR ha proseguito le attività avviate sugli immobili che ospitano gli uffici e le sedi dell'Ente.

Nel corso del 2020 ha continuato a portare avanti le analisi delle diagnosi energetiche raccolte per valutare la fattibilità delle proposte individuate e tradurle in specifici interventi di efficientamento.

5.5.3 GREEN PUBLIC PROCUREMENT

L'attenzione verso il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente, focalizzata sulla ricerca di beni di consumo che abbiano caratteristiche certificate e riconosciute a livello internazionale, ha spinto AeR a individuare linee di prodotti che rispecchino tali caratteristiche al fine di garantire un minore effetto sulla salute umana e sull'ambiente.

Per la fornitura di carta in risme e di moduli e stampati, sono state richieste particolari caratteristiche legate al rispetto dell'ambiente, che si riportano di seguito a titolo esemplificativo.

La carta utilizzata per la produzione degli stampati deve rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, i seguenti requisiti minimi:

1. provenire da una cartiera certificata ISO 9001:2008;
2. il processo di sbiancamento della cellulosa deve essere effettuato senza l'utilizzo di biossido di cloro (ovvero, in alternativa, prodotti in possesso della certificazione Elemental Chlorine Free – ECF – e/o della certificazione Total Chlorine Free - TCF);
3. essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile;
4. gli imballaggi esterni dovranno essere in cartone composto almeno per l'80% da fibre riciclate e dovranno essere costituiti da materiale facilmente separabile, al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte dell'Ente.

Per le fibre il possesso di una certificazione riconosciuta a livello internazionale costituisce un idoneo mezzo di prova della gestione sostenibile delle foreste di origine della materia prima utilizzata; è quindi richiesta la certificazione forestale FSC di Catena di Custodia.

Per il processo di sbiancamento si presume la conformità se il prodotto riporta un'eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle citate specifiche, quali: Ecolabel Europeo, Der Blauer Engel, Nordic Ecolabeling.

5.5.4 MOBILITÀ

Agenzia delle entrate-Riscossione è consapevole che i sistemi di trasporto causano impatti ambientali di ampia portata, dal riscaldamento globale allo smog e all'inquinamento acustico.

L'attenzione verso l'argomento ha portato, nel 2018, alla nomina del Mobility Manager al quale sono stati assegnati i compiti previsti dal Decreto del Ministero dell'ambiente del 27 Marzo 1998, che ha messo a disposizione dei dipendenti di AeR nuovi strumenti per la mobilità sostenibile, stipulando una convenzione con un operatore di car sharing elettrico.

L'emergenza epidemiologica da Covid 19 ha accelerato molte tendenze già in atto nella gestione del personale, come la riduzione delle trasferte e l'incentivo all'utilizzo di strumenti alternativi di comunicazione (quali la videoconferenza, la call conference) che durante il 2020 si sono rivelati indispensabili e sono diventati di utilizzo quotidiano.

Il costante progresso delle tecnologie ICT ha consentito di preservare la continuità della prestazione lavorativa nel rapido passaggio al lavoro domiciliare imposto dalle norme anti-Covid. Tale opportunità, insieme all'esperienza acquisita nel periodo di emergenza, potrà essere fruttata in prospettiva per mantenere le iniziative di smart working per i dipendenti e quindi ridurre la domanda di spostamenti.

Al tempo stesso l'emergenza Covid 19 ha messo profondamente in crisi la modalità del trasporto pubblico, in particolare di quello locale, disincentivandone l'utilizzo. Le regole di distanziamento fisico, con la conseguente diminuzione di capienza dei mezzi pubblici, a fronte del mancato potenziamento della loro offerta, rendono di fatto questa modalità molto meno appetibile rispetto al passato. Soltanto al termine della fase di emergenza acuta sarà possibile valutare quanto il trasporto pubblico saprà recuperare in termini di offerta dimensionale adeguata, al netto delle necessarie restrizioni e delle garanzie di sicurezza sanitaria. La necessità del distanziamento fisico penalizza anche altre due modalità di trasporto considerate comunemente più sostenibili, quali quella del car pooling e quella delle navette aziendali, per le quali incidono negativamente sia la riduzione di capienza dei mezzi, sia le difficoltà organizzative legate allo sfalsamento degli orari di entrata e uscita dal lavoro.

Agenzia delle Entrate Riscossione ha partecipato alle sessioni di coordinamento del tavolo Mobilità enti Covid 19 volute da Roma Capitale sulle tematiche relative a smart working, sharing mobility, ciclabilità e trasporto pubblico locale finalizzate alla definizione di un quadro organico di interventi su cui costruire un nuovo modo di vivere la mobilità in città, anche quando saranno cessate le restrizioni poste dai provvedimenti emergenziali. Allo scopo di comprendere la propensione al cambio di modalità di spostamento per le nuove esigenze di distanziamento sociale AeR ha collaborato con Roma Servizi per la Mobilità somministrando un questionario ai

propri dipendenti, per acquisire elementi utili a gestire la mobilità durante la Fase 2 del piano per l'emergenza Covid 19.

Al fine di incentivare l'utilizzo di mezzi alternativi ai veicoli privati a motore, presso le sedi del territorio di Roma durante il 2020 sono state installate delle rastrelliere, nella sede di direzione generale è stato inoltre predisposto uno spogliatoio con armadietti dedicato ai dipendenti che si recano sul posto di lavoro utilizzando la bici. Lo spogliatoio sarà messo a disposizione degli utenti una volta terminate le restrizioni sanitarie legate all'emergenza Covid 19. È stato richiesto il potenziamento delle piste ciclabili e delle linee trasporto pubblico dalla Stazione Metropolitana di Magliana verso la sede della direzione generale.

Dalla fine del 2020 è in corso la partecipazione di AeR ad un gruppo di lavoro costituito dai Mobility manager delle Agenzie fiscali del MEF e di altre strutture pubbliche (Presidenza del Consiglio, ISTAT, ISPRA, etc.) finalizzato alla valutazione sulla opportunità della creazione di un software per la gestione del car pooling dedicato ai dipendenti della Pubblica Amministrazione. Tale progetto ha già raggiunto la definizione dei requisiti funzionali dei software ed è stata già condivisa una prima versione della piattaforma (App per utenti e cruscotto per Mobility manager).

L'11 maggio 2021 è stato pubblicato il D.M. che definisce le modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 229, comma 4, del DL n. 34/2020, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 77/2020. Tale Decreto è finalizzato a consentire la riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare privato nelle aree urbane e metropolitane, promuovendo la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità delle persone che consentano la riduzione dell'uso del veicolo privato individuale a motore negli spostamenti sistematici casa-lavoro e favoriscano il decongestionamento del traffico veicolare. Agenzia delle Entrate Riscossione, come previsto nella norma, si sta attivando per definire, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del Decreto, i piani degli spostamenti casa-lavoro (PSCL) ove richiesto, strumenti di pianificazione degli spostamenti sistematici casa-lavoro del personale, che verranno trasmessi ai Comuni territorialmente competenti entro quindici giorni dall'adozione.

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Nel corso del 2020 Agenzia delle entrate-Riscossione ha continuato il suo percorso per l'efficientamento dei processi produttivi e il contenimento delle voci di spesa, nonostante le misure straordinarie introdotte in materia di riscossione a seguito della pandemia da Covid 19 e la riduzione dei potenziali margini di manovra in considerazione degli importanti risultati già ottenuti negli esercizi precedenti in termini di risparmio.

Dopo una sintetica presentazione del valore economico generato e distribuito, il processo di "efficientamento" dell'Ente viene illustrato nei successivi paragrafi in termini di "costo della riscossione" e di "economicità della gestione".

6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA

Nel 2020 l'Ente ha registrato una forte contrazione dei proventi per attività caratteristica, in particolar modo aggi, rimborsi spese e diritti di notifica, a causa della sospensione dell'attività di riscossione disposta dal Governo a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid 19.

Al fine di garantire l'equilibrio economico, è stato utilizzato il contributo straordinario di Agenzia delle Entrate previsto dalla L. n. 145/2018 per una quota pari a 207 milioni di euro.

Agenzia delle entrate-Riscossione, nel corso del 2020, ha "generato valore economico" per circa 774,7 milioni di euro, evidenziando un peggioramento pari a circa il 22% rispetto al 2019.

Per consentire una migliore comprensione della gestione economica dell'Ente, nella tabella che segue sono stati esposti i dati relativi al valore economico generato e distribuito nell'esercizio 2020 a raffronto con il 2019.

Tabella 6.a

Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2018	2019	2020
Valore economico generato	€/mln	912,6	996,5	774,7
Ricavi	€/mln	912,6	995,5	538,7
Remunerazione dalla PA – Contributo oneri funzionamento e investimento	€/mln	0,0	1,0	235,9
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico distribuito	€/mln	810,1	858,9	749,1
Costi operativi	€/mln	275,7	301,8	249,7
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	494,4	496,1	485,4
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	15,7	13,1	9,7
Remunerazione della Pa	€/mln	23,1	46,5	3,9
Remunerazione della Pa – Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL n. 193/16	€/mln	1,2	1,4	0,4
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico trattenuto	€/mln	102,3	137,5	25,5
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	57,9	98,3	21,7
Autofinanziamento	€/mln	0,0	0,0	0,0
Accantonamento e riserve	€/mln	44,4	39,2	3,8

L'Ente nel 2020 ha evidenziato un risultato d'esercizio di 0,4 milioni di euro che viene integralmente riversato al bilancio dello Stato, a fronte delle misure di contenimento della spesa pubblica ex art. 1, comma 6 bis, del DL n. 193/2016 (versamento effettuato in data 25 giugno 2021, successivamente all'approvazione del bilancio di esercizio da parte del MEF).

Il "valore economico distribuito" dall'Ente nel corso del 2020 risulta essere composto dalle seguenti voci:

- "costi operativi": pari ai costi "per materie prime", "per servizi" e "per godimento beni di terzi" al netto delle componenti di costo attinenti la remunerazione della PA ("imposte indirette e tasse");
- "remunerazione dei dipendenti": pari al costo "per il personale";
- "remunerazione dei finanziatori": pari a "interessi e altri oneri finanziari" e alle "commissioni bancarie e postali";

- “remunerazione della PA”: pari alla somma tra “imposte sul reddito dell’esercizio” e “imposte indirette e tasse”. Si rileva che, nel 2020, è stato rilevato un beneficio fiscale in termini di imposte anticipate pari a 26,1 milioni di euro;
- il valore distribuito per liberalità è pari a zero, non rientrando tale attività nei nostri compiti istituzionali.

Il “valore economico trattenuto”, pari alla differenza tra “valore economico generato” e “valore economico distribuito”, è composto da ammortamenti, svalutazioni e rettifiche, autofinanziamento (utile non distribuito), accantonamenti a riserve.

6.2 EFFICIENTAMENTO

Il processo di efficientamento di AeR viene illustrato nei seguenti paragrafi in termini di costo della riscossione ed economicità della gestione.

6.2.1 IL COSTO DELLA RISCOSSIONE

AeR ha continuato nell’azione di significativo efficientamento dell’attività degli Agenti della Riscossione, iniziata nel 2005 a seguito dell’introduzione della riforma e volta alla riduzione del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

Nel 2020 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,122 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di circa il 61,6% del costo della riscossione rispetto alla gestione degli ex concessionari, come evidenziato nella tabella 6.b.

Tabella 6.b

Il costo della riscossione

	Unità di misura	2018	2019	2020
Costo per ogni euro riscosso	€	0,091	0,101	0,122
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	71,5	68,3	61,6

Occorre precisare che la remunerazione del servizio della riscossione trova esclusivo fondamento nella normativa di settore e che, con l’introduzione del Dlgs n. 159/2015, l’aggio è stato sostituito dagli “oneri di riscossione”, commisurati agli effettivi costi del servizio, che comunque non possono superare il 6% del riscosso.

L'art. 9 del Dlgs n. 159/2015 ha, infatti, rivisto la disciplina in materia di oneri di funzionamento del servizio nazionale di riscossione, riconoscendo agli Agenti della riscossione gli oneri di riscossione e di esecuzione, commisurati ai costi complessivi per il funzionamento del servizio.

Questa modifica, oltre a ridurre sensibilmente l'onere gravante sui debitori iscritti a ruolo, sancisce il principio secondo il quale la misura del compenso complessivamente spettante agli Agenti della riscossione risulta direttamente collegata ai costi per assicurare il funzionamento del servizio.

Il Dlgs n. 159/2015 ha, inoltre, previsto l'erogazione di un contributo da parte dell'Agenzia delle Entrate in qualità di titolare della funzione della riscossione, tenuto conto dell'esigenza di garantire l'equilibrio gestionale del servizio nazionale di riscossione per il triennio 2016-2018. La misura di tale contributo era di 40 milioni per l'esercizio 2016, 45 milioni per il 2017 e 40 milioni per il 2018. Successivamente con la Legge n. 145/2018 la parte di contributo non usufruito, pari a 100 milioni di euro, è stata rinviata al triennio 2019-2021. Avendo raggiunto l'equilibrio economico anche nel 2019 con la sola attività di riscossione non è stato necessario utilizzare tale contributo.

Nel 2020 al fine di garantire l'equilibrio economico e la continuità dell'operatività dell'Ente, messi a dura prova dall'emergenza epidemiologica da Covid 19 che ha portato ad una sospensione dell'attività di riscossione, sono stati introdotti dei meccanismi integrativi delle forme di remunerazione.

La legge di Bilancio 2021 (L. n. 178/2020) ha integrato il contributo fino a 450 milioni di euro per il triennio 2020-2022, ripartendo fino a 300 milioni di euro per il 2020, fino a 112 milioni di euro per il 2021 e a 38 milioni di euro per l'anno 2022. La parte non fruita per i singoli anni determinerà la quota incrementale da erogare negli anni successivi. Per garantire anche l'equilibrio finanziario, oltre a quello economico è prevista la possibilità di richiedere un'anticipazione sulla base dei bilanci infrannuali.

L'importo rilevato per competenza nel bilancio 2020 per garantire l'equilibrio economico dell'Ente è pari a 207 milioni di euro.

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione risulta essere pari a circa il 9,9%, come evidenziato nella tabella 6.c.

È opportuno ricordare che a fronte di una progressiva riduzione di tale incidenza, registrata negli anni passati a partire dal passaggio alla proprietà pubblica a ottobre 2006, il risultato raggiunto nel corso del 2020 è fortemente condizionato dalle misure di legge emanate a seguito dell'emergenza sanitaria conseguente la diffusione del virus Covid 19, che sospendendo le attività di riscossione e procrastinando le scadenze dei pagamenti, hanno mitigato gli effetti

negativi del lockdown delle attività, che ha significativamente inciso sulle capacità economiche e finanziarie di famiglie e imprese. Il livello degli incassi complessivi da ruolo consuntivati nell'esercizio, si è comunque posizionato su valori superiori a quelli ipotizzati nelle relazioni tecniche di accompagnamento delle norme in parola che si sono succedute durante tutto l'anno 2020 arrivando ad ipotizzare una riscossione non superiore a 4.944 milioni di euro, a fronte dei 6.113 milioni di effettivamente realizzati. Al fine di sopperire alla robusta riduzione degli incassi, lo stesso contesto normativo (L. n. 178/2020) ha disposto il già citato incremento del contributo finalizzato a garantire l'equilibrio dei conti dell'Agenzia, prevedendo fino a 300 milioni di euro per il 2020 di cui ne sono stati utilizzati 207 milioni. La situazione di tensione nei livelli di incasso è destinata a protrarsi per tutta la durata dell'emergenza sanitaria ed è accompagnata da misure di sostegno sociali coerenti anche nell'esercizio 2021 e successivi.

Tabella 6.c **Il costo della riscossione**
Finanziamenti ricevuti dalla PA

	Unità di misura	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Riscossione da Ruolo	€/mln	5.015	6.738	7.014	7.735	8.876	8.622	7.531	7.134	7.411	8.244	8.752	12.701	10.009	9.863	6.113
Valore indennità di presidio	€/mln	470	405	260												
Contributo Dlgs. n. 159/2015 e L. n. 145/2018	€/mln											24,4	21			207
Aggi incassati	€/mln	169	350	483	614	681	670	595	538	538	584	592	896 ¹	622 ²	647 ³	395 ⁴
Incidenza remunerazione vs incassi da ruolo	%	12,7	11,2	10,6	7,9	7,7	7,8	7,9	7,5	7,3	7,1	7,0	7,2	6,2	6,6	9,9

¹ L'importo del 2017 è al lordo degli aggi riscontati e rinviati agli esercizi successivi, pari a €/mln 114,9

² L'importo del 2018 recepisce gli effetti della registrazione di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 34,3 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2017 e ripresi nel periodo di riferimento, nonché la rettifica in diminuzione per €/mln 62,8 per il rinvio della competenza degli aggi su definizione agevolata incassati nel 2018

³ L'importo del 2019 recepisce gli effetti della registrazione di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 28 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2017 e ripresi nel periodo di riferimento, di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 22 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2018 e ripresi nel periodo di riferimento, nonché la rettifica in diminuzione per €/mln 3,6 per il rinvio della competenza degli aggi su definizione agevolata incassati nel 2019

⁴ L'importo del 2020 recepisce gli effetti della registrazione di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 22,5 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2017 e ripresi nel periodo di riferimento, di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 18,1 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2018 e ripresi nel periodo di riferimento, di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 0,5 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2019 ripresi nel periodo di riferimento.

Si ricorda che l'attuale sistema di remunerazione, incluso il contributo destinato al riequilibrio dei conti, sostiene anche il costo delle ulteriori attività che negli anni sono state affidate al servizio nazionale della riscossione, per cui il citato Dlgs n. 159/2015 aveva previsto l'emissione di diversi decreti attuativi, in ottica di definizione strutturale del livello dei compensi, in luogo dell'iniziale contributo di cui all'articolo 9, comma 5, tenuto anche conto della riduzione dei proventi derivante dalla riduzione percentuale degli aggi/oneri di riscossione, passati dall'8% al

6%. Si pensi, a titolo di esempio, alle attività connesse alle rateizzazioni, alle notificazioni di documenti differenti dalle cartelle di pagamento, alla gestione delle partite annullate per effetto di sgravio per indebiti, nonché agli interventi necessari per consentire le definizioni agevolate delle cartelle di pagamento prevista dal DL n. 193/2016, dal DL n. 148/2017 e dal DL n. 119/2018, che consentono ai contribuenti che aderiscono di estinguere il proprio debito senza corrispondere sanzioni e interessi di mora.

6.2.2 ECONOMICITÀ DELLA GESTIONE

AeR persegue l'obiettivo di garantire contemporaneamente una maggiore efficacia del sistema di riscossione e una significativa riduzione dei costi per la fiscalità generale. In particolare, nel 2020 l'Ente ha continuato a operare specifici interventi di efficientamento, oltre ad assicurare il rispetto degli obblighi già stabiliti per legge (c.d. spending review), coerentemente con le iniziative intraprese fin dal 2016 per la riduzione del costo complessivo dell'attività e del consumo di risorse.

A tal proposito si segnala che, ai sensi dell'art. 1, comma 6-bis del DL n. 193/2016, i risparmi di spesa conseguiti a seguito dell'applicazione delle norme che prevedono riduzioni di spesa per le amministrazioni inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, sono versati da Agenzia delle entrate-Riscossione ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato, nei limiti del risultato d'esercizio dell'Ente stesso, come già evidenziato nel paragrafo 6.1.

Tabella 6.d

Economicità della gestione

Versamento Bilancio dello Stato	Unità di misura	2018	2019	2020
Oneri contenimento spesa pubblica	€/mln	1,2	1,4	0,4*

* Versamento effettuato in data 25 giugno 2021, successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2020 da parte del MEF.

7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI

Agenzia delle entrate-Riscossione è l'Ente pubblico economico che a partire dal 1° luglio 2017, in seguito allo scioglimento delle società del Gruppo Equitalia, ha assunto la qualifica di "Agente della riscossione" e svolge le funzioni relative alla riscossione in tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia dove opera una società regionale).

Il Bilancio di Responsabilità Sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2020 è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), secondo l'opzione "in accordance-Core".

Per una migliore analisi e confrontabilità dell'andamento delle grandezze economiche, sociali e ambientali gestite, nel Bilancio di Responsabilità Sociale 2020 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2018 e 2019 derivanti dal Bilancio di Responsabilità Sociale al 31 dicembre 2019 di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale è stato redatto con l'intento di fornire un quadro delle attività dell'Ente in riferimento ai temi sociali ritenuti materiali. L'identificazione degli aspetti materiali da rendicontare all'interno del documento è avvenuta seguendo il processo di materialità, conformemente a quanto previsto dalle Linee guida e in considerazione dei principi di inclusività degli stakeholder, completezza e analisi del contesto di sostenibilità.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale è predisposto annualmente.

La definizione del perimetro di rendicontazione è avvenuta in conformità a quanto previsto dal Boundary Protocol delle Linee Guida del GRI.

I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Ente. I dati sull'emissione di CO₂ sono stati stimati applicando ai consumi energetici il fattore di conversione preso dall'Inventario nazionale UNFCCC 2012.

Nel paragrafo 7.2 è riportato “Indice dei contenuti GRI” che, come richiesto dalle suddette Linee guida, sintetizza il contenuto del Bilancio di Responsabilità Sociale in riferimento agli indicatori GRI.

7.1 TABELLA DI RACCORDO

Nella tabella 7.a vengono riportate le tematiche materiali di Agenzia delle entrate-Riscossione, qualora queste siano correlabili ad alcuni aspetti del GRI, sono stati riportati i relativi indicatori.

Tabella 7.a		Raccordo con GRI Standards	
Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Standard specifici GRI Standards	GRI Standards KPI	Capitoli Bilancio di Responsabilità Sociale 2020
Gestione responsabile del servizio di riscossione*			
• ampliamento e miglioramento dei canali di contatto • ampliamento dei canali di pagamento • miglioramento processo di riscossione • relazione con ordini ed associazioni • ampliamento e miglioramento dei servizi • riscossione enti locali • contenzioso di riscossione	N/A* GRI 419 “Compliance Socioeconomica”	N/A* GRI 419 - 1 “Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica”	4. La responsabilità sociale
Ruolo sociale	GRI 203 “Impatti economici indiretti”	GRI 203 - 2 “Impatti economici indiretti significativi”	4. La responsabilità sociale
Competenza, professionalità e capacità di ascolto	GRI 404 “Formazione e istruzione”	GRI 404 - 1 “Ore medie di formazione annua per dipendente”	4. La responsabilità sociale

Pari opportunità	GRI 405 "Diversità e pari opportunità"	GRI 405 - 1 "Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti"	4. La responsabilità sociale
		GRI 405 - 2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"	
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione **	GRI 205 "Anticorruzione"	GRI 205 - 1 "Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione"	4. La responsabilità sociale
		GRI 205 - 3 "Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese"	
Privacy	GRI 418 "Privacy dei clienti"	GRI 418 - 1 "Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti"	4. La responsabilità sociale

Gestione ambientale	GRI 301 "Materiali"	GRI 303 - 1 "Materiali utilizzati per peso o volume"	5. La responsabilità ambientale
	GRI 302 "Energia"	GRI 302 - 1 "Energia consumata all'interno dell'organizzazione"	
	GRI 306 "Scarichi idrici e rifiuti"	GRI 306 - 2 "Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento"	
	GRI 307 "Compliance ambientale"	GRI 307 - 1 "Non conformità con leggi e normative in materia ambientale"	
Efficientamento	GRI 201 "Performance economiche"	GRI 201 - 1 "Valore economico direttamente generato e distribuito"	6. La responsabilità economica

* Le singole aree tematiche, già individuate nel corso delle analisi di materialità dello scorso anno, immediatamente riconducibili all'attività caratteristica dell'Ente sono stati raggruppate nell'area "Gestione responsabile dei servizi di riscossione". Poiché il servizio di riscossione nazionale dei tributi è svolto dall'Ente in forza di Legge ed è disciplinato, in ogni sua fase, da norme ordinarie e speciali, non è stato possibile associare questa area e nessuno degli "Standard specifici GRI Standards" e conseguentemente i KPI selezionati non sono riscontrabili nei "GRI Standards".

** Le singole aree tematiche, già individuate nel corso delle analisi di materialità dello scorso anno, immediatamente riconducibili all'impegno anticorruzione dell'Ente sono stati raggruppate nell'area "Gestione responsabile della prevenzione della corruzione".

7.2 INDICE DEI CONTENUTI GRI

Nelle tabelle 7.b e 7.c sono riportati tutti i riferimenti puntuali sulle disclosure incluse nel Bilancio di Responsabilità Sociale, in conformità con i GRI Standards.

Tabella 7.b Tavola di riepilogo degli indicatori GRI informative standard generali

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissioni e ragioni delle omissioni
GRI 101: Principi generali 2016			
Profilo dell'organizzazione (2016)			
GRI 102: Informativa generale	GRI 102 - 1	Agenzia delle entrate – Riscossione	
	GRI 102 - 2	Cap. 1 pag. 7 – 9	
	GRI 102 - 3	Via Giuseppe Grezar,14 – Roma	
	GRI 102 - 4	Cap. 4 pag. 46	
	GRI 102 - 5	Cap. 1 pag. 1	
	GRI 102 - 6	Cap. 4 pag. 46-47	
	GRI 102 - 7	Cap. 1 pag. 7	
	GRI 102 - 8	Cap. 4 pag. 92 – 100	
	GRI 102 - 9	Cap. 4 pag. 104 – 109	
	GRI 102 - 10	Cap. 4 pag. 46, 57, 104-109	
	GRI 102 - 11	Cap. 2 pag. 15 – 23	
	GRI 102 - 12	Nessun codice di condotta sottoscritto da AeR	
	GRI 102 - 13	Cap. 4. Pag. 52 – 53	
Strategia (2016)			
GRI 102: Informativa generale	GRI 102 - 14	Cap. 1 pag. 1 – 5	
Etica e integrità (2016)			
GRI 102: Informativa generale	GRI 102 - 16	Cap. 2 pag. 17 – 23	
Governance (2016)			

GRI 102: Informativa generale GRI 102 - 18 Cap. 2 pag. 14 – 23

Coinvolgimento degli stakeholder (2016)

GRI 102: Informativa generale	GRI 102 - 40	Cap. 3 pag. 40
	GRI 102 - 41	Cap. 4 pag. 95
	GRI 102 - 42	Cap. 3 pag. 40
	GRI 102 - 43	Cap. 3 pag. 34 – 39
	GRI 102 - 44	Non si segnalano problematiche significative emerse durante l'attività di Stakeholder engagement che non sono già state considerate nell'analisi di materialità

Processo di rendicontazione (2016)

GRI 102: Informativa generale	GRI 102 - 45	Il bilancio di responsabilità sociale riguarda soltanto Agenzia delle entrate – Riscossione, non essendoci altre entità da consolidare
	GRI 102 - 46	Cap. 3 pag. 32 – 39
	GRI 102 - 47	Cap. 7 pag. 125 – 127
	GRI 102 - 48	Nessuna rettifica rispetto all'anno precedente
	GRI 102 - 49	Nessun cambiamento significativo rispetto all'anno precedente
	GRI 102 - 50	Il Bilancio di Responsabilità Sociale è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.
	GRI 102 - 51	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 52	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 53	governance@agenziariscossione.gov.it
	GRI 102 - 54	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 55	Cap. 7 pag. 128 – 131
	GRI 102 - 56	<i>Il Bilancio di responsabilità sociale è stato sottoposto a limited assurance dalla società di revisione indipendente PricewaterhouseCoopers SpA che è anche revisore del Bilancio di Esercizio</i>

Tabella 7.c

Tavola di riepilogo degli indicatori GRI informative standard specifiche

GRI Standards		Informativa	Numero di pagina	Omissioni e ragioni delle omissioni
GRI 201 Performance economiche (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 6 pag. 119 – 120	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 201 - 1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 6 pag. 119 – 120	
	GRI 201 - 4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Cap. 6 pag. 123 – 124	
GRI 203 Impatti economici indiretti (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 4 pag. 77 – 78	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 203 - 2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 4 pag. 78	
GRI 205 Anticorruzione (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 4 pag. 83 – 86	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 205 - 1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 4 pag. 85 – 86	
	GRI 205 - 3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 4 pag. 85	
GRI 301 Materiali (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 5 pag. 111	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 301 - 1	Materiali utilizzati per peso o volume	Cap. 5 pag. 111 – 112	
GRI 302 Energia (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 5 pag. 113	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 5 pag. 113	
GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 5 pag. 114 – 115	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 306 - 2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 5 pag. 115	
GRI 307 Compliance Ambientale (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	Cap. 5 pag. 115 – 118	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		

		Valutazione delle modalità di gestione	
	GRI 307 - 1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 5 pag. 115
GRI 401 Occupazione (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri	
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 pag. 96
		Valutazione delle modalità di gestione	
	GRI 401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 4 pag. 96 – 99
GRI 404 Formazione e istruzione (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema	
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri	
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 pag. 99 – 101
		Valutazione delle modalità di gestione	
	GRI 404 - 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 4 pag.101

GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema		
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri	Cap. 4 pag. 101	
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti	– 104	
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 4 pag. 102 – 104	Si precisa che nessun componente del Comitato di Gestione appartiene alle categorie tutelate
	GRI 405 - 2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4 pag. 104	
GRI 415 Politica pubblica (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema		
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 415 Politica pubblica (2016)	GRI 415 - 1	Contributi politici		Agenzia delle entrate Riscossione non eroga finanziamenti ai partiti politici
GRI 418 Privacy dei clienti (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema		
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri	Cap. 4 pag. 86 – 87	
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 418 Privacy dei clienti (2016)	GRI 418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 4 pag. 86 – 87	
GRI 419 Compliance Socioeconomica (2016)	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema		
	GRI 103 - 2	materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 3	La modalità di gestione e le sue componenti		
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 419 Compliance Socioeconomica (2016)	GRI 419 - 1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		Non vi sono state sanzioni monetarie per non conformità del servizio



***Relazione della società di revisione indipendente
sul Bilancio di Responsabilità Sociale***

Agenzia delle Entrate – Riscossione

***Bilancio di Responsabilità Sociale al
31 dicembre 2020***

