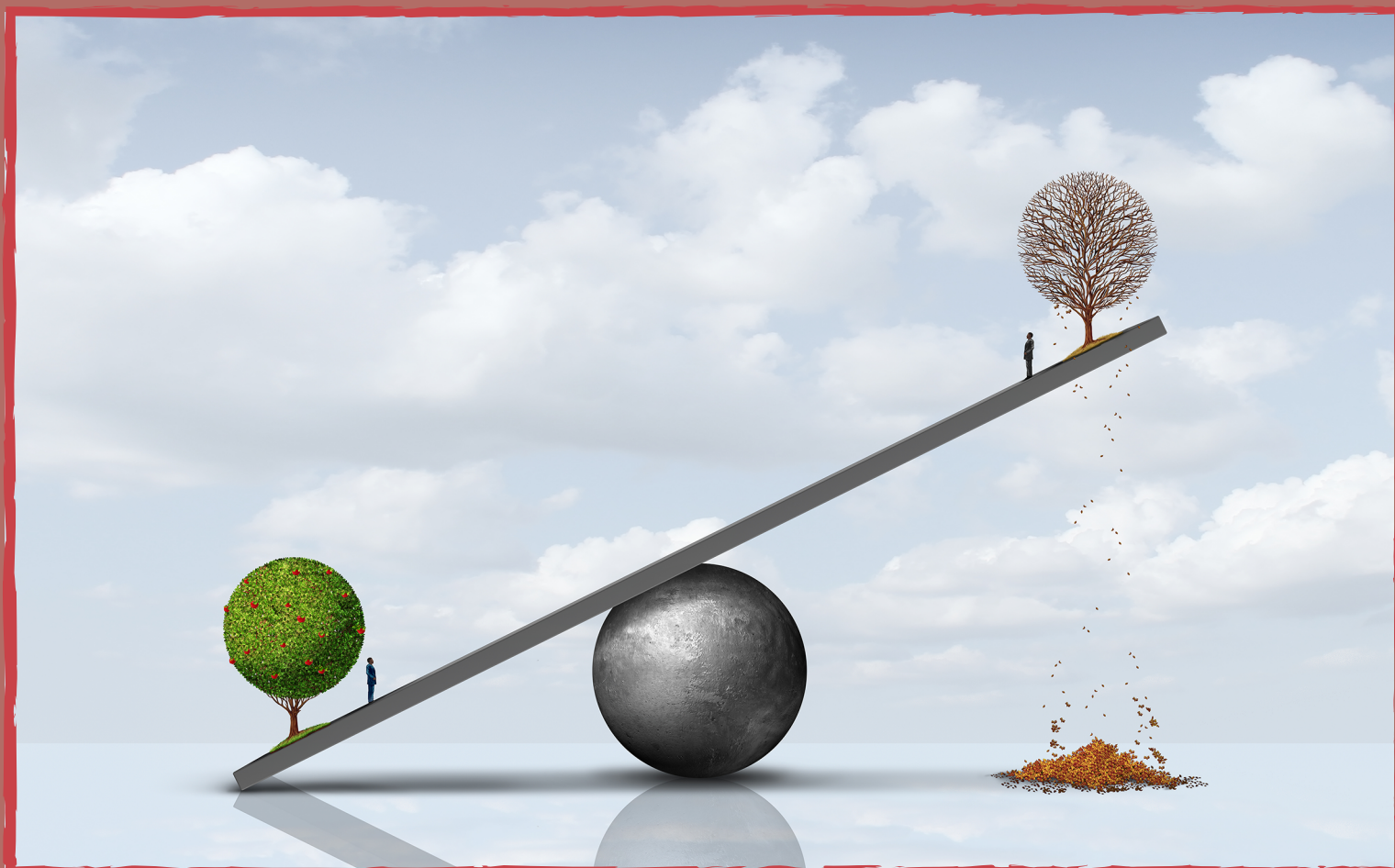


BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE DUEMILAVENTUNO



AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

SOMMARIO

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	1
Lettera agli interlocutori	1
1.1 Agenzia delle entrate-riscossione	6
1.2 Evoluzione del sistema nazionale di riscossione	10
1.3 Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022	14
2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	16
2.1 Statuto e regolamenti	16
2.2 Organi	17
2.3 Revisione volontaria	20
2.6 Compliance	20
2.6.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Dlgs n. 231/01, organismo di vigilanza e codice etico	20
2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione	23
2.6.3 Qualità	24
2.6.4 Trattamento dati personali – Regolamento UE 2016/679 e Dlgs n. 196/2003 come modificato dal Dlgs n. 101/2018	25
2.7 Altre istituzioni di controllo	28
2.7.1 Agenzia delle entrate	28
2.7.2 Ministro dell'economia e delle finanze	28
2.7.3 Corte dei conti	33
2.7.4 Parlamento	34
3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE—RISCOSSIONE	36
3.1 Analisi della materialità	38
3.1.1 Matrice di materialità	39
3.1.2 Tabella di raccordo	40
3.2 I nostri interlocutori	43

4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	44
4.1 I contribuenti e gli enti creditori (la gestione responsabile del servizio di riscossione)	44
4.1.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto	47
4.1.2 Relazioni con ordini e associazioni	53
4.1.3 Ampliamento canali di pagamento	54
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	68
4.1.7 Riscossione enti locali	69
4.2 La comunità	72
4.2.1 Il ruolo sociale di agenzia delle entrate-riscossione	72
4.2.2 Gestione responsabile della prevenzione della corruzione	78
4.2.3 Privacy	82
4.3 Le persone in Aer	84
4.3.1 Composizione del personale	86
4.3.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto	95
4.3.3 Pari opportunità	97
4.4 Fornitori	100
 5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	 105
5.1 Gestione delle materie prime	106
5.2 Consumi energetici ed emissioni	108
5.3 Smaltimento rifiuti e macero	109
5.4 Compliance	110
5.5 Iniziative di impatto ambientale	110
5.5.1 Nomina energy manager	110
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi	111
5.5.3 Green public procurement	112
5.5.4 Mobilità	112

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	115
6.1 La produzione e la distribuzione della ricchezza generata	116
6.2 Efficientamento	118
6.2.1 Il costo della riscossione	118
6.2.2 Economicità della gestione	122
6.2.3 Efficienza finanziaria	123
7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI	124
7.1 Tabella di raccordo	125
7.2 Indice dei contenuti GRI	128
Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di responsabilità sociale	133

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

LETTERA AGLI INTERLOCUTORI

Nel corso del 2021 Agenzia delle entrate-Riscossione è stata interessata da importanti novità che ne hanno caratterizzato il funzionamento e il rapporto con gli interlocutori, esterni ed interni, del sistema nazionale di riscossione.

Alle misure introdotte per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid 19 si sono aggiunti ulteriori significativi interventi per rendere più efficace ed efficiente l'attività di riscossione a livello nazionale, quali il subentro nell'esercizio dell'attività di recupero svolte da Riscossione Sicilia S.p.A. nel territorio della Regione siciliana e – a partire dal 1° gennaio 2022 – la modifica della governance dell'Ente e del sistema di remunerazione del servizio.

L'emergenza sanitaria 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 economico-sociali e di sostenere culturalmente e civilmente il Paese attraverso la spesa e gli investimenti necessari all'istruzione.

L'operatività dell'Ente è stata, quindi, caratterizzata dalle misure straordinarie introdotte dal Legislatore per permettere a cittadini, imprese e lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le conseguenze economiche e sociali della pandemia, attraverso la sospensione dell'attività di riscossione e dei termini per il versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati fino al 31 agosto 2021.

L'Ente ha garantito il proprio funzionamento attraverso il potenziamento dei servizi digitali e di assistenza mediante l'utilizzo dei numerosi canali remoti disponibili, per consentire a contribuenti, intermediari ed enti di poter comunque operare anche a distanza, favorendo al contempo la prestazione di lavoro agile da parte dei lavoratori, nel rispetto delle misure di contenimento del Covid 19.

In linea con la strategia che punta al costante miglioramento del rapporto con il contribuente, nel corso del 2021 Agenzia delle entrate-Riscossione ha, pertanto, proseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati: tra tali servizi si evidenzia l'attivazione in corso d'anno dello "sportello on-line" che consente il dialogo in videochiamata con un operatore dell'Ente, usufruendo di tutti i servizi disponibili allo sportello fisico e ricevendo lo stesso tipo di assistenza senza necessità di spostamenti.

Nel corso del 2021 è, inoltre, continuato il processo di riforma e semplificazione del sistema nazionale della riscossione: dal 1° ottobre 2021 l'Ente ha, infatti, esteso la propria attività anche alla Regione siciliana, fino ad allora rimasta esclusa dal perimetro operativo, acquisendo così il ruolo di unico Agente della riscossione a livello nazionale. La Legge n. 234/2021 ("Legge di Bilancio 2022") ha infine introdotto, con decorrenza 1° gennaio 2022, importanti novità finalizzate a rafforzare il processo di progressiva integrazione tra l'Agenzia delle entrate e l'Ente, nonché modificare il sistema di remunerazione della riscossione, prevedendo una dotazione a carico del bilancio dello Stato in luogo dell'istituto dell'aggio.

In tale contesto, con la redazione del Bilancio di responsabilità sociale 2021, Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2021 è la quarta 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 2021 – 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 l’Ente 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 2021 – pari a 6,955 miliardi di euro – corrispondono al 112% dei pagamenti sostenuti per l’acquisto di dispositivi medici di tutte le strutture sanitarie pubbliche o, in alternativa, all’98% 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, in base alla normativa vigente, Agenzia delle entrate-Riscossione non può intervenire 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 2021 il rapporto tra riscossione da ruolo e versamenti diretti è passato da 50:50 a 29:71);
- focalizzando le attività sulle morosità rilevanti (nel 2021 il 38% 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, con l’introduzione a partire dal 2021, in sinergia con l’Agenzia delle Entrate, dell’iniziativa “Fisco e scuola per seminare legalità” nell’ambito del progetto “Seminare legalità” avviato fin dal 2016.

Per quanto riguarda invece la **dimensione economica**, la performance è stata costantemente accompagnata da una diminuzione del costo della riscossione, che nel 2021 registra un costo per ogni euro riscosso pari a euro 0,135, con una flessione del 57,8% rispetto al sistema

precedente alla riforma avviata dal DL n. 203/2005. Sotto il profilo finanziario si rileva che nel 2021 gli oneri di tesoreria ammontano nell'esercizio 2021 a 2,7 milioni di euro, valore che, rispetto alla media di 3,3 milioni di euro del precedente triennio 2018/2020, presenta un decremento di circa il 18%.

Infine, dal punto di vista della **dimensione ambientale**, nonostante Agenzia delle entrate-Riscossione 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 biennio 2020-2021 un drastico abbattimento per effetto delle misure introdotte per fronteggiare la pandemia Covid 19.

Nel Bilancio di responsabilità sociale dell'Ente, dopo una sintetica illustrazione del sistema nazionale della riscossione e delle principali novità introdotte nel 2021 (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 Direttore 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.
-

1.1 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

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 nazionale, la cui titolarità è attribuita all'Agenzia delle entrate ai sensi dell'art. 3, comma 1 del DL n. 203/2005¹.

L'obiettivo dell'Ente 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 l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

L'Ente, fino al 31 dicembre 2021, è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, con cui, annualmente, ha stipulato un Atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'art. 59 del Dlgs n. 300/1999, attraverso il quale ha assicurato 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 tributaria².

L'Ente ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione. Gli organi di AeR, fino al 31 dicembre 2021, sono il Presidente³, 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 2021 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale attraverso 239 sportelli.

¹ Dal 1° ottobre 2021 AeR ha acquisito il ruolo di unico Agente della riscossione a livello nazionale, subentrando nell'esercizio dell'attività di recupero della Riscossione Sicilia SpA e quindi estendendo la propria attività anche alla Regione siciliana. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.2 "Evoluzione del sistema nazionale di riscossione".

² Dal 1° gennaio 2022 le funzioni di indirizzo operativo e il controllo dell'Ente vengono attribuite all'Agenzia delle entrate e non più al Ministero dell'Economia e delle Finanze; la pianificazione delle attività dell'Ente e i relativi obiettivi gestionali vengono inseriti direttamente nella convenzione di cui all'articolo 59 Dlgs n. 300/1999, n. 300 e non più in un Atto aggiuntivo alla medesima. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

³ Dal 1° gennaio 2022 la figura del Presidente viene sostituita con quella del Direttore, pur mantenendo inalterato il ruolo dello stesso nel presiedere il Comitato di gestione. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

6,95 MILIARDI €

RUOLI RISCOSSI 2021

936,4 MILIONI €

RICAVI 2021

239

SPORTELLI AL 31.12.2021

7.938

DIPENDENTI AL 31.12.2021

5.140

ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2021

13,57 MILIONI

CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2021

0,135 €

COSTO PER OGNI EURO RISCOSSO 2021

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.

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 (cosiddetto aggio) e delle spese di notifica, come esemplificato nella figura 1.a⁴.

⁴ La Legge n. 234/2021 ha previsto in favore di AeR una dotazione a carico del bilancio dello Stato per la copertura dei relativi costi di funzionamento, con la conseguente eliminazione, dalla cartella di pagamento, degli oneri di riscossione a partire dai ruoli affidati dagli enti creditori dopo il 1° gennaio 2022. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.4 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022", nonché a quanto precisato sul sistema di remunerazione dell'Ente al capitolo 6 "La responsabilità economica", in particolare al paragrafo 6.2.1 "Il costo della riscossione".

Figura 1.a Il percorso di una cartella (per i ruoli affidati fino al 31/12/2021)



1.2 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, fino al recente subentro nell'attività di riscossione anche nella Regione siciliana.

Con il DL 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, come sinteticamente illustrato nella tabella 1.c.

La riforma 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, 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 con funzioni prevalenti di programmazione, indirizzo, coordinamento

e controllo, nonché di erogazione di servizi gestionali-operativi accentrati sia di corporate che di riscossione⁵);

- 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;
- il rafforzamento delle forme di collaborazione e condivisione strategica con l'Agenzia delle entrate volte a realizzare sinergie nell'ambito dei processi corporate, nonché, per effetto di quanto previsto dall'art. 3 del DL n. 193/2016, a potenziare la riscossione e i relativi processi operativi mediante un più stretto ed efficace coordinamento tra le due Agenzie.

In particolare, al fine di garantire il pieno conseguimento degli indirizzi di politica fiscale e assicurare una progressiva coerenza strategica dei rispettivi processi operativi, Agenzia delle entrate, cui è attribuita per legge la funzione relativa alla riscossione nazionale e AeR, ente strumentale che ne svolge l'esercizio, già a partire dal 2018 hanno sottoscritto un Protocollo d'intesa avente ad oggetto lo sviluppo di iniziative congiunte, la creazione di sinergie e l'adozione di azioni comuni, finalizzate a massimizzare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dei processi dell'amministrazione finanziaria.

A seguito delle modifiche normative introdotte dalla legge di Bilancio 2022⁶ in materia di indirizzo operativo e controllo dell'ente nazionale della riscossione, è stato rinnovato il protocollo d'intesa tra le due Agenzie dando così un ulteriore impulso alla pianificazione e realizzazione di nuovi progetti gestionali per favorire una crescente uniformità operativa tra i due Enti, con particolare riguardo ai servizi di assistenza per i contribuenti da canali remoti e asincroni anche attraverso la progressiva condivisione delle infrastrutture logistiche, informatiche e digitali.

Subentro nell'attività di riscossione della Regione siciliana

Nell'ambito del percorso di riassetto dell'attività di riscossione nel territorio della Regione siciliana, già da tempo all'attenzione dei principali interlocutori istituzionali per le difficoltà in termini di continuità aziendale manifestate dal soggetto preposto, il Legislatore è intervenuto con il DL n. 73/2021 attraverso il quale, all'art. 76, è stato disposto lo scioglimento ex lege di Riscossione Sicilia SpA e, a decorrere dal 1° ottobre 2021, l'affidamento ad Agenzia delle entrate

⁵ Il modello organizzativo dell'Ente prevede inoltre Direzioni regionali, all'interno delle quali sono presenti le Aree territoriali, con funzioni secondo una logica geografico-territoriale, di gestione e coordinamento delle relative attività operative correlate alla riscossione.

⁶ Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

delle funzioni di recupero svolte dalla medesima società, anche con riguardo alle entrate spettanti alla Regione siciliana, e il relativo svolgimento ad AeR.

Con tale operazione, l'Ente ha quindi esteso la propria attività anche alla Regione siciliana, fino ad allora rimasta esclusa dal perimetro operativo, acquisendo così il ruolo di unico Agente della riscossione a livello nazionale.

Per uniformare l'organizzazione del servizio e la relativa governance, la norma ha disposto, tra l'altro:

- la previsione, in favore di AeR, di un contributo in conto capitale a sostegno dell'operazione, per la sterilizzazione di eventuali rettifiche di valore dei saldi patrimoniali della società alla data di subentro, anche derivanti dall'applicazione dei criteri contabili adottati dall'ente;
- il subentro a titolo universale di AeR, in tutti i diritti e i rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, intrattenuti da Riscossione Sicilia SpA, nonché il trasferimento senza soluzione di continuità e con la garanzia della posizione giuridica ed economica del personale dipendente di Riscossione Sicilia SpA, al fine di tutelare il mantenimento dei livelli occupazionali;
- al fine di non compromettere l'equilibrio economico-finanziario di AeR e consentire una chiara demarcazione delle responsabilità fino al momento dell'efficacia del subentro, la previsione che l'Ente sia tenuto indenne dalla Regione Siciliana, in misura proporzionale alla percentuale di partecipazione della medesima al capitale sociale di Riscossione Sicilia SpA, da tutte le conseguenze patrimoniali derivanti dall'attività precedentemente svolta della stessa Società e che tale manleva sia temporalmente limitata, con alcune specifiche eccezioni, alle richieste di indennizzo avanzate entro il 31 dicembre 2030.

Le principali attività realizzate, a partire dalla data di subentro, hanno garantito la continuità dell'azione di riscossione e la progressiva uniformità operativa, anche grazie all'istituzione di una struttura di supporto e coordinamento del Direttore regionale per l'affiancamento dei nuovi Responsabili fino alla messa a regime dei nuovi processi di funzionamento introdotti.

Tab. 1.c

Dai concessionari privati all'Ente pubblico economico

Periodo	2000-2005	2006	2007-2011	2012-2014	2015-2016	2017-2021
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)
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; AeR è subentrata ex lege nell'esercizio dell'attività di recupero della Riscossione Sicilia SpA
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 (2018-2021)

1.3 LE PRINCIPALI NOVITA' INTRODOTTE DALLA LEGGE DI BILANCIO 2022

Tra le norme finalizzate alla semplificazione del sistema fiscale, la “Legge di Bilancio 2022” (Legge n. 234/2021) ha previsto, con decorrenza dal 1° gennaio 2022, importanti novità, tra le quali il cambiamento nella governance di controllo dell’Ente e la modifica del sistema di remunerazione del servizio.

La nuova governance di AeR introdotta dalla Legge di Bilancio 2022

Al fine di incrementare l’efficienza dell’azione di recupero dei crediti affidati, le funzioni di indirizzo operativo e il controllo di AeR vengono attribuite all’Agenzia delle entrate, titolare della funzione di riscossione, che ne monitora costantemente l’attività.

Il processo di progressiva integrazione tra le due agenzie, favorito dal più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi degli enti viene, inoltre, sottolineato dalla sostituzione della figura del Presidente con quella di Direttore, che – pur mantenendo inalterato il ruolo dello stesso nel presiedere il Comitato di gestione – porta a realizzare una ulteriore simmetria nella denominazione del ruolo con l’Agenzia delle entrate e con le altre Agenzia fiscali.

In coerenza con le modifiche apportate alla vigilanza dell’ente è stato, inoltre, previsto che la pianificazione delle attività dell’ente e i relativi obiettivi gestionali, vengano inseriti direttamente nella convenzione di cui all'articolo 59 del Dlgs n. 300/99 stipulata tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate e non più in un “Atto aggiuntivo” alla medesima. In questo modo, anche se il Ministero dell’economia e delle finanze non esercita più il ruolo di indirizzo e vigilanza diretta sull’Agente nazionale della riscossione potrà comunque mantenere la piena visibilità sulla sua operatività – programmata e in termini di risultati raggiunti – e sulla coerenza con gli indirizzi di politica fiscale vigenti. Si segnala, infine, che sono state svolte le attività per l’adeguamento alla nuova governance degli atti di carattere generale che regolano l’operatività di AeR (Statuto, regolamenti di funzionamento, assetto organizzativo, ecc.), e di quelli finalizzati a garantire la compliance alle normative vigenti.

Il nuovo sistema di remunerazione della riscossione

Oltre ai cambiamenti introdotti in tema di governance dell’Ente, tra le novità introdotte dalla Legge di bilancio 2022, c’è anche la modifica all’art. 17 del Dlgs n. 112/1999 riguardante il sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione, che prevede, in coerenza con i recenti orientamenti giurisprudenziali espressi dalla Corte costituzionale, la fiscalizzazione degli oneri della riscossione.

In particolare, il sistema viene modificato stabilendo in favore di AeR – al pari delle altre Agenzie fiscali – una dotazione a carico del bilancio dello Stato che ne assicuri la copertura dei relativi costi di funzionamento e la conseguente eliminazione, dalla cartella di pagamento, degli oneri di riscossione (cosiddetto “aggio”) a partire dai ruoli affidati dagli enti creditori all’Agente della riscossione dopo il 1° gennaio 2022. Rimane invariato il rimborso, a carico del contribuente, dei diritti di notifica e delle spese esecutive correlate all’attivazione delle procedure di riscossione.

Per i ruoli affidati all’Agente della riscossione fino al 31 dicembre 2021, a prescindere dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento, che potrà essere notificata anche successivamente a tale data, permangono ancora a carico del contribuente gli aggi e gli oneri di riscossione nella misura e secondo la ripartizione previste dalle disposizioni vigenti fino alla data di entrata in vigore della Legge di Bilancio 2022 e le riscossioni a tale titolo (aggio su carichi affidati fino al 31 dicembre 2021 e rimborsi spese per le notifiche e le procedure effettuate dopo il 1° gennaio 2022) verranno riversate ad apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato ⁷.

⁷ Per maggiori dettagli sul sistema di remunerazione dell’Ente si rinvia al capitolo 6 “La responsabilità economica” e in particolare al paragrafo 6.2.1 “Il costo della riscossione”.

2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE

Nel presente capitolo vengono illustrati i principali elementi del modello di governance adottato dall'Ente fino al 31 dicembre 2021.

Dove necessario sono state evidenziate le principali novità in materia che la Legge di Bilancio 2022 ha introdotto a decorrere dal 1° gennaio 2022, già sinteticamente illustrate nel paragrafo 1.3.

2.1 STATUTO E REGOLAMENTI

Statuto

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.

A seguito del subentro nell'attività di riscossione della Regione siciliana, previsto dall'art. 76 del DL n. 73/2021¹, sono state apportate modifiche allo Statuto dell'Ente, approvate con DPCM del 30 settembre 2021.

Al fine di tener conto delle novità introdotte dalla legge di bilancio 2022 (Legge n. 234/2021)², sono state apportate le ulteriori opportune modifiche allo Statuto di AeR, approvato con Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze dell'11 luglio 2022.

Regolamento di amministrazione e contabilità

AeR adotta propri regolamenti di amministrazione e contabilità. Il primo – deliberato dal Comitato di gestione del 22 luglio 2021 e approvato il 1° settembre 2021, ai sensi dell'art. 60

¹ Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.2 "Evoluzione del sistema nazionale di riscossione".

² Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

del Dlgs n. 300/99, dal Ministero dell'economia e delle finanze – 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, ai sensi dell'art. 60 del Dlgs n. 300/99, 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.

Al fine di tener conto delle novità introdotte dalla Legge di bilancio 2022 (Legge n. 234/2021)³, Il Comitato di gestione di AeR nella riunione del 20 gennaio 2022 ha deliberato la modifica di entrambi i documenti.

2.2 ORGANI

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.

Con il DPR del 31 gennaio 2020 l'avv. Ernesto Maria Ruffini è stato nominato Presidente 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 fino al 30 gennaio 2023.

Ai sensi di quanto previsto dalla Legge di bilancio 2022 (Legge n. 234/2021), dal 1° gennaio 2022, la figura del Presidente viene sostituita con quella del Direttore, pur mantenendo inalterato il ruolo dello stesso nel presiedere il Comitato di gestione⁴.

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 del Comitato di gestione dell'Agenzia delle entrate n. 29 del 30 ottobre 2020 sono stati nominati quali componenti la dott.ssa Maria Pia Protano e il dott. Carlo Palumbo. Il Comitato così composto è rimasto in carica fino al 27 aprile 2021.

³ Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

⁴ Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 1.3 "Le principali novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2022".

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.

Al 31 dicembre 2021 il Comitato di gestione risulta così composto:

COMITATO DI GESTIONE al 31.12.2021

Presidente	Ernesto Maria Ruffini
Componenti	Carlo Palumbo
	Ersilia Strumolo

Nella riunione del 24 gennaio 2022 il Comitato di gestione dell’Agenzia delle entrate, ha nominato il dott. Antonio Dorrello, in sostituzione del dott. Carlo Palumbo.

Dal 1° febbraio 2022 il Comitato di gestione risulta così composto:

COMITATO DI GESTIONE dal 1.2.2022

Direttore	Ernesto Maria Ruffini
Componenti	Antonio Dorrello
	Ersilia Strumolo

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.

Collegio dei revisori dei conti

Il Collegio dei revisori dei conti è 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.

I componenti del Collegio dei revisori nominati con atto del 20 luglio 2017, sono rimasti in carica, in regime di prorogatio, dopo la scadenza del mandato, fino al 22 aprile 2022.

Al 31 dicembre 2021 il Collegio dei revisori risulta così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI al 31.12.2021

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

Ai sensi di quanto previsto dalla Legge di bilancio 2022 (Legge n. 234/2021), dal 1° gennaio 2022, i componenti del Collegio, diversi dal presidente, nonché i relativi supplenti sono designati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze con atto del 22 aprile 2022 ha nominato i nuovi componenti del Collegio dei revisori, che da tale data risulta così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI dal 22.4.2022

Presidente	Massimo LASALVIA
Componenti effettivi	Giampiero RICCARDI Valentina PAPA
Componenti supplenti	Giovambattista Lo PREJATO

2.3 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.

2.4 COMPLIANCE

2.4.1 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX DLGS N. 231/2001, 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 ad AeR 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.

AeR 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 2021 risulta così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA al 31.12.2021

Presidente	Massimo LASALVIA
Componenti effettivi	Iacopo LISI
	Giampiero RICCARDI

Con atto del 22 aprile 2022 sono stati nominati i nuovi componenti del Collegio dei revisori, pertanto anche l'Organismo risulta così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA dal 22.4.2022

Presidente	Massimo LASALVIA
Componenti effettivi	Giampiero RICCARDI
	Valentina PAPA

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.

A tal proposito, nel corso del 2021 è stata approvata una nuova versione del Modello a valle di un intervento organico finalizzato a preservarne nel tempo l'efficacia esimente. L'aggiornamento ha previsto l'analisi dell'evoluzione normativa intervenuta in relazione alle modifiche normative sui reati presupposto (Dlgs n. 75/2020, Legge n. 133/ 2019 di conversione del DL n. 105/2019) nonché la disamina delle modifiche intervenute al Modello organizzativo, al Funzionigramma dell'Ente (in particolare, l'istituzione, a partire dal 1° ottobre 2021, della Direzione Regionale Sicilia, a seguito del subentro dell'Ente nelle attività di riscossione di Riscossione Sicilia SpA disposto dall'art. 76 del DL n. 73/2021, convertito con Legge n. 106/2021) e alla regolamentazione interna dei processi di governo/supporto e di riscossione, con il conseguente aggiornamento del Modello, dei relativi documenti Allegati, della Matrice dei processi sensibili e dei Protocolli.

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. 231/2001.

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

2.4.2 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 25 marzo 2021, AeR ha adottato il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023 (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 2021, è stata effettuata un'attività di revisione dell'analisi del "contesto esterno" e della connessa potenziale pressione corruttiva, attraverso l'individuazione e la descrizione delle caratteristiche culturali, sociali ed economiche del territorio o del settore specifico di intervento in cui opera l'Ente, tenendo in considerazione gli impatti della perdurante crisi socio-sanitaria. L'accurata analisi del contesto esterno ha permesso di raccogliere le informazioni necessarie per una più corretta valutazione del rischio corruttivo.

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 (RPCT) 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 attraverso l'adozione di un'apposita Circolare interna ("Accesso documentale e Accesso Civico") che ne descrive e ne definisce i relativi adempimenti operativi. Tale circolare è stata adottata in attuazione del "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato" pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

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.

Nel PTPCT 2021-2023, è stato inserito, tra gli allegati, l'apposito documento che disciplina l'attività di monitoraggio che il RPCT svolge sull'adempimento da parte dell'Ente degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa di riferimento (Allegato n. 5 "Disciplina dell'attività di monitoraggio sugli obblighi di pubblicazione da parte del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza").

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".

2.4.3 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, AeR ha superato con esito positivo la visita di sorveglianza prevista per il triennio di certificazione 2020-2022, operata dall'Organismo accreditato Rina Services SpA. Gli obiettivi della verifica hanno riguardato la valutazione di:

- adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità di AeR rispetto ai requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2015;

- efficacia del Sistema stesso ai fini del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento continuo della qualità erogata ai cittadini e agli enti.

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 di tutte le Strutture.

Nel quadro delle iniziative assunte e comunicate al Personale nel corso del 2021 si evidenzia il progressivo sviluppo del sistema di misurazione delle performance qualitative dei processi caratteristici, nonché dei prodotti/servizi prioritari della riscossione connessi alla soddisfazione del contribuente. In particolare, al fine di presidiare la tempestiva erogazione dei provvedimenti di rateizzazione ai cittadini, si è proceduto, con il coinvolgimento di SOGEI, ad ottimizzarne il monitoraggio attraverso l'introduzione di reportistica automatica che consente, a ciascuna Direzione regionale, la verifica costante delle relative performance, individuata su intervalli di tempo trimestrali. L'omogenea misurazione dei risultati è ottenuta mediante l'impiego dell'indicatore *Sigma Quality Level* il cui andamento costituisce anche la base per l'assegnazione e la rendicontazione degli obiettivi di miglioramento della qualità assegnati a ciascuna struttura.

Il medesimo percorso di automazione delle misurazioni della qualità attraverso lo stesso indicatore è in corso di completamento anche per il processo della sospensione legale della riscossione.

Inoltre, a seguito dell'ampliamento del perimetro operativo dell'Agenzia alla Regione siciliana, avvenuto per effetto del DL n. 73/2021, art. 76, sono state pianificate le seguenti attività indirizzate alla neocostituita Direzione regionale Sicilia e finalizzate ad una successiva estensione della certificazione ISO 9001 all'intero territorio nazionale:

- erogazione di un corso di formazione sui contenuti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Ente e sui requisiti della Norma ISO 9001:2015 per il personale della Direzione regionale Sicilia;
- conduzione di interventi ricognitivi di Internal Quality Audit mirati al progressivo allineamento delle attività relative ai processi caratteristici e di supporto, realizzarti dall'Ente, e rientranti nel perimetro del Sistema di Gestione per la qualità di Agenzia.

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

L'Ente, in attuazione delle previsioni della normativa nazionale ed europea (Regolamento UE 679 2016 e Codice Privacy così come aggiornato dal Dlgs n. 101/2018) ha adottato uno specifico

sistema di gestione per la protezione dei dati al fine di definire e supportare i processi organizzativi e le attività richieste per la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati al trattamento dei dati personali nonché per il presidio della sicurezza dei trattamenti stessi da parte dell'Organizzazione.

AdeR gestisce, in qualità di Titolare del trattamento, i dati personali dei cittadini che risultano necessari nella realizzazione delle attività istituzionali affidate in materia di riscossione nazionale dei tributi, per l'adempimento di specifici obblighi di legge ovvero per erogare servizi ai cittadini e agli enti.

Il Sistema di Gestione per la Protezione dei dati di AeR si compone di un insieme di processi e procedure documentate finalizzati alla realizzazione degli obiettivi di compliance ed alla migliore diffusione a tutti i livelli dell'Organizzazione di comportamenti adeguati agli standard attesi nell'ambito della protezione dei dati personali.

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 le valutazioni di rischio connesse ai trattamenti di dati personali che l'Ente realizza. Tale valutazione investe anche le applicazioni informatiche, strumentali all'effettuazione dei trattamenti, individuandone i rischi sottesi sin dalla fase di progettazione degli stessi (privacy by design). Attraverso l'impiego di uno specifico framework multi-compliance l'Ente seleziona e attua le misure di sicurezza tecniche e organizzative per la mitigazione dei rischi connessi ai trattamenti di dati personali.

Con riferimento specifico al catalogo delle misure di sicurezza adottate dall'Ente in condivisione con le amministrazioni del SIF e con SOGEI, le stesse operano in ragione della categoria di dati personali trattati, della loro natura e del rischio associato ai trattamenti e alle applicazioni informatiche utilizzate, nel rispetto dei criteri definiti in applicazione della privacy by default.

Nel corso del 2021 AeR ha avviato la progressiva integrazione del catalogo delle misure di sicurezza con i requisiti dettati dal Framework Nazionale per la Cybersecurity e la Data-Protection. Quest'ultimo 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.

Al fine dell'attuazione delle disposizioni di cui al DL n. 73/2021, che all'art. 76 ha previsto lo scioglimento della Società Riscossione Sicilia SpA e il subentro, a partire dal 1° ottobre 2021, di AeR nello svolgimento delle attività di riscossione dei tributi, sono state condotte un insieme di attività relative alla protezione dei dati personali.

In particolare, si è proceduto ad analizzare i trattamenti al tempo operati da Riscossione Sicilia in qualità di Titolare del trattamento, per verificarne eventuali specificità nel processo di adeguamento del Sistema di Gestione per la Protezione dei dati utilizzato da AeR.

Tali attività hanno previsto una selezione degli interventi più urgenti da realizzare a partire dal 1° ottobre 2021, tra cui:

- la pubblicazione, con l'approvazione di ciascuna struttura coinvolta dell'Agenzia di una versione aggiornata dei Registri delle attività di trattamento;
- l'avvio, a cura delle competenti strutture, delle analisi e delle verifiche relative alle soluzioni informatiche utilizzate da Riscossione Sicilia e ancora impiegate in continuità operativa, anche in considerazione della corretta gestione degli aspetti di sicurezza dei trattamenti;
- l'applicazione alla neocostituita Direzione regionale Sicilia dell'Ente dei processi e procedure del Sistema di Gestione per la Protezione dei Dati di AeR (applicazione delle informative privacy destinate ai contribuenti e fornitori, la gestione degli aspetti contrattuali connessi alla designazione di Responsabili esterni, altro).

Nel corso del secondo semestre del 2021 è stato pubblicato il necessario aggiornamento dei Registri dei trattamenti. In riferimento all'esercizio dei diritti degli interessati nel 2021 è stato fornito riscontro a 27 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). La numerosità di tali istanze è stata influenzata dal contesto pandemico che ha determinato, nel rispetto della normativa, la temporanea sospensione delle attività operative dell'Ente. Tutte le risposte sono state rese nel 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.

2.5 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO

2.5.1 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

Come anticipato nel paragrafo 1.3, sulla base di quanto previsto nella "Legge di Bilancio 2022", a partire dal 1° gennaio 2022 le funzioni di indirizzo operativo e il controllo dell'Ente vengono attribuite all'Agenzia delle entrate, titolare della funzione di riscossione, che ne monitora costantemente l'attività.

2.5.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

L'Ente, fino al 31 dicembre 2021, è sottoposto all'indirizzo ed alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze (art. 1, comma 4 dello Statuto), con cui, annualmente, ha stipulato un Atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'art. 59 del Dlgs n. 300/1999, attraverso il quale viene assicurato 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.

Come anticipato nel paragrafo 1.3, dal primo gennaio 2022 le funzioni di indirizzo operativo e il controllo dell'Ente vengono attribuite all'Agenzia delle entrate e non più al Ministero dell'Economia e delle Finanze e, pertanto, la pianificazione delle attività dell'Ente e i relativi obiettivi gestionali, vengono inseriti direttamente nella convenzione di cui all'articolo 59 Dlgs n. 300/1999, n. 300 e non più in un Atto aggiuntivo alla medesima.

Per quanto riguarda gli obiettivi del 2021, l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2021-2023, emesso ai sensi dell'articolo 59 del Dlgs n. 300/1999, 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 riportate nella tab. 2.a.

Tabella 2.a	Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2021 – 2023
I	Garantire principi di trasparenza e leale collaborazione nel rapporto con i contribuenti, assicurando la diffusione delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione dei debiti affidati all'Agenzia dagli enti creditori nonché la conoscenza delle misure introdotte dal Legislatore a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19
II	Favorire una crescente operatività digitale da parte dei contribuenti attraverso un incremento della gamma, della qualità e dell'accessibilità dei servizi web disponibili e potenziando i canali di contatto da remoto anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore, alternativo a quello fisico, per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale
III	Assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità dei dati contenuti nello stato della riscossione, ivi compresi quelli riguardanti le sospensioni legali, le rateizzazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati, anche attraverso la continua evoluzione dei sistemi e della relativa interoperabilità (in maniera particolare tra le proprie banche dati e quelle del contenzioso del Dipartimento delle finanze)
IV	Aumentare il livello di efficacia delle azioni di recupero migliorando le tecniche di analisi delle posizioni debitorie mediante 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
V	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 che, nel rispetto dei termini di legge, dovrà tener conto della graduale ripresa delle attività sospese a seguito all'emergenza epidemiologica da COVID-19 e della salvaguardia dei crediti affidati in riscossione

VI	Garantire l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario, al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo processuale informatico
VII	Incrementare l'efficienza gestionale e le azioni di razionalizzazione della spesa, nel rispetto dei vincoli prescritti dal legislatore, anche attraverso iniziative per la revisione delle modalità di erogazione dei servizi e la digitalizzazione dei processi operativi della riscossione

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, del DL n. 193/2016, fino al 31 dicembre 2021 – è stato annualmente 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.

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 il gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

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.

Area strategica servizi

Gli obiettivi individuati nell'Area strategica servizi identificano le linee di intervento finalizzate 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 conseguenza dell'emergenza epidemiologica da Covid 19, i principali interventi programmati per il 2021 saranno volti a:

- a) favorire l'utilizzo dei servizi digitali offerti tramite il sito istituzionale e l'App, migliorando la qualità delle informazioni disponibili;
 - b) garantire un crescente utilizzo dei pagamenti da canali remoti, anche attraverso il costante sviluppo della multicanalità;
 - c) favorire l'utilizzo dei servizi online anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore, alternativo a quello fisico, per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale;
 - d) incrementare la gamma e la qualità dei servizi presenti nell'Area riservata cittadini, imprese e intermediari (Ordini professionali, Associazioni di categoria e CAF).
-

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 2021 stima un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 7,180 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 3,3 miliardi di euro. Tale livello di incassi, inizialmente definito nell'ambito della programmazione di budget dell'Ente, è stato successivamente aggiornato con le previsioni contenute nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai provvedimenti normativi emanati in conseguenza dell'emergenza epidemiologica per consentire ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia Covid 19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

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 riferito ai tempi medi di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" (il cui valore soglia è stato aumentato da 60 mila a 100 mila euro dal DL n. 137/2020 "Ristori" per consentire al contribuente – durante il periodo di emergenza sanitaria e fino al 31 dicembre 2021 – di richiedere la rateizzazione senza necessità di dover documentare la temporanea situazione di difficoltà al pagamento in unica soluzione) 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.

In tale contesto, anche il piano operativo per l'esercizio, 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 2021 nonché dalla graduale ripresa delle attività di notifica

delle cartelle e degli atti necessari alla salvaguardia dei crediti affidati in riscossione, sia correnti che a recupero del periodo di sospensione.

Inoltre, al fine di monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione, sono stati mantenuti i seguenti indicatori finalizzati a valutare:

- l'operato dell'Agente della riscossione con particolare 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;
- la 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'AeR), ovvero l'opportunità, sulla base della possibilità, anche minima, di ottenere la vittoria giudiziale;
- gli esiti del contenzioso (favorevoli anche parzialmente per l'Agenzia, inclusi i casi di difetto di giurisdizione, inammissibilità del ricorso avversario 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 2021 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 contesto operativo conseguente al perdurare 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 erogati 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.

Nel 2021 proseguiranno, inoltre, le iniziative per migliorare l'efficacia del servizio di assistenza ai contribuenti attraverso lo sviluppo del sistema di prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto e l'efficienza della relazione con il Garante dei contribuenti attraverso un obiettivo di crescente tempestività nel fornire le risposte alle segnalazioni pervenute.

Infine, alla luce dell'art. 76 del DL n. 73/2021, e del subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nell'esercizio dell'attività di recupero per il territorio della Regione Siciliana, a decorrere dal 1° ottobre 2021, l'Ente sarà significativamente impegnato nelle complesse attività di integrazione dei processi operativi e gestionali della società a quelli in uso a livello nazionale, garantendo nel contempo la continuità operativa della riscossione.

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.

2.5.3 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:
 - fini istituzionali, la struttura, l'ordinamento e il funzionamento dell'Ente, nonché la composizione dei suoi organi;
 - disciplina degli uffici e dei servizi e della contabilità e gli atti organizzativi del sistema controlli interni, nonché le pertinenti relazioni;
 - disciplina dello stato giuridico e del trattamento economico del personale;
 - fonti di entrata, ordinarie, straordinarie, occasionali;
 - 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;
- direttive impartite dall'Agenzia delle entrate e dai Ministeri aventi funzioni di vigilanza, di indirizzo e di controllo sulla gestione dell'Ente;
- 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”.

2.5.4 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 2021, in particolare, le competenti Commissioni parlamentari di Camera e Senato, nell’ambito delle proprie attività istituzionali, hanno convocato in audizione i vertici dell’Ente per fornire informazioni e chiarimenti nell’ambito dell’esame sui progetti di legge in materia di compensazione di crediti maturati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione.

DATA	OGGETTO
21/07/2021	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione - Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze: <i>"Progetti di legge in materia di compensazione di crediti maturati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione"</i>
7/04/2022	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione - Commissione parlamentare per l'attuazione del federalismo fiscale: <i>"Assetto della finanza territoriale e linee di sviluppo del federalismo fiscale"</i>

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 2021 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 2021 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 2021 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 2021.

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 2021;
- interrogazioni parlamentari 2021;
- audizioni parlamentari 2021;
- comunicati stampa 2021;
- portale web dell'Ente;
- 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, individuando le seguenti otto aree tematiche:

- gestione responsabile del servizio di riscossione¹;

¹ Nell'area "Gestione responsabile dei servizi di riscossione" sono state raggruppate le singole tematiche – già individuate nel corso delle analisi di materialità negli anni precedenti – immediatamente riconducibili all'attività caratteristica dell'Ente (ampliamento e miglioramento dei canali di contatto; ampliamento dei canali di pagamento, miglioramento processo di

- ruolo sociale;
- competenza, professionalità e capacità di ascolto;
- pari opportunità;
- gestione responsabile della prevenzione della corruzione²;
- privacy;
- 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.

riscossione, relazione con ordini e associazioni, ampliamento e miglioramento dei servizi, riscossione enti locali, contenzioso di riscossione).”

² Nell’area “Gestione responsabile della prevenzione della corruzione” sono state raggruppate le singole tematiche – già individuate nel corso delle analisi di materialità negli anni precedenti – immediatamente riconducibili all’impegno anticorruzione dell’Ente (chiarezza e trasparenza; prevenzione della corruzione).

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	Standard specifici GRI	Informativa GRI Standards	Capitoli Bilancio di Responsabilità Sociale 2021
	GRI 415 "Politica pubblica"	GRI 415-1 "Contributi Politici"	7. Indice dei contenuti GRI
Gestione responsabile del servizio di riscossione*	GRI 419 "Compliance Socioeconomica"	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 401 "Occupazione"	GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"	4. La responsabilità sociale
	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" GRI 405 - 2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"	4. La responsabilità sociale

Gestione responsabile della prevenzione della corruzione	GRI 205 “Anticorruzione”	GRI 205 - 1 “Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione” GRI 205 - 3 “Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese”	4. La responsabilità sociale
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

* Nell’area “Gestione responsabile dei servizi di riscossione” sono state raggruppate le singole tematiche – già individuate nel corso delle analisi di materialità negli anni precedenti – immediatamente riconducibili all’attività caratteristica dell’Ente (ampliamento e miglioramento dei canali di contatto; ampliamento dei canali di pagamento, miglioramento processo di riscossione, relazione con ordini e associazioni, ampliamento e miglioramento dei servizi, riscossione enti locali, contenzioso di riscossione).

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 e sui 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 nell'ambito della gestione responsabile del servizio di riscossione.

IMPORTI RISCOSSI

Il volume degli incassi conseguito nell'ultimo biennio è stato influenzato dagli effetti delle misure straordinarie introdotte in materia di riscossione dai provvedimenti legislativi emanati durante l'emergenza sanitaria da Covid 19, che a partire dall'8 marzo 2020 hanno sospeso su tutto il territorio nazionale l'attività di notifica e di recupero coattivo, nonché disposto lo slittamento dei termini per il pagamento delle rate delle definizioni agevolate (cd. "Rottamazione-ter" e cd. "Saldo e Stralcio) originariamente in scadenza nell'anno 2020 e nell'anno 2021.

In particolare, l'effetto dei suddetti provvedimenti legislativi ha determinato un volume di incassi di circa 7,2 miliardi di euro come evidenziato nella tabella 4.a che riporta il dato della quota relativa alla riscossione da ruolo, pari a circa 6,9 miliardi di euro, distinta per tipologia di ente creditore.

Occorre evidenziare che al risultato della riscossione dell'anno 2021 concorrono gli incassi registrati a partire dal 1° ottobre 2021 su ruoli emessi negli ambiti provinciali della regione Sicilia, stante il subentro, a decorrere dalla medesima data, dell'Ente a Riscossione Sicilia Spa nell'attività di riscossione su tale territorio.

Tabella 4.a

I contribuenti e gli enti creditori

Importi riscossi	Unità di misura	2019	2020	2021
Riscossione da Ruolo	%	96,8	95,9	95,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	3,2	4,1	4,1
Totale riscossione	€/mln	10.185,5	6.375	7.253,1
Ruoli Erariali	%	52,5	54,6	59,1
Ruoli Inps-Inail	%	35,5	34,1	30,6
Ruoli Enti non statali	%	12,1	11,3	10,3
Totale riscossione da ruolo	€/mln	9.862,9	6.113,3	6.955,0

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

Per garantire l'attuazione delle specifiche misure di prevenzione e protezione previste per il contenimento dei rischi connessi al contagio Covid 19 con riguardo allo svolgimento dell'attività lavorativa presso le sedi dell'Ente, le policy di sicurezza dell'Ente sono state integrate in

coerenza con i protocolli condivisi tra Governo e Parti sociali e le successive linee guida emanate.

Le misure di prevenzione e protezione hanno interessato l'adeguamento logistico delle sedi, con definizione, nel rispetto delle regole di distanziamento:

- a. del numero massimo di postazioni di lavoro, con una specifica evidenza di quelle adibite a postazioni di cassa/informazioni presso gli sportelli, disponibili ed utilizzabili nel rispetto delle norme comportamentali;
- b. degli interventi di allestimento delle protezioni necessarie per consentire l'attività lavorativa presso ciascuna sede.

Inoltre, di concerto con le organizzazioni sindacali, sono stati definiti orari di lavoro flessibili, con ingressi e uscite dalle sedi di lavoro differenziati, per evitare possibili assembramenti. L'ordinario servizio di pulizia è stato potenziato prevedendo un incremento del numero delle ore giornaliere, in relazione alla dimensione della sede, al fine di garantire l'applicazione costante dei protocolli di disinfezione e sanificazione, e sono state previste attività di sanificazione straordinaria e di decontaminazione nel caso di accertata presenza di una persona affetta da Covid 19 all'interno dei locali dell'Ente.

Per garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto delle disposizioni e dei protocolli sanitari in vigore, a tutela della salute di cittadini e del personale addetto, l'ingresso agli sportelli è consentito, dalla riapertura al pubblico disposta dal 15 giugno 2020, solo tramite appuntamento, prenotabile nei giorni dal lunedì al venerdì, con orario uniforme sull'intera rete territoriale dalle 8.15 alle 13.15.

Dal 2 novembre 2021 è stato ripristinato, ad eccezione di quelli ad alta affluenza, l'orario ordinario previsto ante emergenza sanitaria, con apertura al pubblico degli sportelli fino alle ore 14.15, ferma restando l'obbligatorietà dell'accesso tramite appuntamento.

Infine, a seguito dell'introduzione dal 15 ottobre 2021 dell'obbligo dell'accesso alla sedi con il possesso della certificazione verde, nonché in riferimento ai principi ed ai contenuti del DPCM 23 settembre 2021 "Disposizioni in materia di modalità ordinaria per lo svolgimento del lavoro nelle pubbliche amministrazioni" e delle linee guida dettate dal successivo DM 8 ottobre 2021, l'Ente ha sottoscritto il 20 ottobre 2021 con le organizzazioni sindacali un verbale di accordo di modifica ed integrazione del "Protocollo condiviso sulla regolamentazione delle misure per il contenimento ed il contrasto al virus Covid 19 nell'ambiente di lavoro" del 13 maggio 2020, con il quale sono state aggiornate le precedenti intese in materia di sicurezza coerenti con la ripresa delle attività in presenza, nel rispetto rigoroso delle misure di sicurezza e con il limite massimo rappresentato dalle postazioni di lavoro disponibili.

Allo stato, le misure di prevenzione e protezione previste dall'Ente tengono, altresì, conto degli aggiornamenti introdotti dal DL n. 24/2022 in conseguenza della cessazione dello "stato di emergenza" (31 marzo 2022) e dall' Accordo con le OO.SS., siglato in data 29 marzo 2022, con il quale è stato stabilito, per maggior prudenza e a tutela della salute dei dipendenti, di mantenere in vigore il citato Protocollo di sicurezza per il contenimento del contagio, tempo per tempo aggiornato, fino alla data del 30 giugno 2022.

Con l'approssimarsi della scadenza del predetto termine, persistendo le esigenze di prevenzione allo scopo di contrastare i contagi nei luoghi di lavoro, è stato sottoscritto, in data 21 giugno 2022, un ulteriore accordo con le OO.SS. che posticipa la vigenza delle misure contenute nel Protocollo di sicurezza fino al 30 settembre 2022.

4.1.1 AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO CANALI DI CONTATTO

LA RETE DEGLI SPORTELLI

L'Ente è presente su tutto il territorio nazionale con una rete di 239 sportelli al 31.12.2021, di cui 11 sportelli informativi. L'aumento, rispetto al saldo al 31.12.2020, risente dell'integrazione dal primo ottobre 2021 degli ambiti della Regione Sicilia, che ha implicato un incremento di 38 sportelli/punti informativi a cui si contrappone la chiusura, nel resto del territorio nazionale, di 4 sportelli/punti informativi.

Tabella 4.b

Canali di contatto

Numero sportelli	Unità di misura	2019	2020	2021
Con pagamento	%	96	96	95
Solo informazioni	%	4	4	5
Totale sportelli	n.	206	205	239

Nel 2021 l'operatività dell'Ente ha continuato a risentire dagli effetti della pandemia: al fine di assicurare l'operatività degli sportelli nel rispetto delle misure a tutela dei contribuenti e del personale, a partire dalla seconda metà del 2020 l'ingresso agli sportelli è stato infatti consentito solo tramite appuntamento. Ciò ha determinato la necessità di continuare negli interventi evolutivi del servizio di prenotazione online "Prenota ticket", disponibile sul sito e sull'App "Equiclick", per aumentare la disponibilità di fasce orarie giornaliere e il numero dei

giorni in cui poter prenotare appuntamenti, nonché estendere il servizio in favore dei contribuenti della Regione Sicilia fin dalla data di subentro nell'attività da parte dell'Ente.

L'affluenza fisica allo sportello nel corso dell'anno si è quindi inevitabilmente ridotta a circa 0,9 milioni di contatti, rilevando un decremento di oltre il 33% rispetto all'esercizio precedente. Il 59% dei contatti allo sportello risulta essere concentrato nella richiesta di informazioni, come evidenziato nella tabella 4.c.

Tabella 4.c

Canali di contatto

Numero contatti sportello	Unità di misura	2019	2020	2021
Con pagamento	%	24	29,8	41
Solo informazioni	%	76	70,2	59
Totale contatti sportello	n./mln.	5,95	1,35	0,90

Come accennato, 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 2021 le prenotazioni effettuate sono raddoppiate rispetto all'anno precedente, raggiungendo una quota di oltre 1,1 milioni di ticket emessi. Tale modalità di gestione ha consentito un abbattimento dei tempi di attesa, che nel 2021 si attesta sui 7 minuti.

Sportello on line

A partire da settembre 2021 è stato inoltre attivato il nuovo servizio lo “Sportello on line” che permette ai cittadini di dialogare e chiedere assistenza in modo semplice e veloce da PC, smartphone o tablet, relazionandosi con personale dell'Agenzia in tempo reale e svolgere le stesse operazioni disponibili presso lo sportello territoriale (ad es. informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso); per garantire il servizio è stata sviluppata una piattaforma che semplifica le procedure di riconoscimento del contribuente e che permette lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente. Lo “sportello on line” è stato attivato con 58 postazioni operative – alla data del 31 dicembre 2021 – in 10 province (Bari, Bologna, Brescia, Cosenza, Lecce, Milano, Modena, Roma, Torino e Verona), con la

previsione di ampliare anche nel corso del 2022 tale ulteriore canale di contatto con i contribuenti, riducendo così la necessità dell'appuntamento "fisico" presso la rete degli sportelli di AeR allocati sul territorio nazionale.

Il totale dei ticket emessi tramite lo Sportello on-line, ammonta al 31 dicembre 2021 a oltre 11mila unità.

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 di mantenere una relazione a distanza con i contribuenti, per i quali è stato possibile operare attraverso canali remoti e asincroni.

Nel 2021 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 2021-2023.

Il programma 2021 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.

La principale novità del 2021 – oltre all'introduzione dello "sportello on line" e all'implementazioni del servizio "Prenota ticket" di cui al precedente paragrafo – è stata

l'incorporazione del sito della ormai ex società Riscossione Sicilia Spa in conseguenza del passaggio delle funzioni all'Ente a partire dal 1° ottobre 2021, come previsto dal DL n. 73/2021.

Gli interventi nel corso dell'anno si sono quindi focalizzati, da una parte, sul mantenimento dei contenuti e dei servizi presenti all'interno del portale della ex Riscossione Sicilia, dall'altra sull'estensione dei servizi e delle relative sezioni informative all'interno del portale di AeR a tutte le province siciliane.

Fin dal 1° ottobre 2021 i cittadini siciliani hanno quindi potuto avvalersi dei principali servizi e canali di contatto, già disponibili sul resto del territorio nazionale, sia in area pubblica sia in area riservata. La creazione di una sezione dedicata "Modalità di accesso ai servizi per la Regione Sicilia" ha facilitato l'utente nell'individuazione dei servizi disponibili.

Tra gli altri interventi sull'area pubblica del portale web occorre inoltre segnalare:

- l'implementazione del servizio "Comunicazione delle somme dovute e moduli di pagamento", per consentire al contribuente di poter ricevere i moduli di per il pagamento delle rate contenute nel piano di "Rottamazione-ter", successive alla decima;
- l'attivazione del servizio "Stralcio dei debiti fino a 5 mila euro", che consente di verificare se nel piano di pagamento della "Rottamazione-ter" e del "Saldo e stralcio" sono presenti debiti che potrebbero essere oggetto di "cancellazione" ai sensi dell'art. 4, commi da 4 a 9, DL n. 41/2021 ("Decreto Sostegni") convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 69/2021;
- il costante aggiornamento dei contenuti informativi e dei servizi, per tener conto delle novità legislative con impatto sulla riscossione introdotte nel corso del 2021 in conseguenza dell'emergenza epidemiologica da Covid 19, con particolare riguardo all'istituto della rateizzazione e della definizione agevolata.

Infine, per quanto attiene all'area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), nel corso del 2021 è stata resa disponibile la funzionalità di autenticazione mediante l'utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE). 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 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 del 2021 risultano leggermente in crescita gli accessi all'Area Riservata Intermediari, come riportato nella tabella 4.d.

Tabella 4.d

Canali di contatto

Portale web	Unità di misura	2019	2020	2021
Accessi Area Riservata Cittadini	n./mln	9,2	4,6	5,7
Accessi Area Riservata Intermediari (EquiPro)	n./mln	1,0	0,5	0,6

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 possibili 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).

In particolare attraverso Equiclick, aggiornata e potenziata nel 2020, gli utenti possono verificare da smartphone e tablet la propria posizione debitoria, rateizzare debiti fino a 60 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.

Nel 2021 l'app Equiclick è stata adeguata, in concomitanza con il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia, prevedendo come per il portale, l'estensione del Trova Sportello e Prenota ticket anche alle province siciliane.

I riscontri numerici di fine anno confermano un trend deciso di crescita sull'utilizzo dell'App, considerando che il numero di download nel 2021 ha superato le 250mila unità.

Se Mi Scordo

Il servizio "Se Mi Scordo" è dedicato a tutti i contribuenti che sono interessati a ricevere un promemoria da Agenzia delle entrate-Riscossione: 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 2021 le adesioni al servizio da parte dei contribuenti sono state circa 140mila.

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 2021 sono stati lanciati 187 tweet per supportare la diffusione delle notizie relative alle attività dell'Ente. Il numero dei tweet risulta intenzionalmente in calo rispetto allo scorso anno, per limitare i tweet alle notizie strettamente di attualità per l'utente.

All'account Twitter si affianca il canale YouTube: attraverso l'utilizzo dei video-tutorial i contribuenti possono conoscere i principali servizi online. Nel 2021 è stato pubblicato su YouTube il nuovo tutorial *Al via lo "Sportello on-line"!* che spiega passo dopo passo come poter usufruire del nuovo servizio lanciato a settembre del 2021.

Nel 2021 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto oltre 70mila visualizzazioni e al 31 dicembre 2021 ha raggiunto circa 4,6 mila iscrizioni.

In concomitanza con il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia dal 1° ottobre 2021, è stato chiuso l'account YouTube dell'Ente siciliano.

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 continuato a rappresentare utili strumenti a disposizione dei contribuenti per rapportarsi con l'Agenzia durante quest'ulteriore anno di pandemia. Sono stati, inoltre, mantenuti gli appositi indirizzi di posta elettronica istituiti nell'anno 2020 per fornire ulteriore assistenza ai cittadini e alle imprese durante il periodo dell'emergenza epidemiologica. Sul tema si segnala che, con l'adesione di Agenzia delle entrate – Riscossione alla Convenzione Consip per tali servizi, dal 1° dicembre 2021 è stata fatta la migrazione sulla piattaforma Contact Center del nuovo fornitore.

Nel 2021 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del Contact Center Multimediale è stato di circa un milione, di cui circa il 57 % gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 16 secondi (senza considerare il valore del mese di dicembre che, in occasione del cambio di fornitore, ha registrato maggiori tempi di attesa conseguenti alle problematiche proprie di un nuovo servizio, con livelli differenti da quelli precedentemente contrattualizzati e affidato a nuovi operatori e sistemi operativi).

Ai sopra citati contatti telefonici vanno aggiunti i contatti da canale asincrono, pari a circa 457 mila, per un totale complessivo gestito che supera 1,5 milioni di contatti.

Tabella 4.e

Canali di contatto

Contatti numero unico	Unità di misura	2019	2020	2021
Gestite in IVR	%	54,2	54,9	57,5
Gestite da operatore	%	45,8	45,1	42,5
Totale	n./000	1.427	1.286	1.097

Tabella 4.f

Canali di contatto

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2019	2020	2021
e-mail	%	47,0	40,5	25,0
Fax	%	1,8	0,1	0,1
Posta	%	25,6	14,3	28,1
Form-web	%	25,6	45,1	46,8
Totale	n./000	281	371	457

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.

Anche nel corso del 2021, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le attività di formazione e informazione degli intermediari fiscali sulle principali novità normative relative alle attività di riscossione, con particolare riguardo alle disposizioni legate alla gestione dell'emergenza epidemiologica.

Nel rispetto delle restrizioni in atto – che hanno spesso impedito i consueti incontri in presenza – l'Ente ha continuato la promozione dei servizi digitali dell'area riservata EquiPro del portale istituzionale, partecipando a eventi di formazione webinar, organizzati da ordini professionali e associazioni di categoria.

Il dialogo con il mondo professionale è, inoltre, proseguito con la gestione delle richieste di assistenza ricevute mediante il canale PEC per l'utilizzo della piattaforma digitale EquiPro.

Al fine di incrementare la gamma dei servizi disponibili in favore degli intermediari presenti nell'area riservata del portale, è stato avviato il progetto per la realizzazione del nuovo servizio "Se mi scordo Intermediari", che consente di ricevere, per conto di ciascun assistito, una comunicazione tramite SMS o e-mail per ricordare le scadenze previste nei piani di rateizzazione e per avvisare della presenza di un nuovo documento (cartella/avviso di accertamento esecutivo/addebito) affidato in riscossione all'ente.

In relazione all'avanzamento delle attività, a seguito del completamento del collaudo del nuovo servizio avvenuto a dicembre 2021, si è convenuto di rilasciare in esercizio la componente di back end del servizio (funzionalità di predisposizione e invio dei promemoria sulla base delle regole definite), rimandando invece l'attivazione della componente di front end (funzionalità di adesione al servizio). Questo perché l'adesione al suddetto servizio da parte dei soggetti interessati si sarebbe mal conciliata con il ripetuto differimento dei termini e delle scadenze di pagamento che hanno interessato anche l'ultima parte dell'anno 2021, con il rischio di generare confusione nei destinatari dei relativi promemoria, piuttosto che essere di ausilio agli stessi per ricordare una scadenza.

4.1.3 AMPLIAMENTO CANALI DI PAGAMENTO

Come già anticipato nel paragrafo 4.1, nel corso del 2021 sono stati complessivamente riscossi 7.253 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo (6.956 milioni di euro) comprensivi degli incassi collegati agli interventi di "definizione agevolata" quantificabili in circa 2,5 miliardi di euro.

Tabella 4.g		Canali di pagamento		
Importi riscossi	Unità di misura	2019	2020	2021
Riscossione da Ruolo	%	96,8	95,9	95,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	3,2	4,1	4,1
Totale riscossione	€/mln	10.185	6.375	7.253
Riscosso medio giornaliero	€/mln	40	25	28

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 2021 il maggior numero di pagamenti (in totale oltre i 12 milioni di unità) si concentra nei canali alternativi alla rete degli sportelli di AeR, che al 31 dicembre 2021 risulta pari al 96,3%.

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. A ciò si aggiunge l'emergenza epidemiologica Covid 19, che ha favorito la propensione dei cittadini all'utilizzo di canali digitali per il versamento delle somme dovute.

Tabella 4.h **Canali di pagamento**

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2019	2020	2021
Sportello	%	7,4	3,4	3,7
Poste	%	42,3	33,9	28,9
Banche*	%	32,0	37,2	41,6
Nuove reti fisiche (Fit/Sisal/Lottomatica)**	%	13,3	21,7	21,9
Cbill*	%	3,4	0,0	0,0
Portale Web	%	1,6	3,7	3,9
Totale	n./mln	17,7	14,5	12,0

* Dal 2020 la voce CBILL è cumulata nel canale Banche

**altri PSP abilitati a PagoPA

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 è l'atto che Agenzia delle entrate-Riscossione invia ai contribuenti al fine di recuperare i crediti vantati dagli enti impositori (Agenzia delle Entrate, Inps, Comuni, ecc.). La cartella contiene la descrizione delle somme dovute all'ente creditore, l'invito a provvedere al pagamento entro i termini definiti dalla data di notifica, le informazioni sulle modalità di pagamento (dove, come) e le istruzioni per richiedere la rateizzazione, la sospensione o proporre ricorso.

La procedura di riscossione è, in sintesi, la seguente: le somme che risultano dovute a seguito dei controlli effettuati dagli enti creditori, vengono iscritte a ruolo (il ruolo è un elenco che contiene i nominativi dei debitori, la tipologia del credito e le relative somme dovute). Il ruolo formato dall'ente creditore viene trasmesso all'Agenzia delle entrate-Riscossione che provvede a predisporre e notificare le cartelle, nonché a riscuotere le somme indicate.

L'Agente della riscossione può, a seguito di istanza del contribuente, concedere la rateizzazione della cartella ai sensi dell'art. 19 del DPR n. 602/73, salvo diverse indicazioni dell'ente creditore.

Una volta ricevuto il pagamento dell'importo indicato nella cartella, l'Agenzia delle entrate-

Riscossione effettua il riversamento di quanto riscosso alle casse dello Stato o degli altri enti creditori.

In caso di mancato pagamento, o non tempestiva presentazione dell'istanza di rateizzazione o sospensione, avvia le procedure cautelari o esecutive per il recupero delle somme dovute.

Nel corso dell'anno, nonostante l'attività di notifica delle cartelle di pagamento sia stata sospesa fino al 31 agosto 2021, l'Agente della riscossione ha proseguito nelle attività di elaborazione informatica delle cartelle di pagamento per le partite di ruolo che gli enti impositori hanno continuato ad affidare.

Il dato esposto nella seguente tabella rappresenta il numero delle cartelle di pagamento elaborate negli anni dal 2019 al 2021, al netto dei documenti relativi a soggetti coobbligati già in sede di emissione del ruolo oppure in via esecutiva.

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

Cartelle, Ava e Ave	Unità di misura	2019	2020	2021
Ruoli cartelle	n./000	13.463	10.373	13.573
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	4.343	172	1.758
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	259	192	174

Per quanto concerne le modalità di notifica, la parziale ripresa dell'attività di riscossione avvenuta nel corso del 2021 ha determinato un incremento rispetto all'anno precedente 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 2021 sono, infatti aumentati del 42% rispetto allo scorso anno. In termini di efficacia, si riscontra sostanzialmente un miglioramento a conferma della percentuale di documenti consegnati con esito positivo via PEC rispetto al totale degli atti inviati tramite tale canale, di oltre circa l'88% (a fronte di circa 83% del 2020).

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	2019	2020	2021
Pec Inviale	n./000	7.848	1.419	2.019

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.k vengono riepilogati i volumi dei principali documenti propedeutici trasmessi e delle principali procedure cautelari ed esecutive attivate.

Tabella 4.k

Attività di Garanzia del Credito

Monitoraggio procedure cautelari ed esecutive	Unità di misura	2019	2020	2021
Documenti propedeutici	n./000	8.637	1.477	2.327
Avvisi di intimazione	%	66,6	66,2	99,9
Solleciti di pagamento	%	20,5	30,1	0,0
Preavvisi di fermo amministrativo	%	10,7	2,0	0,0
Preavvisi di ipoteca	%	2,2	1,7	0,1
Procedure cautelari	n./000	308	183	5
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	88,0	96,9	0,5
Iscrizioni ipotecarie	%	12,0	3,1	99,5
Procedure esecutive	n./000	395	75	13
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	4,5	7,2	0,5
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,1
Pignoramenti mobiliari	%	1,7	2,1	0,2
Pignoramenti presso terzi	%	93,7	90,6	99,2

Il volume rappresenta l'attività svolta a partire dal 1° settembre 2021 ovvero dopo la fine della sospensione dell'attività di notifica e di riscossione disposta su tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo 2020 (ad eccezione di poche attività, come ad esempio le insinuazioni in procedure concorsuali, che sono proseguite in continuità).

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 biennio 2020-2021 si sono aggiunti i provvedimenti per agevolare il rapporto tra fisco e contribuenti nel contesto dell'emergenza epidemiologica.

DEFINIZIONE AGEVOLATA

Nel corso degli ultimi anni sono state introdotte diverse misure (tre edizioni della c.d. "Rottamazione" e il c.d. "Saldo e stralcio") che hanno fortemente influenzato sia i risultati di riscossione conseguiti sia l'operatività dell'Ente.

In particolare, il DL n. 119/2018 ha introdotto la Definizione agevolata dei carichi affidati all'Ente (c.d. "Rottamazione-ter") prevedendo la possibilità di estinguere i debiti iscritti a ruolo contenuti nelle cartelle di pagamento, versando le somme dovute senza corrispondere le sanzioni e gli interessi di mora. La Legge n. 145/2018 ha invece introdotto il c.d. "Saldo e stralcio" delle cartelle, ossia una riduzione delle somme dovute, per i contribuenti persone fisiche in grave e comprovata difficoltà economica. Le suddette agevolazioni sono state negli ultimi anni oggetto di interventi normativi volti ad ampliarne il campo di applicazione. Inoltre le modifiche normative nel frattempo intervenute, hanno differito i termini di pagamento delle rate in scadenza nell'anno 2020 e 2021. In particolare, il DL n. 41/2021 (cd. Decreto Sostegni) aveva fissato al 31 luglio 2021 il termine per il pagamento delle rate della cd. "Rottamazione-ter" e del cd. "Saldo e stralcio" in scadenza originariamente nell'anno 2020 e al 30 novembre 2021 per le rate in scadenza il 28 febbraio, il 31 marzo, il 31 maggio e il 31 luglio dell'anno 2021. Successivamente, la Legge n. 106 del 2021, di conversione del "Decreto Sostegni-bis", è intervenuta rimodulando nuovamente i termini entro i quali effettuare i pagamenti sulle scadenze delle rate degli istituti di definizione agevolata. Infine, il DL n. 146/2021 ha disposto un'ulteriore proroga, stabilendo che il versamento delle rate da corrispondere nell'anno 2020 e nell'anno 2021 non determina l'inefficacia delle stesse definizioni se effettuato integralmente entro il 30 novembre 2021, termine ulteriormente prolungato al 9 dicembre in sede di conversione con la Legge n. 215/2021.

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 2021 la riscossione collegata agli interventi normativi di "definizione agevolata" è risultata pari a circa euro 2.282 milioni per "rottamazioni" ed a circa euro 242 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.

La rateizzazione viene concessa dall'Agente della riscossione, ai sensi dell'art. 19 del DPR n. 602/73, ai soggetti che ne fanno richiesta, in base alla soglia di debito ed alle condizioni economiche dichiarate o documentate. Il Legislatore è più volte intervenuto sulla normativa in oggetto, 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. Al momento sono previste diverse tipologie di rateizzazione che prevedono specifiche modalità di richiesta e istruttoria (istanze per debiti fino a 120mila euro con piano ordinario fino a un massimo di 72 rate/6 anni, istanze per debiti superiori a 120mila euro con piano ordinario fino a un massimo di 72 rate/6 anni, richiesta di un piano straordinario fino a 120 rate/10 anni, richiesta di proroga ordinaria o straordinaria per peggioramento della temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica).

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.

In termini di volumi, il fenomeno delle rateizzazioni ha assunto complessivamente una dimensione molto significativa come evidenziato nella tabella 4.l.

Tabella 4.l **Montante delle istanze di rateizzazione lavorate dal
2008 – importi in €/milioni**

Situazione al 31/12/2021*		
Stato delle rateizzazioni	Numero istanze	Carico protocollato
Concesse	3.791.201	28.292,04
Non concesse	428.135	23.858,11
Revocate	5.851.285	126.150,36

**il dato comprende l'ultimo trimestre della Regione Sicilia*

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 rateizzazione sul totale degli incassi del 34%, 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	2019	2020	2021
Incassi da rateizzazioni	€/mln	2.535	2.331	2.366
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	25,7	38,1	34

La percentuale dei casi in cui l'Ente riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2021 è pari a circa l'89,5%.

Tabella 4.n**Rateizzazioni**

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2019	2020	2021
Evasione entro 5 giorni	%	78,4	76,4	89,5

Infine, l'incidenza degli accessi ai canali remoti per la presentazione delle istanze di rateazione al 31 dicembre 2021 è pari al 69,3%: da un punto di vista generale si segnala come le iniziative di Digital Transformation attuate negli anni hanno consentito ai cittadini di accedere a un numero crescente di servizi online, erogati in precedenza solo presso gli sportelli dell'Agenzia. Per ciò che concerne l'andamento nell'esercizio, i dati evidenziano un consolidamento nell'utilizzo dei servizi digitali, anche se in parte favorito dalla sospensione delle attività di riscossione in conseguenza dell'emergenza epidemiologica e dal ridotto afflusso agli sportelli, aperti solo su appuntamento. In termini di andamento, nei primi otto mesi del 2021 è stata registrata una media di circa 16 mila istanze contro una media di 57 mila dell'ultimo quadrimestre in cui sono riprese le attività al termine del periodo di sospensione.

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.

In termini quantitativi, al 31 dicembre 2021 il canale maggiormente utilizzato resta quello della posta elettronica (Mail o PEC), con il 56% delle istanze ricevute, ma appare significativo l'incremento del form on line, che permette al contribuente tramite app e web di inviare istanze di sospensione legale, che raggiunge il 38% delle richieste riducendo ancora di più il ricorso allo sportello, che scende al 5%, o al canale postale, che riveste un ruolo sempre più residuale (1,2%).

Tabella 4.o **Sospensione legale della riscossione -
istanze ricevute ai sensi della L. n. 228/2012**

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2019	al 31.12.2020	al 31.12.2021*
Mail/PEC	%	49	58	56
Form On-line	%	30	30	38
Sportello	%	18	10	5
Raccomandata e altro	%	3	2	1
Totale	n.	67.369	30.653	21.182

** il dato non comprende la Regione Sicilia*

Infine, l'incidenza degli accessi ai canali remoti per le richieste di sospensione al 31 dicembre 2021 è pari al 95%: pur riscontrando un consolidamento nell'utilizzo del servizio on-line, il prolungato periodo di sospensione delle attività di notifica delle cartelle di pagamento ha ovviamente determinato una conseguente riduzione delle istanze di sospensione della riscossione presentate ai sensi della Legge n. 228/2012.

In termini di andamento, nei primi otto mesi del 2021 è stata registrata una media di circa 735 istanze contro una media di oltre 3,8 mila dell'ultimo quadrimestre in cui sono riprese le attività al termine del periodo di sospensione

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 ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti ed autonomi, di fronteggiare i disagi, le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da Covid 19 ed alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

In particolare, l'art. 68 del DL n. 18/2020 (c.d. "Cura Italia"), convertito con la Legge n. 27/2020, ha disposto, a partire dall'8 marzo 2020, la sospensione dei termini di versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, dagli avvisi di addebito e dagli avvisi di accertamento affidati all'Agente della Riscossione, nonché la sospensione delle attività di notifica di nuove cartelle di pagamento e degli altri atti di riscossione tra cui quelli connessi alle azioni di recupero coattivo.

Il termine finale della sospensione delle attività di riscossione e notifica è stato via via prorogato ed è stato, da ultimo, fissato al 31 agosto 2021 dal DL n. 99/2021, successivamente abrogato e confluito nell'art. 9, comma 1, del DL n. 73/2021, convertito con la Legge del 23 luglio 2021 n. 106.

Coerentemente alla sospensione delle attività di riscossione e notifica è proseguita fino al 31 agosto 2021:

- la 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;
- la sospensione degli obblighi derivanti dai pignoramenti presso terzi effettuati prima del periodo di sospensione, aventi ad oggetto le somme dovute a titolo di stipendio, salario, altre indennità relative al rapporto di lavoro o impiego, nonché a titolo di pensioni e trattamenti assimilati.

I primi otto mesi del 2021, pertanto, hanno continuato ad essere fortemente impattati sia in termini di riscossione sia in termini operativi. A partire dal 1° settembre 2021, l'Agente della riscossione ha ripreso le proprie attività di notifica delle cartelle di pagamento e, più in generale, quelle di riscossione.

Per consentire, in considerazione del complessivo contesto macroeconomico conseguente all'emergenza epidemiologica, una ripresa graduale dell'attività, il Legislatore ha previsto un ampliamento dei termini di notifica delle cartelle di pagamento, nonché di prescrizione e

decadenza delle relative entrate, che si sono accumulate nel periodo di sospensione nonché di quelle relative ai ruoli affidati dagli enti fino alla fine del 2021.

Nel rispetto dei termini attualmente previsti, sfruttando tutta la gradualità possibile offerta dal Legislatore e seguendo, di massima, un criterio cronologico di affidamento dei ruoli da riscuotere, Agenzia delle entrate-Riscossione dovrà provvedere alla notifica sia delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli consegnati dagli enti in prossimità dell'inizio della sospensione sia nel corso della stessa, nonché delle nuove cartelle di pagamento relative ai ruoli che gli enti creditori hanno affidato all'Agente della riscossione dal mese di settembre 2021 e che affideranno tempo per tempo. Alle cartelle vanno aggiunti gli ulteriori atti della riscossione, come, ad esempio, gli avvisi di intimazione, interruttivi dei termini di prescrizione a salvaguardia dei crediti pregressi.

Entrando più nel dettaglio rispetto al piano di graduale smaltimento predisposto da Agenzia delle entrate-Riscossione, a partire da settembre 2021, oltre ovviamente alla prosecuzione dell'iter di notifica degli atti già prodotti e consegnati ai fornitori esterni (agenzie di recapito), per i quali il relativo processo si è interrotto in ragione dell'inizio della sospensione conseguente all'emergenza epidemiologica, l'attività dell'Agente della riscossione è concentrata prevalentemente sulla produzione e sull'invio delle:

- cartelle relative ai ruoli consegnati a ridosso dell'inizio del periodo di sospensione (febbraio 2020), ancora da avviare al processo di notifica e che non beneficiano dei maggiori termini (circa 2 milioni di cartelle di pagamento);
- cartelle relative ai ruoli che beneficiano dei maggiori termini di notifica (oltre 23 milioni di cartelle relative a ruoli affidati durante il periodo di sospensione e fino alla fine del 2021).

Considerando che attualmente sono già state avviate alla notifica circa 5 milioni di cartelle di pagamento il piano di graduale smaltimento prevede la produzione e l'invio alla notifica di circa 20 milioni di cartelle nel corso del 2022 e fino all'inizio del 2023 che si aggiungeranno alle cartelle relative ai ruoli che gli enti affideranno nel corso dello stesso 2022 (volume medio di circa 13 milioni di cartelle di pagamento) ed alle attività di predisposizione e notifica degli avvisi di intimazione per l'ordinaria attività di interruzione della prescrizione dei crediti pregressi (i volumi trimestrali medi si attestano su circa 800 mila avvisi).

Con riferimento all'ordinaria attività di recupero coattivo, tenendo conto della necessità di garantire un ordinato smaltimento delle notifiche delle cartelle che si sono accumulate durante il periodo di sospensione e sempre in considerazione del particolare contesto socio-economico derivante dall'emergenza epidemiologica, nel periodo immediatamente successivo alla ripresa, l'Agente della riscossione non procederà con produzioni massive (es. fermi amministrativi,

ipoteche e pignoramenti) ma limiterà la propria attività allo svolgimento di azioni puntuali che, anche per specifiche disposizioni normative, sono caratterizzate da urgenza e indifferibilità.

Le disposizioni normative connesse all'emergenza epidemiologica hanno, tra l'altro, interessato la disciplina della rateizzazione ex art. 19 del DPR n. 602/1973 intervenendo sulle previsioni contenute nei relativi commi 1 e 2, ed introducendo delle misure transitorie in ragione della generalizzata difficoltà dei debitori nell'assolvimento delle obbligazioni derivanti dai carichi affidati all'Agente della riscossione.

In particolare, in ragione dei diversi interventi normativi che sono stati adottati nel corso dell'anno 2020 e che hanno interessato anche l'anno 2021:

- gli effetti di decadenza automatica dal beneficio della dilazione si determinano in caso di mancato pagamento di un numero di rate che si differenzia se la rateazione risultava già in essere all'8 marzo 2020, data di inizio del periodo di sospensione (decadenza ampliata a n. 18 rate impagate dal DL n. 146/2021) oppure se la richiesta di rateazione è stata presentata dall'8 marzo 2020 al 31 dicembre 2021 (decadenza ampliata a n. 10 rate impagate pari a 10 dal DL n. 137/2020);
- relativamente ai debiti per i quali, alla data del 31 dicembre 2019, si è determinata l'inefficacia delle definizioni agevolate – cd. “prima rottamazione” di cui all'art. 6 del DL n. 193/2016, cd. “Rottamazione-bis” di cui all'art. 1 del DL n. 148/2017, cd. “Rottamazione-ter” di cui all'art. 3 e all'art. 5 del DL n. 119/2018 e il cd. “Saldo e stralcio” di cui all'art. 1, commi 184 e ss. della Legge n. 145/2018 – possono essere accordate nuove rateizzazioni ai sensi dell'art. 19 del DPR n. 602/1973 (art. 68, comma 3-bis, DL n. 18/2020). E' stata pertanto rimossa la precedente preclusione alla possibilità di chiedere la rateizzazione ex art. 19 del DPR n. 602/1973 per i debiti inseriti nelle dichiarazioni di adesione alle diverse misure di definizione agevolata che negli ultimi anni hanno interessato i carichi affidati all'Agente della riscossione e per le quali il debitore non aveva corrisposto le somme dovute entro le previste scadenze purché anteriori al 31 dicembre 2019.

Inoltre, con riguardo all'istituto della rateizzazione ex art. 19 del DPR n. 602/1973, con riferimento alle richieste presentate dal 30 novembre 2020 e fino al 31 dicembre 2021:

- in deroga a quanto disposto dall'art. 19, comma 1, ultimo periodo, del DPR n. 602/1973, è stato elevato da 60 mila a 100 mila euro l'importo limite dei debiti iscritti a ruolo oggetto della richiesta di rateizzazione, oltre il quale la temporanea situazione di difficoltà economica del debitore richiedente deve essere documentata (art. 13-decies, comma 3, del DL n. 137/2020);
- i carichi contenuti nei piani di dilazione per i quali, anteriormente alla data di inizio del periodo di sospensione sia intervenuta la decadenza dal beneficio, possono essere

nuovamente dilazionati senza necessità di saldare le rate scadute alla data di relativa presentazione (art. 13-decies, comma 5, del DL n. 137/2020).

Resta da aggiungere che le recenti modifiche normative (DL n. 146/2021 e Legge n. 234/2021), hanno esteso a centottanta giorni, in luogo dei sessanta ordinariamente previsti, il termine per il pagamento delle cartelle notificate nel periodo compreso tra il 1° settembre 2021 e il 31 marzo 2022, avendo come conseguenza che una parte di gettito atteso verrà traslato in avanti.

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 2019-2021 circa 548 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.p

Contenzioso di riscossione

Atti in ingresso	Unità di misura	2019	2020	2021
Atti in ingresso	n./000	235	137	176

Analizzando i dati 2021 per autorità giudiziaria, emerge che più della metà delle controversie intraprese è incardinata dinanzi al Giudice di pace (80% del totale), segue il contenzioso che interessa le Commissioni tributarie provinciali (6,7%), quindi il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (6,7%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato, emerge invece che l’atto maggiormente impugnato è l’estratto di ruolo che interessa circa il 52% del totale. Gli atti impugnati, comunque, rappresentano appena il 2,91% 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 2021 mostra una particolare concentrazione in Campania e Lazio che insieme pesano per circa l’80,6% sul dato nazionale.

Tabella 4.q

Contenzioso di riscossione

Distribuzione geografica	Unità di misura	2019	2020	2021
Abruzzo	%	0,7	0,6	0,3
Basilicata	%	0,5	0,5	0,2
Calabria	%	11,2	12,3	10,1
Campania	%	61,0	59,9	73,8
Emilia Romagna	%	1,1	1,3	0,9
Friuli Venezia Giulia	%	0,3	0,2	0,2
Lazio	%	13,5	13,8	6,8
Liguria	%	0,5	0,5	0,3
Lombardia	%	2,9	2,7	1,9
Molise	%	0,4	0,4	0,3
Marche	%	0,3	0,3	0,2
Piemonte	%	0,9	0,9	0,6
Puglia	%	3,3	3,2	1,9
Sardegna	%	0,6	0,6	0,4
Toscana	%	1,2	1,3	0,9
Trentino Alto Adige	%	0,1	0,1	0,1
Umbria	%	0,4	0,4	0,3
Valle d'Aosta	%	0	0	0,02
Veneto	%	1,0	1,0	0,8
Totale	n./000	235	137	176

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 2021 sono 5.304 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	2019	2020	2021
Numero enti creditori ruoli	%	97,33	95,86	96,91
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	18,32	17,63	17,82
Totale Enti creditori	n.	5.933	5.440	5.304

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, lo scorso luglio 2021 è stato attivato il nuovo servizio Accertamenti esecutivi Ente, che consente all'ente di affidare ad Agenzia delle entrate-Riscossione gli avvisi di accertamento, divenuti esecutivi, relativi ai tributi degli enti e agli atti finalizzati alla riscossione delle entrate patrimoniali, ai sensi dell'art. 1 comma 792, lettera B della Legge n. 160/2019 (c.d. Legge di Bilancio 2020).

Nel corso del 2021 è stato, inoltre, rivisto il processo di registrazione utenti all'area riservata Enti (cd. "portale enti creditori"), sezione che consente agli enti creditori di accedere in maniera sicura ai servizi che l'Agenzia delle entrate-Riscossione mette a loro disposizione per operare con efficacia e gestire tutte le fasi del processo di riscossione a mezzo ruolo. Nello specifico, è stato completamente reingegnerizzato il processo di rilascio e gestione delle credenziali di accesso introducendo una figura di responsabile lato ente per la gestione delle utenze. L'adozione di tale nuova modalità di gestione è stata avviata a partire da gennaio 2022.

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 connotato 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 2021 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 2021 – possano essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per salute (capacità di sostenere il 112% dei pagamenti per acquisto di dispositivi medici) e progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere l’98% 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 già dallo scorso anno, in quanto i volumi riscossi nell’anno corrispondono appena al 63% della spesa per l’acquisto di prodotti farmaceutici, spesa che nel 2019 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	2021
Riscossione da ruolo	€/mln	6.995
<u>Istruzione</u>		
Redditi da lavoro dipendente categoria università	€/mln	7.155
<u>Sanità</u>		
Spesa acquisto dispositivi medici	€/mln	6.257
Spesa acquisto prodotti farmaceutici	€/mln	11.102

* Fonte www.SIOPE.it (estrazione del 09 giugno 2022)

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 2021, 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	2021
Riscossioni complessive																
Ruoli	%	50	48	38	40	35	34	30	28	29	28	37	30	30	26	29
Versamento diretti	%	50	52	62	60	65	66	70	72	71	72	63	70	70	74	71
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	13,8

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 2021 il 38% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce a circa il 63% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 75% per morosità superiori a 50 mila euro.

Tabella 4.u

Analisi incassi per fasce di debito

	Unità di misura	2019	2020	2021
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	6.703	4.012	5.220
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	68	66	75
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	5.560	3.277	4.396
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	57	54	63
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	3.116	1.821	2.614
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	32	30	38
Totale incassi da ruolo post-riforma	€/mln	9.845	6.101	6.944
Totale incassi da ruolo ante-riforma	€/mln	18	12	11
Totale incassi da ruolo	€/mln	9.863	6.113	6.955

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: dal progetto "Seminare legalità" al progetto "Fisco e scuola per seminare legalità"

L'Agenzia delle entrate-Riscossione promuove da anni la diffusione della cultura della legalità fiscale nella società, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione. Fin dal 2016, infatti, il progetto "Seminare legalità", nato con questo scopo, è stato inserito all'interno della circolare sull'offerta formativa per l'educazione economica inviata ogni anno dal MIUR agli Uffici scolastici regionali.

Per l'anno scolastico 2021/2022, l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle Entrate, nell'ambito delle sinergie tra le due amministrazioni, hanno realizzato una nuova iniziativa, "Fisco e scuola per seminare legalità", che si concretizza in due quaderni didattici interattivi - disponibili online sui rispettivi portali - uno per le scuole primarie e l'altro per le secondarie, proposti agli istituti scolastici a partire dal mese di ottobre e per la prima volta - per AdeR - anche in Sicilia.

I quaderni offrono spunti di riflessione su come funzionano le tasse, perché è giusto pagarle e quali sono le attività e il ruolo che le due Agenzie svolgono quotidianamente. Obiettivo del progetto è infatti sviluppare nelle giovani generazioni il senso di responsabilità, civile e sociale, legata all'esercizio della cittadinanza attiva. I quaderni sono diretti agli studenti, ai professori e anche alle famiglie, essendo consultabili online in autonomia.

Nel corso del 2021, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha effettuato 269 incontri con i ragazzi, 264 dei quali tra gennaio e giugno (e quindi riferibili all'anno scolastico 2020/2021) e 5 tra settembre e dicembre. A causa del proseguimento dell'emergenza sanitaria da Covid 19, le lezioni fino al mese di giugno sono state organizzate in Dad (didattica a distanza).

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 (RPCT), 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).

Agenzia delle entrate-Riscossione, ha disciplinato il processo di gestione delle istanze di accesso civico e di accesso civico generalizzato attraverso l'adozione dell'apposita circolare interna "Accesso documentale e Accesso Civico" che ne descrive e ne definisce i relativi adempimenti operativi, adottata in attuazione del "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato" approvato dall'Ente il 29 ottobre 2020.

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 capitolo 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 2021 sono state realizzate parte delle misure di prevenzione specifiche programmate all’interno del PTPCT 2021-2023 e sono state intraprese una serie di attività volte a mitigare i rischi di corruzione come meglio illustrato nel paragrafo 2.4.2 “Piano di Prevenzione della Corruzione”.

Tra tali azioni rientra l’attività di revisione dell’analisi del “contesto esterno” e della connessa potenziale pressione corruttiva, attraverso l’individuazione e la descrizione delle caratteristiche culturali, sociali ed economiche del territorio o del settore specifico di intervento in cui opera l’Ente, tenendo in considerazione gli impatti della perdurante crisi socio-sanitaria. L’analisi del contesto esterno ha permesso di raccogliere le informazioni necessarie per una più corretta valutazione del rischio corruttivo.

Tabella 4.v

Prevenzione della corruzione

Processi identificati a rischio alto

Agenzia delle entrate-Riscossione

incassi sportello; rimborsi da eccedenze

In conformità con la normativa sulla prevenzione e repressione della corruzione e con le linee guida ANAC, l’Ente ha già da tempo adottato una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni di presunte condotte illecite. Al fine di tutelare la riservatezza del segnalante, i dipendenti posso utilizzare la procedura informatica protetta che consente di inviare al RPCT segnalazioni attraverso un applicativo, accessibile tramite un “link” dedicato, pubblicato sul portale intranet, realizzato con accorgimenti tali da garantire il massimo grado di tutela e sicurezza sia delle generalità dei segnalanti sia del contenuto delle segnalazioni.

Per quanto riguarda l’azione di presidio, nel corso dell’anno 2021 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 2021 sono stati 7. A causa della emergenza epidemiologica da Covid 19, nel 2021 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 e, in vista della ripresa di tali interventi nel 2022, è stato realizzato un intervento "pilota" a fine 2021.

Tabella 4.w

Prevenzione della corruzione

	Unità di misura	2019	2020	2021
Interventi di audit	n.	72	6	7

Tabella 4.x

Prevenzione della corruzione

	2019*				2020*				2021*			
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	21	6	29	7	21	2	31	2	28	6	24	5
di cui:												
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	5
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	6	1	9	0	6	0	7	0	0	0	12	0
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	11	4	12	5	6	2	17	2	11	5	6	0
Reati propri di appartenenti alla PA previsti da altre leggi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reati comuni non colposi	4	1	7	2	8	0	7	0	15	1	4	0
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate *****	3	4	2	6	5	0	6	0	2	4	3	5
di cui:												
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	3	4	1	6	5	0	6	0	2	3	3	5
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	0	0	2	1	1	0	5	1	3	0	0	0

*: anno nel quale è iniziato o si è concluso il procedimento (compresi i procedimenti definiti negli anni precedenti ma conclusi 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.); *****: (compresi provvedimenti adottati in anni diversi rispetto alla movimentazione del procedimento penale)

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. Annualmente il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza concorda con la Direzione Risorse Umane i fabbisogni e le categorie di destinatari degli interventi formativi. Nel corso del 2021 è stata erogata formazione specifica in materia di prevenzione della corruzione. 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.

Tabella 4.y **Prevenzione della corruzione**

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2019	2020	2021
Dirigenti*	n.	14	3	0
Quadri Direttivi*	n.	215	152	32
Aree professionali*	n.	905	1.158	173
Ore di formazione specifica	ore	2.434	5.661	867
N. Partecipazioni**	n.	1.137	1.317	206

* 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 2.4.4.).

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 per l'attività svolta da AeR, l'Ente ha proceduto:

- a dare riscontro ad una richiesta di informazioni proveniente dall'Autorità per reclamo ai sensi dell'Art. 77 proposto dall'interessato nel corso del 2021. Per la stessa procedura il Garante ha comunicato l'archiviazione senza l'adozione di provvedimenti collegiali;
- a comunicare al Garante di aver aderito all'invito formulato dall'Autorità all'esito di ulteriore procedura di reclamo ex. Art. 77 anch'essa conclusasi favorevolmente per AeR con l'archiviazione senza l'adozione di provvedimenti collegiali.

In particolare, le istanze rappresentate nella tabella 4.z 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 attinenti alla protezione dati.

Tabella 4.z

Privacy

Numero di istanze documentate relative a richieste degli interessati	Unità di misura	2019	2020	2021
Istanze ricevute da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	213	83	27

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

In conseguenza dell'emergenza epidemiologica Covid 19 e in coerenza con i provvedimenti legislativi emanati per favorire modalità di accesso alla prestazione di lavoro agile da parte dei lavoratori, l'Ente, a decorrere dal 16 marzo 2020, ha previsto lo svolgimento in via ordinaria della prestazione lavorativa in modalità agile del personale, ad eccezione delle attività individuate quali indifferibili da rendere in presenza.

La sopraggiunta sospensione legislativa dei termini di versamento dei carichi affidati all'Agente della Riscossione e la conseguente temporanea chiusura al pubblico dal 18 marzo 2020 di tutti gli sportelli dell'Ente (poi gradualmente riaperti a partire dal 15 giugno 2020), hanno comportato un ulteriore incremento del ricorso al lavoro agile, favorendo 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 7.100 dipendenti (ovvero oltre il 94% di tutto il personale) sono stati posti nelle condizioni di adempiere alle attività, pur mantenendo inalterata la loro capacità produttiva, mediante connessione da remoto al sistema informatico dell'Ente.

In tale nuovo contesto, oltre all'acquisto di "laptop" per la progressiva sostituzione con le postazioni fisse, si è reso necessario adottare ulteriori misure di sicurezza cibernetica per innalzare ulteriormente il livello di protezione degli asset e l'adozione di una policy per l'accesso sicuro da remoto ai servizi informatici in uso ai dipendenti.

Alla luce dell'evoluzione del quadro epidemiologico e della conseguente graduale delle attività di riscossione, nel corso del 2021 è stato predisposto, inoltre, un progressivo ritorno allo

svolgimento del lavoro in presenza nelle diverse sedi e sportelli dell'Ente. Tuttavia, in considerazione del perdurare dello stato di emergenza sanitaria, tale rientro è avvenuto sempre nel rispetto delle specifiche misure di prevenzione e protezione previste per il contenimento dei rischi connessi al contagio Covid 19.

In vista del venir meno dell'emergenza sanitaria al 31 marzo 2022, l'Ente ha sottoscritto insieme alle OO.SS. il verbale di accordo del 9 marzo 2022, che ha definito la disciplina della modalità di lavoro agile da osservare al termine dell'emergenza sanitaria. I destinatari dell'Accordo sono i lavoratori e le lavoratrici dipendenti che svolgono attività non incompatibili con l'esecuzione della prestazione lavorativa in modalità agile, nonché conformi con l'organizzazione e con le esigenze tecnico-produttive dell'Ente.

Nel corso della seconda metà del mese di marzo, circa il 77% del personale di AeR ha aderito su base volontaria al lavoro agile, attraverso la presentazione di apposita istanza (circa 6.000 richieste vs circa 7.810 risorse) in un tool informatico all'uopo realizzato. A valle del processo autorizzativo, sono state registrate soltanto 420 (7% delle richieste presentate) istanze non accolte in quanto incompatibili con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'Ente. 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.

4.3.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

L'organico di AeR al 31 dicembre 2021 è formato da 7.938 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	2019	2020	2021
Lavoratori dipendenti	n.	7.536	7.474	7.938
di cui				
Uomini	n.	4.478	4.430	4.663
Donne	n.	3.058	3.044	3.275
Lavoratori interinali	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.536	7.474	7.938

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	2019	2020	2021
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
<i>A tempo indeterminato</i>	n.	7.536	7.474	7.938
di cui				
Uomini	n.	4.478	4.430	4.663
Donne	n.	3.058	3.044	3.275
<i>A tempo determinato</i>	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.536	7.474	7.938
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
Full time	n.	6.742	6.682	6.185
di cui				
Uomini	n.	4.395	4.342	4.588
Donne	n.	2.347	2.340	2.597
Part time	n.	794	792	753
di cui				
Uomini	n.	83	88	75
Donne	n.	711	704	678
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	n.	7.536	7.474	7.938
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	1,0	0,9	0,8
di cui				
Uomini	%	0,9	0,8	0,7
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	19,1	19,1	17,9
di cui				
Uomini	%	12,8	12,8	11,9
Donne	%	6,3	6,3	5,9
Aree professionali	%	79,9	80,0	81,3
di cui				
Uomini	%	45,7	45,6	46,1
Donne	%	34,2	34,4	35,2
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.536	7.474	7.938

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

Tabella 4.ac

Forza lavoro totale per area geografica	Unità di misura	2019	2020	2021
Abruzzo	n.	243	242	236
di cui				
Uomini	n.	146	145	139
Donne	n.	97	97	97
Basilicata	n.	136	134	125
di cui				
Uomini	n.	88	87	78
Donne	n.	48	47	47
Calabria	n.	445	442	425
di cui				
Uomini	n.	305	302	287
Donne	n.	140	140	138
Campania	n.	870	860	842
di cui				
Uomini	n.	596	585	572
Donne	n.	274	275	270
Emilia Romagna	n.	454	449	441
di cui				
Uomini	n.	216	212	208
Donne	n.	238	237	233
Friuli Venezia Giulia	n.	165	165	164
di cui				
Uomini	n.	99	99	98
Donne	n.	66	66	66
Lazio	n.	1.065	1.049	1.025
di cui				
Uomini	n.	630	621	601
Donne	n.	435	428	424
Liguria	n.	229	226	211
di cui				
Uomini	n.	124	122	112
Donne	n.	105	104	99

Lombardia	n.	955	950	929
di cui				
Uomini	n.	519	513	499
Donne	n.	436	437	430
Marche	n.	177	175	171
di cui				
Uomini	n.	108	107	103
Donne	n.	69	68	68
Molise	n.	96	95	93
di cui				
Uomini	n.	67	67	66
Donne	n.	29	28	27
Piemonte	n.	563	561	542
di cui				
Uomini	n.	333	332	323
Donne	n.	230	229	219
Puglia	n.	576	574	560
di cui				
Uomini	n.	410	409	398
Donne	n.	166	165	162
Sardegna	n.	292	290	285
di cui				
Uomini	n.	170	168	163
Donne	n.	122	122	122
Sicilia	n.	6	6	669
di cui				
Uomini	n.	3	3	376
Donne	n.	3	3	293
Toscana	n.	503	499	477
di cui				
Uomini	n.	262	259	248
Donne	n.	241	240	229
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	66	66	62
di cui				
Uomini	n.	33	33	32

Donne	n.	33	33	30
Trentino Alto Adige - Trento	n.	38	37	36
di cui				
Uomini	n.	16	16	15
Donne	n.	22	22	21
Umbria	n.	144	143	142
di cui				
Uomini	n.	94	93	92
Donne	n.	50	50	50
Valle d'Aosta	n.	9	8	8
di cui				
Uomini	n.	6	5	5
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	504	503	495
di cui				
Uomini	n.	253	252	248
Donne	n.	251	251	247
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.536	7.474	7.938

Ai dipendenti di AeR si applica il Contratto collettivo Nazionale del lavoro per il personale di Agenzia delle entrate-Riscossione. In data 12 luglio 2021, è stato stipulato con le OO.SS. l'Accordo di rinnovo del CCNL dei Dirigenti che, oltre a prevedere incrementi degli istituti economici in linea con quanto sottoscritto nell'ambito della P.A., ha innovato in materia normativa diversi istituti tra i quali il trattamento di trasferta dei Dirigenti, il comporta per malattia, la formazione e le politiche di pari opportunità.

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	2019	2020	2021
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	2019	2020	2021
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	6	1	0
Donne	n.	1	0	0
Totale	n.	7	1	0
Uomini	% su totale dipendenti	0,08	0,01	0,00
Donne	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Totale	% su totale dipendenti	0,09	0,01	0,00

Assunzioni per fascia di età

<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	2	0	0
>50 anni	n.	5	1	0
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,03	0,00	0,00
>50 anni	% su totale dipendenti	0,07	0,01	0,00

Assunzioni per area geografica

Abruzzo	n.	0	0	0
Basilicata	n.	0	0	0
Calabria	n.	0	0	0
Campania	n.	3	0	0
Emilia Romagna	n.	0	0	0

Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	1	1	0
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	0	0	0
Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	1	0	0
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	1	0	0
Sardegna	n.	1	0	0
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	0	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	0,04	0,00	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	0,01	0,01	0,00
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	0,01	0,00	0,00
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Puglia	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Sardegna	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,00	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	2019	2020	2021
Personale cessato per genere				
Uomini	n.	35	49	142
Donne	n.	10	14	63
Totale	n.	45	63	205
Uomini	% su totale dipendenti	0,46	0,65	1,90
Donne	% su totale dipendenti	0,13	0,19	0,84
Totale	% su totale dipendenti	0,60	0,84	2,74
Personale cessato per fascia di età				
<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	7	8	2
>50 anni	n.	38	55	203
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,09	0,11	0,03
>50 anni	% su totale dipendenti	0,51	0,74	2,72
Personale cessato per area geografica				
Abruzzo	n.	3	2	7
Basilicata	n.	4	1	8
Calabria	n.	0	2	17
Campania	n.	9	10	19
Emilia Romagna	n.	6	4	8
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	1
Lazio	n.	3	14	22
Liguria	n.	3	3	15
Lombardia	n.	6	6	19
Marche	n.	1	1	4
Molise	n.	0	1	2
Piemonte	n.	1	3	21
Puglia	n.	0	5	16
Sardegna	n.	3	4	6
Sicilia	n.	0	0	8
Toscana	n.	2	4	21
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	1	2
Trentino Alto Adige – Trento	n.	1	1	1
Umbria	n.	0	0	1
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	3	1	7

Abruzzo	% su totale dipendenti	0,04	0,03	0,09
Basilicata	% su totale dipendenti	0,05	0,01	0,11
Calabria	% su totale dipendenti	0,00	0,03	0,23
Campania	% su totale dipendenti	0,12	0,13	0,25
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,08	0,05	0,11
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Lazio	% su totale dipendenti	0,04	0,19	0,29
Liguria	% su totale dipendenti	0,04	0,04	0,20
Lombardia	% su totale dipendenti	0,08	0,08	0,25
Marche	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,05
Molise	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,03
Piemonte	% su totale dipendenti	0,01	0,04	0,28
Puglia	% su totale dipendenti	0,00	0,07	0,21
Sardegna	% su totale dipendenti	0,04	0,05	0,08
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,11
Toscana	% su totale dipendenti	0,03	0,05	0,28
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,03
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,01
Umbria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,04	0,01	0,09

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 corso del 2021, così come avvenuto a partire dal mese di febbraio 2020, la formazione delle risorse dell'Ente è avvenuta prevalentemente in modalità e-learning/videoconferenza al fine di consentire l'erogazione della stessa ai colleghi in smart working e per evitare assembramenti nelle aule formative, criticità ancora oggi significativa stante il perdurare dell'emergenza pandemica.

Anche nel 2021 è quindi stato erogato in modalità a distanza il corso di gestione del rapporto con l'utenza che ha raggiunto nell'anno 41 edizioni e il coinvolgimento di 670 risorse e quello relativo alla semplificazione amministrativa con 6 edizioni.

Per il primo dei due percorsi si è inoltre affiancato al corso erogato su Teams una nuova modalità blended che ha alternato momenti di formazione sincrona con altri asincroni in modo da garantire sia il supporto da remoto di un docente interno, sia la fruizione di un oggetto e-learning che ha incentivato l'autoformazione.

Sono stati al contempo resi disponibili, grazie anche alla collaborazione di docenti interni, i percorsi relativi ad alcuni applicativi dell'Ente (Moduli Ax, protocollazione precetti e pignoramenti in Docway, Docway 4, Inforiscossione, Teams) con la partecipazione di oltre 900 colleghi in totale.

Anche quest'anno si sono svolti i consueti percorsi in tema di sicurezza che hanno coinvolto i preposti, i rappresentanti dei lavoratori della sicurezza e gli addetti all'emergenza.

Per quanto riguarda la formazione più specialistica è proseguito anche quest'anno il corso di alta formazione dell'UNCAT per gli avvocati tributaristi, ed è stata stipulata una convenzione con l'Università Roma 3 per la partecipazione di alcuni colleghi ai corsi tenuti presso la cattedra di diritto processuale tributario.

E' inoltre proseguita la collaborazione con la SNA che ha portato all'erogazione di circa 80 percorsi formativi, con circa 500 partecipazioni sia su tematiche specialistiche che manageriali/comportamentali e che hanno spaziato dall'area normativa e degli acquisti, a quella del bilancio e della contabilità, ma anche della leadership e della gestione delle risorse.

Sempre con riferimento all'alta specializzazione sono stati erogati dei percorsi relativi alla tematica dell'audit, della nuova legislazione della crisi di impresa e dell'area IT (con particolare riguardo alla tematica Devops), rivolgendosi a dei fornitori esterni e focalizzandosi su un delicato lavoro di personalizzazione dei contenuti in base alle esigenze dell'Ente.

Inoltre, al fine di favorire la gestione dei collaboratori a distanza, è stato reso disponibile il corso relativo al remote management e allo smart working al quale hanno partecipato circa 800 responsabili e con il quale si è inteso fornire non solo un percorso di riflessione sugli aspetti gestionali del lavoro agile, ma anche sull'attività manageriale e quindi sull'organizzazione, il lavoro di gruppo e la comunicazione.

Nel corso del 2021 ha avuto inizio il progetto "SPORTELLI ON LINE", nato dall'esigenza di un maggior servizio al cittadino tramite l'attivazione degli sportelli virtuali che forniscono consulenza ai contribuenti in videoconferenza e con lo svolgimento di appuntamenti da remoto. Per far fronte a questa esigenza, è stato strutturato un primo percorso formativo dedicato al nucleo iniziale di operatori di sportello coinvolti nel progetto, presenti su alcune provincie considerate strategiche, ai quali è stata erogata una formazione in modalità blended risultata molto efficace per un rapido apprendimento.

Vi sono stati quindi dei primi incontri in aula virtuale, durante i quali è stata mostrata la funzionalità dell'applicativo dedicato, a cui sono seguiti dei successivi approfondimenti individuali sui materiali disponibili nella piattaforma formativa; a seguito di tali approfondimenti sono stati organizzati ulteriori incontri sincroni per analizzare le eventuali difficoltà incontrate nelle prime due fasi e infine si è proceduto ad effettuare degli affiancamenti pratici con sportellisti a loro volta formati in maniera intensiva e con ulteriori moduli specifici.

Si segnala, inoltre, che a seguito del subentro, a far data del 1 ottobre 2021, di Agenzia delle entrate - Riscossione a Riscossione Sicilia, sono stati proposti ai nuovi colleghi, al fine dell'allineamento delle competenze, sia corsi in materia di applicativi già utilizzati nell'Ente che in materia di compliance, partendo dal corso relativo al GDPR ma rendendo anche disponibile il corso relativo alle molestie sul lavoro, nonché le pillole formative, già disponibili per il resto della popolazione aziendale.

Nell'anno è stato inoltre effettuato un restyling della piattaforma e-learning per renderla maggiormente comunicativa ed efficace.

Tabella 4.ag

Competenze, professionalità e capacità di ascolto

Formazione	Unità di misura	2019	2020	2021
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	%	1	1	1
Quadri	%	24	19	29
Aree professionali	%	75	80	70
Ore totali di formazione	ore	71.919	103.394	61.738
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	8,27	10,93	5,54
Quadri	ore pro-capite	12,22	14,21	12,76
Aree professionali	ore pro-capite	9,03	13,78	6,70
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	9,63	13,83	7,78
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	%	60	61	58
Donne	%	40	39	42
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	9,7	14,1	7,6
Donne	ore pro-capite	9,5	13,4	8,0
Ore totali di formazione per tematica				
Base	%	68	37	15
Manageriale	%	2	41	52
Specialistica	%	30	22	33
Totale	ore	71.919	103.394	61.738

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 (Direttore, dal

primo gennaio 2022) 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	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Membri del CdA/Comitato per genere				
Uomini	%	100	67	67
Donne	%	0	33	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

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 74,5% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.ai

Pari opportunità

	Unità di misura	2019	2020	2021
Dipendenti per genere				
Uomini	%	59,4	58,8	58,74
Donne	%	40,6	40,4	41,26
Dipendenti per diversità				
Disabilità	%	6,3	6,3	6,2
Altro	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età				
<30 anni	%	0,1	0,0	0,0
30-50 anni	%	35,0	28,6	25,5
>50 anni	%	64,8	71,4	74,5
Totale	n.	7.536	7.474	7.938

Tabella 4.aj

Pari opportunità

	Unità di misura	2019	2020	2021
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate				
Dirigenti	%	0	0	0
Quadri	%	8,29	8,36	7,68
Aree professionali	%	91,71	91,64	92,32
Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	n.	579	574	599

Tabella 4.ak

Pari opportunità

	Unità di misura	2019	2020	2021
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	1,0	0,9	0,8
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,2	0,2	0,1
>50 anni	%	0,7	0,7	0,7
Quadri	%	19,1	19,1	17,9
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	4,5	3,3	2,4
>50 anni	%	14,6	15,8	15,5
Aree professionali	%	79,9	80,0	81,3
<30 anni	%	0,1	0,0	0,0
30-50 anni	%	30,3	24,6	21,7
>50 anni	%	49,4	55,4	59,6
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.536	7.474	7.938

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	2019	2020	2021
Dirigenti	%	93,6	93,2	94,7
Quadri	%	93,6	93,9	93,6
Aree professionali	%	92,3	92,4	93,0

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, fra gli altri, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- progressiva riduzione della spesa complessiva, garantendo al contempo il soddisfacimento dei fabbisogni di AeR;
- ottimizzazione degli acquisti riducendo il volume totale di contratti e forniture;
- garantire un miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto;
- perseguire una razionalizzazione delle procedure acquisitive e contenere i costi di acquisizione di beni e/o servizi.

Dal 2017 al 31 dicembre 2021 sono stati sottoscritti complessivamente nuovi contratti in un numero pari a 1.552 per un valore totale di circa 821 milioni di euro distribuiti, tra le varie annualità, come rappresentato nella figura 4.a.

Figura 4.a

Fornitori – Andamento contratti



L'incremento del numero e del valore dei contratti del 2021 è riconducibile principalmente al subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia a far tempo dal 1° ottobre 2021, ai sensi del decreto-legge 25 maggio 2021, n.73, convertito con modificazioni dalla Legge n.106 del 23 luglio 2021. Segnatamente sono stati acquisiti 109 contratti per un controvalore di circa 10 milioni di euro.

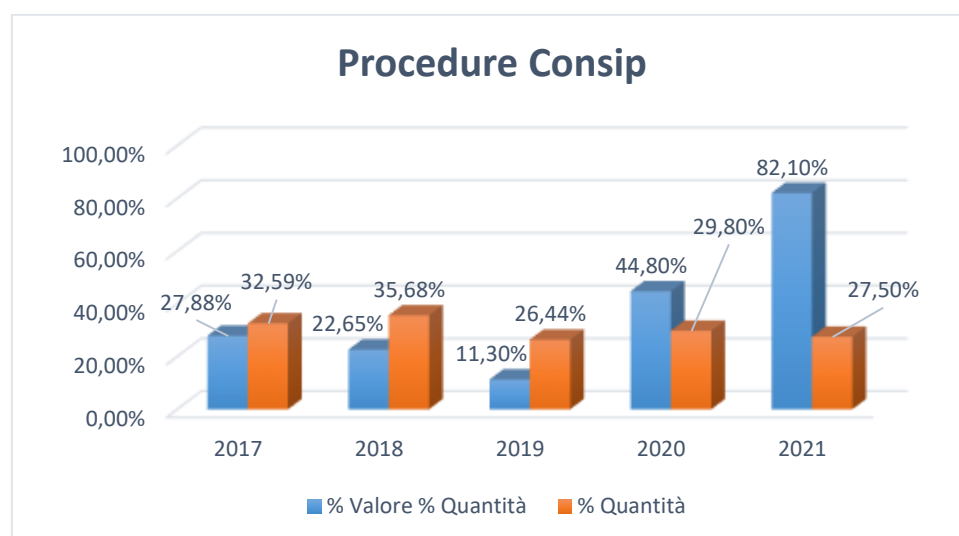
Anche nel corso dell'esercizio 2021 si è operato al fine di raggiungere il maggior efficientamento nell'espletamento dei processi acquisitivi incrementando l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione da Consip (MepA, SdaPa, Accordi Quadro).

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:

- riduzione del numero dei contratti e dei fornitori di circa i 2/3 rispetto all'inizio del processo di accentramento della struttura Acquisti;
- Incremento dell'utilizzo di strumenti di negoziazione forniti da Consip S.p.A., come evidenziato nella figura 4.b., relativo agli ultimi 5 anni.

Figura 4.b

Fornitori – Trend e numero procedure Consip



- 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;

- riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta.

In coerenza con i criteri definiti in Area Innovazione e Servizi Operativi, le linee strategiche in ambito Approvvigionamento e Acquisti hanno seguito i seguenti criteri:

- continuità nella realizzazione delle iniziative avviate in coerenza con il precedente Piano Triennale;
- semplificazione ed agevolazione, per quanto di competenza, del percorso di attuazione della strategia di digital transformation e accrescimento di efficienza ed efficacia dei processi operativi di Approvvigionamento e Acquisti;
- perseguimento nell'attuazione della strategia di contenimento della spesa per l'acquisto di beni e servizi;
- velocizzazione e incremento di agilità nelle procedure volte all'acquisto di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nel rispetto della normativa e dei processi interni;
- minimizzazione dell'impatto ambientale (diretto e indiretto) e contributo agli obiettivi complessivi di sostenibilità, per quanto di competenza.

A seguito della rilevazione del fabbisogno complessivo di approvvigionamento dell'Ente è stato consolidato il Master Plan degli acquisti 2022-2024 da cui emerge:

- l'applicazione di strategie acquisitive efficaci 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 2022-2024 prevede complessivamente 280 iniziative di acquisto (per un valore complessivo di 832,1 milioni di euro), di cui:

- 181 per fabbisogni preesistenti per un valore complessivo di circa 526,9 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 305,2 milioni di euro, con una diminuzione in termini di numero del 5,8% 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 D. Lgs. n. 50/2016).

Attraverso il monitoraggio dei consumi e delle scadenze contrattuali, rendicontati bi-settimanalmente ai Responsabili di Budget, sono state 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 l'utilizzo 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

L'Ente, nonostante operi in un settore a basso impatto ambientale, è costantemente impegnato 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.

Come infatti 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.)".

Nel corso del 2021 l'Ente ha proseguito nel percorso già avviato volto alla riduzione dei consumi cartacei, al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni, come illustrato nei successivi paragrafi attraverso la presentazione dei principali consumi di materie prime e di fonti energetiche, nonché 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 2021, come evidenziato nella tabella 5.a, si è registrato un ulteriore abbattimento dei consumi di carta per effetto delle misure adottate dall'Ente per fronteggiare la pandemia Covid 19, quali il ricorso allo smart working e la graduale ripresa delle attività di front office con servizi su prenotazione.

Per quanto riguarda i consumi di carta formato A3/A4, dall'analisi del dato comparato rispetto all'anno 2020 – che già evidenziava una drastica riduzione dei consumi rispetto al 2019 (meno 65%) – emerge infatti una ulteriore diminuzione di circa il 43% (con un peso totale che passa da 219 a circa 125 tonnellate).

Per i moduli e stampati valgono le stesse considerazioni: dall'analisi del dato rispetto all'anno precedente – che già evidenziava una drastica riduzione dei consumi rispetto al 2019 (meno 50%) – emerge una ulteriore riduzione di circa il 31% (con un peso totale che passa da 13 a circa 9 tonnellate).

Tabella 5.a

Gestione delle materie prime

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2019	2020	2021
Carta formato A3/A4	%	95,9	89,5	93,3
Moduli e stampati	%	4,1	10,5	6,7
Totale	T	647	245	134

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

A fine agosto 2021 si è concluso il periodo di sospensione delle attività di notifica e riscossione iniziato a marzo 2020 a recepimento dei provvedimenti normativi conseguenti all'emergenza epidemiologica da Covid 19. Conseguentemente, come evidenziato nella tabella 5.b, rispetto all'anno precedente, i consumi di carta per la stampa dei documenti esattoriali di AeR (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.) hanno registrato un incremento di circa il 25%, nonostante rimangono a livelli significativamente più bassi di quelli registrati prima della pandemia.

Le attività di elaborazione documenti esattoriali sono state infatti piuttosto ridotte in termini di quantità di documenti effettivamente stampati e/o notificati, mentre la produzione elettronica delle cartelle di pagamento non è stata interrotta per consentire le 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	2019	2020	2021
Carta	T	801	275	343

La ripresa delle attività di notifica e riscossione, nell'ambito delle quali è stato necessario avviare anche il recupero del backlog dei documenti non notificati ai contribuenti nel 2020, ha comportato un aumento dei volumi dei documenti stampati rispetto all'anno precedente e, conseguentemente, è stato rilevato anche un aumento dei volumi delle notifiche via PEC, obbligatorie 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 un aumento di circa il 42% rispetto al 2020.

Nella stessa tabella viene anche stimato il quantitativo di carta risparmiata nel 2021 per l'utilizzo delle PEC nella notifica dei documenti, pari a 76 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	2019	2020	2021
PEC inviate	n./000	7.848	1.419	2.019
Carta risparmiata da PEC	T	264	54	76

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.

La parziale ripresa delle attività in presenza di personale nelle sedi ha portato a un aumento dei consumi rispetto al 2020, anno nel quale si era verificata una riduzione degli stessi a causa della quasi totale attività in smart working a partire dal mese di marzo 2020.

Per le stesse motivazioni si evidenzia un aumento del coefficiente di emissione CO₂ (da rapporto ISPRA 2021).

Tabella 5.d

Consumi energetici ed emissioni

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica	Unità di misura	2019	2020	2021
Metano	Tj	17	15	16
Energia elettrica	Tj	65	58	61

Tabella 5.e

Consumi energetici ed emissioni

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2019	2020	2021
CO ₂ per consumo di metano	T	992	888	946
CO ₂ per consumo di energia elettrica	T	5.192	4.449	4.819
Emissioni totali	T	6.184	5.337	5.765

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 2020 emerge un ulteriore decremento complessivo delle attività di macero, come evidenziato nella tabella 5.f, in particolare della carta e dei materiali ingombranti derivanti, anche in questo caso, dalle minori attività effettuate a causa della pandemia.

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

Smaltimento dei rifiuti	Unità di misura	2019	2020	2021
Rifiuti non pericolosi	T	153	118	87
di cui recuperati/riciclati	T	153	118	87
Rifiuti pericolosi	T	7	5	0
di cui recuperati/riciclati	T	7	5	0

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2019-2021 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 2021, 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. Nei bandi di ricerca degli immobili sono stati infatti inseriti dei criteri di risparmio energetico volti alla individuazione di unità con specifiche caratteristiche di efficientamento; in particolare tali criteri riguardano l'impianto elettrico, l'impianto idrico e la classe di efficientamento energetico degli edifici.

In particolare, per gli "Avvisi pubblici di indagine di mercato per la locazione passiva degli immobili ad uso ufficio", viene valutato con un punteggio max di 15 punti lo stato manutentivo ed efficienza energetica certificata nelle offerte. Inoltre, viene richiesto che l'impianto di illuminazione debba essere sezionato in modo che ogni postazione di lavoro o area funzionale possa essere controllata da un interruttore per consentire di illuminare solo le superfici effettivamente utilizzate.

Per quanto riguarda l'acquisto dei banconi front-office previsti per le sedi aperte al pubblico, dovranno essere conformi a quanto previsto nel D.M. dell'11 gennaio 2017 pubblicato sulla G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017, "Adozione dei criteri ambientali minimi per la fornitura e servizio di noleggio di Arredi per interni" (CAM).

Il rispetto dei criteri ambientali, di seguito elencati, è riferibile alla composizione degli elementi ed in particolare a materiali specifici di cui possono essere composti gli stessi:

- sostanze pericolose;
- emissione di formaldeide dei pannelli;
- contaminanti nei pannelli di legno riciclato;
- contenuto dei composti organici volatili;
- sostenibilità e legalità del legno;
- plastica riciclata;
- rivestimenti;
- requisiti di prodotto finale (UNIT/TR 11653 – UNI/TR 11654);
- disassemblabilità;
- imballaggio;
- garanzia.

Quando si rende necessaria la sostituzione di macchine per riscaldamento o raffrescamento delle sedi di AeR si procede indirizzando la scelta verso macchine ad alta efficienza energetica.

In tale ottica nel 2021 si è proceduto con la sostituzione delle macchine a servizio delle sedi di Reggio Calabria e Catanzaro ed è stata pianificata la sostituzione da effettuare nel 2022 presso le sedi di Pescara, Lanusei e Trento.

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.

Il Decreto Interministeriale Mobilità sostenibile nelle aree urbane del 27/03/1998 (conosciuto come decreto Ronchi), ha introdotto, per tutte le imprese e gli enti con singole unità locali con più di 300 dipendenti e le imprese con complessivamente più di 800 addetti ubicate nei Comuni

a rischio di inquinamento atmosferico, la figura professionale del responsabile della mobilità: il Mobility Manager.

In tale contesto nel 2018 AeR ha nominato il Mobility Manager assegnandogli l'incarico di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti, con l'obiettivo di ridurre l'uso dell'auto privata e favorire soluzioni di trasporto alternativo a ridotto impatto ambientale (car pooling, car sharing, bike sharing, trasporto a chiamata, navette, ecc.).

Nell'ambito del progetto pilota avviato sulle sedi presenti nel comune di Roma, è stato redatto il c.d. Piano di Spostamento Casa Lavoro (PSCL) e sono stati implementati i primi interventi ivi proposti (posizionamento di rastrelliere e creazione dello "spogliatoio ciclisti" nella sede di via Grezar). E' stato inoltre richiesto a Roma Capitale il potenziamento delle piste ciclabili e delle linee trasporto pubblico dalla Stazione Metropolitana di Magliana verso la sede di Via Grezar, attualmente in corso di valutazione presso le strutture competenti comunali.

Sempre tramite il Comune di Roma nel 2021 si è provveduto a richiedere finanziamenti per attività e interventi inerenti la mobilità sostenibile, nell'ambito del fondo istituito con l'art. 51 "Disposizioni urgenti in materia di trasporto pubblico locale" del DECRETO-LEGGE 25 maggio 2021, n. 73, pari a 50 Milioni per le azioni di mobility management sui territori dei Comuni con più di 50 mila abitanti.

A seguito dell'emergenza Covid 19 sono stati sospesi gli ulteriori interventi individuati per la città di Roma, rimanendo comunque attiva la collaborazione con Roma Capitale tramite la partecipazione alle sessioni di coordinamento del tavolo Mobilità enti Covid-19 e ai relativi tavoli tematici sullo sharing mobility, smart working, trasporto pubblico locale e ciclabilità.

Nel 2021 è stata rinnovata la convenzione con il parcheggio di interscambio Brin che consente ai colleghi delle sedi di Napoli di poter fruire del parcheggio ad una tariffa agevolata così da favorire l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblici.

Il D.M. del 12 maggio 2021 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 "Misure per incentivare la mobilità sostenibile", e al comma 4 dell'articolo 229 prevede che gli uffici con singole unità locali con più di 100 dipendenti ubicate in un capoluogo di Regione, in una Città metropolitana, in un capoluogo di Provincia ovvero in un Comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti siano tenuti ad adottare, entro il 31 dicembre di ogni anno, un piano degli spostamenti casa-lavoro del proprio personale dipendente finalizzato alla riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato individuale nominando, a tal fine, un Mobility Manager con funzioni di supporto professionale continuativo alle attività di decisione, pianificazione, programmazione, gestione e promozione di soluzioni ottimali di mobilità sostenibile".

Di conseguenza nel 2021 si è proceduto entro i termini indicati, alla redazione e trasmissione agli uffici competenti comunali in tema di mobilità degli 11 nuovi Piani Spostamento Casa Lavoro (PSCL) per le sedi AeR che rientrano nei criteri sopra indicati Napoli, Milano, Torino, Bari, Caserta, Lecce, Firenze, Sassari, Cosenza, Genova, Palermo.

A valle della produzione dei sopracitati PSCL, è stata avviata la revisione dei questionari che vengono somministrati ai dipendenti AeR delle sedi oggetto di PSCL. I nuovi questionari consentiranno la redazione dei PSCL secondo le nuove indicazioni in attuazione del Decreto Interministeriale n. 179 del 12 maggio 2021, art. 3 comma 5 con il quale i Ministeri della Transizione ecologica e delle Infrastrutture hanno definito le linee guida da seguire nella redazione del piano degli spostamenti casa lavoro (PSCL).

E' in corso la partecipazione di AeR al gruppo di lavoro costituito dai Mobility manager delle Agenzie fiscali e di altre Istituzioni pubbliche, iniziativa promossa dal MEF/SOGEI, volta alla valutazione della possibilità di realizzare un software, sviluppato in collaborazione tra Sogei e i vari Mobility Manager delle Istituzioni citate, per la gestione del "car pooling della PA".

Per determinare le migliori attività da implementare nel futuro sarà necessario attendere la fine degli effetti della pandemia in corso, che sta determinando anche una forte spinta verso l'utilizzo ed il potenziamento dello smart working. Questo aspetto, come è immediato intuire, ha un risvolto fondamentale sulle attività inerenti il "mobility management" in termini di sistema e andrà valutato nei cambiamenti delle modalità di spostamento casa-lavoro assunte dai lavoratori nel prossimo futuro.

Trasferte e strumenti alternativi di comunicazione

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 2021 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.

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Agenza delle entrate-Riscossione nel corso del 2021 ha continuato nel suo percorso di efficientamento dei processi produttivi e di 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.

Relativamente al sistema di remunerazione, occorre ricordare che nel 2021 Il legislatore, tenuto conto delle considerazioni della Corte costituzionale sull'istituto dell'aggio, è intervenuto nell'adeguare tale sistema, attraverso una dotazione con oneri a carico del bilancio dello Stato che assicuri il funzionamento dell'Ente e la copertura dei relativi costi, al pari delle altre agenzie fiscali.

Tale nuovo sistema, peraltro, risulta anche idoneo a garantire l'equilibrio della gestione finanziaria dell'Ente che, allo stato, presenta spesso criticità correlate al ritardato o addirittura mancato pagamento da parte degli enti creditori delle spese sostenute per le attività di riscossione svolte (rimborsi spese per procedure di recupero e diritti di notifica). La copertura dei costi di cui sopra, viene definita attraverso la modifica dell'art.17 del Dlgs n.112/1999, ed è effettuata con oneri a carico del bilancio dello Stato inseriti nelle risorse stanziare in favore di Agenzia delle entrate, che ne cura l'erogazione all'Agente della Riscossione a partire dall'anno 2022.

Il nuovo modello di copertura dei costi del servizio risulta peraltro coerente con la natura pubblica dell'Ente, prevedendo la fiscalizzazione degli oneri della riscossione – in luogo all'istituto dell'aggio – analogamente a quanto avviene per le attività di controllo e di accertamento.

Tenuto conto della modifica del sistema di remunerazione dell'Ente avviato a partire dal 2022, si reputa opportuno al fine di una migliore rappresentazione della responsabilità economica dell'Ente – già a partire dalla presente edizione del bilancio di responsabilità sociale – l'introduzione di nuovi specifici indicatori rappresentativi della gestione di tesoreria e dell'equilibrio finanziario dell'Ente, individuando da un lato l'obiettivo di contenimento degli

oneri di tesoreria dall'altro di riduzione progressiva dell'utilizzo del plafond annuo dell'anticipazione di cassa.

Pertanto, 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", "economicità di gestione" e di "efficienza finanziaria".

6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA

Nel 2021 l'Ente ha registrato un incremento dei proventi per attività caratteristica, in particolar modo aggi, rimborsi spese e diritti di notifica, a seguito della ripresa dell'attività di riscossione a partire dal IV trimestre 2021 dopo la sospensione avviata da marzo del 2020 a causa 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 Legge n. 145/2018 per una quota pari a 326 milioni di euro.

AeR, nel corso del 2021, ha "generato valore economico" per circa 936,4 milioni di euro, evidenziando un miglioramento pari a circa il 21% rispetto al 2020.

Per consentire una migliore comprensione della gestione economica dell'Ente, nella tabella 6.a sono stati esposti i dati relativi al valore economico generato e distribuito nell'esercizio 2021 a raffronto con il biennio precedente.

Tabella 6.a
Valore economico generato e distribuito

	Unità di Misura	2019	2020	2021
Valore economico generato	€/mln	996,5	774,7	936,4
Ricavi	€/mln	995,5	538,7	606,4
Remunerazione dalla PA – Contributo oneri funzionamento e investimento	€/mln	1,0	235,9	330,0
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico distribuito	€/mln	858,9	749,1	805,8
Costi operativi	€/mln	301,8	249,7	283,3
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	496,1	485,4	488,5
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	13,1	9,7	9,4
Remunerazione della Pa	€/mln	46,5	3,9	24,2
Remunerazione della Pa – Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL n. 193/16	€/mln	1,4	0,4	0,5
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico trattenuto	€/mln	137,5	25,5	130,6
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	98,3	21,7	120,2
Autofinanziamento	€/mln	0,0	0,0	0,0
Accantonamento e riserve	€/mln	39,2	3,8	10,4

L'Ente nel 2021 ha evidenziato un risultato d'esercizio di 0,5 milioni di euro che sarà 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.

Il "valore economico distribuito" dall'Ente nel corso del 2021 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 mentre nel 2021 sono rilevati oneri per imposte per 18,9 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, economicità della gestione ed efficienza finanziaria.

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 2021 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,135 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di circa il 57,8% 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	2019	2020	2021
Costo per ogni euro riscosso	€	0,101	0,122	0,135
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	68,3	61,6	57,8

Al riguardo si rileva che l’anno 2021 costituisce l’ultimo esercizio caratterizzato dal precedente sistema di remunerazione e pertanto si è reso necessario provvedere a registrare circa 104

milioni di euro (rispetto ai 4 milioni del 2020) di poste rettificative di crediti per rimborsi spese, maturati nel periodo di applicazione delle precedenti formulazioni dell'art. 17 del Dlgs n. 112/1999.

Per effetto della rilevazione nell'esercizio di tali partite valutative straordinarie, derivanti dalla modifica dal primo gennaio 2022 del sistema di remunerazione, l'indicatore calcolato nominalmente sul totale dei costi dell'anno 2021 è stato quindi determinato in 13,45 euro per ogni 100 euro riscossi.

Ipotizzando di normalizzare il valore dell'indice, prendendo a riferimento i costi relativi alle fattispecie di spesa tipiche della riscossione – individuate nella Relazione tecnica all'articolo 9 del Dlgs n. 159/2015 (cioè al netto di accantonamenti, svalutazioni e rettifiche di valore, nonché delle imposte sul reddito) – si rileva un valore rettificato dell'indicatore pari a circa 11,53 euro per ogni 100 euro riscossi che risulta maggiormente rappresentativo dell'andamento della gestione e del processo di efficientamento dell'ente.

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.

Anche 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 (Legge 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.

Il DL n. 146/2021, ha poi previsto, all'art. 4, l'integrazione per l'ammontare di 100 milioni di euro del citato contributo previsto per l'esercizio 2021, tenendo conto anche delle prospettive gestionali a fine esercizio. Da ultimo il DL n. 73/2021 – contestualmente alla revisione del sistema di remunerazione dell'ente dal 2022 – ha previsto l'anticipazione da tale esercizio al 2021 della quota di contributo stanziata per 23 milioni di euro, determinando così un contributo disponibile per il raggiungimento del pareggio di bilancio 2021 in complessivi 343 milioni di euro.

L'importo rilevato per competenza nel bilancio 2021 per garantire l'equilibrio economico dell'Ente risulta pari a 326 milioni di euro, come già evidenziato nel precedente paragrafo.

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione risulta essere pari all'11%, come evidenziato nella tabella 6.c.

È opportuno ricordare che il risultato raggiunto nel corso del 2021 è fortemente condizionato, come nel 2020, 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 prossimi a quelli ipotizzati in fase di programmazione.

Tabella 6.c

Il costo della riscossione Finanziamenti ricevuti dalla PA

	Unità di misura	2019	2020	2021
Riscossione da Ruolo	€/mln	9.863	6.113	6.955
Contributo Dlgs. n. 159/2015 e L. n. 145/2018	€/mln		207	326
Aggi incassati	€/mln	647 ¹	395 ²	436 ³
Incidenza remunerazione vs incassi da ruolo	%	6,6	9,9	11,0

1 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

2 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.

3 L'importo del 2021 recepisce gli effetti della registrazione di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 15,9 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2017 e ripresi nel periodo di riferimento, di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 12,1 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2018 e ripresi nel periodo di riferimento, di maggiori ricavi di competenza pari a €/mln 1 per aggi da definizione agevolata rettificati nel 2019 ripresi nel periodo di riferimento

Si ricorda che il sistema di remunerazione in vigore fino al 2021, 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 indebitato, 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.

Nel 2021 Il legislatore, considerando anche quanto affermato dalla Corte Costituzionale, che in una recente sentenza (n.120 del 2021), aveva evidenziato l'opportunità di valutare se l'istituto dell'aggio mantenesse ancora «una sua ragion d'essere – posto che rischia di far ricadere su alcuni contribuenti, in modo non proporzionato, i costi complessivi di un'attività ormai svolta quasi interamente dalla stessa amministrazione finanziaria e non più da concessionari privati – o non sia piuttosto divenuto anacronistico e costituisca una delle cause di inefficienza del sistema», risultando conseguentemente necessario procedere con un adeguamento del sistema di remunerazione dell'Agente della riscossione – al pari delle altre Agenzie fiscali –

attraverso una dotazione con oneri a carico del bilancio dello Stato che assicuri il funzionamento dell'Ente e la copertura dei relativi costi. Tale sistema, peraltro, risulta anche idoneo a garantire l'equilibrio della gestione finanziaria dell'Ente che, allo stato, presenta spesso criticità correlate al ritardato o addirittura mancato pagamento da parte degli enti creditori delle spese sostenute per le attività di riscossione svolte (rimborsi spese per procedure di recupero e diritti di notifica). La copertura dei costi di cui sopra, viene definita attraverso la modifica dell'art.17 del Dlgs n.112/1999, ed è effettuata con oneri a carico del bilancio dello Stato inseriti nelle risorse stanziare in favore di Agenzia delle entrate, che ne cura l'erogazione all'Agente della Riscossione, i finanziamenti di cui all'art. 1 comma13, lettera b) del DL n. 193/2016 sono determinati, a partire dall'anno 2022, nell'importo di 990 milioni di euro dalla Legge n. 234/2021 articolo 1, comma 23.

Tale modello di copertura dei costi del servizio risulta peraltro coerente con la natura pubblica dell'Ente, prevedendo la fiscalizzazione degli oneri della riscossione, analogamente a quanto avviene per le attività di controllo e di accertamento.

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 2021 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

Versamento Bilancio dello Stato	Unità di misura	2019	2020	2021
Oneri contenimento spesa pubblica	€/mln	1,4	0,4	0,5

6.2.3 EFFICIENZA FINANZIARIA

Tenuto conto della modifica del sistema di remunerazione dell'Ente a partire dal 2022, si reputa opportuno già a partire dalla presente edizione 2021 del Bilancio di Responsabilità sociale introdurre specifici indici rappresentativi della gestione di tesoreria e dell'equilibrio finanziario dell'Ente, individuando da un lato l'obiettivo di contenimento degli oneri di tesoreria dall'altro di riduzione progressiva dell'utilizzo del plafond annuo dell'anticipazione di cassa, previsto dalla norma nella misura di 12/12 dei ricavi.

Al riguardo, si rappresenta che gli oneri di tesoreria ammontano nell'esercizio 2021 a 2,7 milioni di euro, valore che, rispetto alla media di 3,3 milioni di euro del precedente triennio 2018/2020, presenta un decremento di circa il 18%.

Con riferimento, infine, all'utilizzo del citato plafond dell'anticipazione di cassa, questo si è assestato, su base consuntiva, ai 7/12 nel 2021 a fronte del valore medio di 9/12 registrato nello stesso triennio 2018/2020.

Tabella 6.d

Efficienza finanziaria	Unità di misura	2020	2021
Oneri di tesoreria	€/mln	3,0	2,7
Media oneri di tesoreria precedente triennio	€/mln	4,8	3,3
Riduzione rispetto alla media del precedente triennio	%	38	18

7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI

Il Bilancio di Responsabilità Sociale 2021 di Agenzia delle entrate-Riscossione è un documento redatto annualmente con l'intento di fornire un quadro delle attività dell'Ente in riferimento ai temi ambientali, sociali e di governance ritenuti materiali, tenendo conto delle aspettative dei stakeholder coinvolti nel processo di materialità, conformemente a quanto previsto dalle Linee guida GRI Sustainability Reporting Standard (opzione in accordance "core") e in considerazione dei principi di inclusività degli stakeholder, completezza e analisi del contesto di sostenibilità.

Al fine di garantire la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo e agevolare una corretta valutazione dell'andamento delle attività dell'Ente, i dati sono rappresentati a consuntivo su base biennale, in comparazione con gli anni di rendicontazione 2020 e 2019.

I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Ente. I dati sulle emissioni 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 l'"Indice dei contenuti GRI" che, come richiesto dalle suddette Linee guida, sintetizza il contenuto del Bilancio di Responsabilità Sociale in riferimento agli standard e alle informative GRI.

Contatti: governance@agenziariscossione.gov.it

7.1 TABELLA DI RACCORDO

Nella tabella 7.a vengono riportate le tematiche materiali di Agenzia delle entrate-Riscossione correlate con i relativi indicatori GRI.

Tabella 7.a **Raccordo con GRI Standards**

Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Standard specifici GRI	Informativa GRI Standards	Capitoli Bilancio di Responsabilità Sociale 2021
	GRI 415 "Politica pubblica"	GRI 415-1 "Contributi Politici"	7. Indice dei contenuti GRI
Gestione responsabile del servizio di riscossione*	GRI 419 "Compliance Socioeconomica"	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
	GRI 401 "Occupazione"	GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"	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
	GRI 301 "Materiali"	GRI 303 - 1 "Materiali utilizzati per peso o volume"	
	GRI 302 "Energia"	GRI 302 - 1 "Energia consumata all'interno dell'organizzazione"	
Gestione ambientale	GRI 306 "Scarichi idrici e rifiuti"	GRI 306 - 2 "Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento"	5. La responsabilità ambientale
	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
-----------------	--	--	--------------------------------------

* Nell’area “Gestione responsabile dei servizi di riscossione” sono state raggruppate le singole tematiche – già individuate nel corso delle analisi di materialità negli anni precedenti – immediatamente riconducibili all’attività caratteristica dell’Ente (ampliamento e miglioramento dei canali di contatto; ampliamento dei canali di pagamento, miglioramento processo di riscossione, relazione con ordini e associazioni, ampliamento e miglioramento dei servizi, riscossione enti locali, contenzioso di riscossione).

7.2 INDICE DEI CONTENUTI GRI

Nelle tabelle 7.b e 7.c sono riportati tutti i riferimenti puntuali alle informative 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
101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016			
102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102 "Informativa generale"	GRI 102 - 1	Cap. 1 pag.6	
	GRI 102 - 2	Cap. 1 pag. 6 – 9	
	GRI 102 - 3	Via Giuseppe Grezar,14 – Roma	
	GRI 102 - 4	Cap. 4 pag. 47	
	GRI 102 - 5	Cap. 1 pag. 6	
	GRI 102 - 6	Cap. 4 pag. 47 – 48	
	GRI 102 - 7	Cap. 1 pag. 7	
	GRI 102 - 8	Cap. 4 pag. 87 – 90	
	GRI 102 - 9	Cap. 4 pag. 100 – 104	
	GRI 102 - 10	Cap. 4 pag. 47, 59, 100 – 104	
	GRI 102 - 11	Cap. 2 pag. 17 – 27	
	GRI 102 - 12	L'ente non ha aderito a nessuna iniziativa esterna in ambito ESG	
	GRI 102 - 13	Cap. 4. Pag. 53 – 54	

Strategia

GRI 102 "Informativa generale"	GRI 102 - 14	Cap. 1 pag. 1 – 4
-----------------------------------	--------------	-------------------

Etica e integrità

GRI 102 "Informativa generale"	GRI 102 - 16	Cap. 2 pag. 20 – 27
-----------------------------------	--------------	---------------------

Governance

GRI 102 "Informativa generale"	GRI 102 - 18	Cap. 2 pag. 16 – 27
-----------------------------------	--------------	---------------------

Coinvolgimento degli stakeholder

GRI 102 "Informativa generale"	GRI 102 - 40	Cap. 3 pag. 43
	GRI 102 - 41	Cap. 4 pag. 91
	GRI 102 - 42	Cap. 3 pag. 43
	GRI 102 - 43	Cap. 3 pag. 38 – 42
	GRI 102 - 44	Non si segnalano problematiche significativa emerse durante l'attività di Stakeholder engagement che non sono già state considerate nell'analisi di materialità

Processo di rendicontazione

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. 36-42
	GRI 102 - 47	Cap. 3 pag. 38-42
	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 2021.
	GRI 102 - 51	Cap. 7 pag. 124
	GRI 102 - 52	Cap. 7 pag. 124
	GRI 102 - 53	Cap. 7 pag. 124
	GRI 102 - 54	Cap. 7 pag. 124

Tabella 7.c Tavola di riepilogo delle informative GRI specifiche

GRI Standards	Informativa		Numero di pagina	Omissioni e ragioni delle omissioni
INFORMATIVA SPECIFICA				
TEMI MATERIALI				
Efficientamento				
GRI 103: Modalità di gestione 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. 6 pag. 115 – 118	
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 201: Performance economiche (2016)	GRI 201 - 1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 6 pag. 116 – 118	
	GRI 201 - 4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Cap. 6 pag. 121 – 122	
Ruolo sociale				
GRI 103: Modalità di gestione 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. 73 – 74	
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203 Impatti economici indiretti (2016)	GRI 203 - 2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 4 pag. 74	
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione				
GRI 103: Modalità di gestione 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. 78 – 82	
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 205 Anticorruzione (2016)	GRI 205 - 1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 4 pag. 81 – 82	
	GRI 205 - 3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 4 pag. 81	
Gestione ambientale				
GRI 103: Modalità di gestione 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. 5 pag. 106, 108, 109, 110-114	
		Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 301 Materiali (2016)	GRI 301 - 1	Materiali utilizzati per peso o volume	Cap. 5 pag. 106 – 107	
GRI 302 Energia (2016)	GRI 302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 5 pag. 108	

GRI 306 Rifiuti (2020)	GRI 306 - 4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 5 pag. 110	
	GRI 306 - 5	Rifiuti destinati a smaltimento	Cap. 5 pag. 110	
GRI 307 Compliance Ambientale (2016)	GRI 307 - 1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 5 pag. 110	
Competenza, professionalità e capacità di ascolto				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 pag. 91, 95-97	
	GRI 103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione Rifiuti non destinati a smaltimento		
GRI 401 Occupazione (2016)	GRI 401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 4 pag. 91 – 94	
GRI 404 Formazione e istruzione (2016)	GRI 404 - 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 4 pag. 97	
Pari opportunità				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 pag. 97 – 99	
	GRI 103 - 3	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. 98 – 99	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. 99	
Gestione responsabile del servizio di riscossione				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	GRI 103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri		
	GRI 103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti	-	
	GRI 103 - 3	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 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
Privacy				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	GRI 103 - 1 GRI 103 - 2 GRI 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	Cap. 4 pag. 82 – 83	

GRI 418 Privacy dei clienti (2016)	La modalità di gestione e le sue componenti		
	Valutazione delle modalità di gestione		
	GRI 418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 4 pag. 82 – 83

DUEMILAVENTUNO