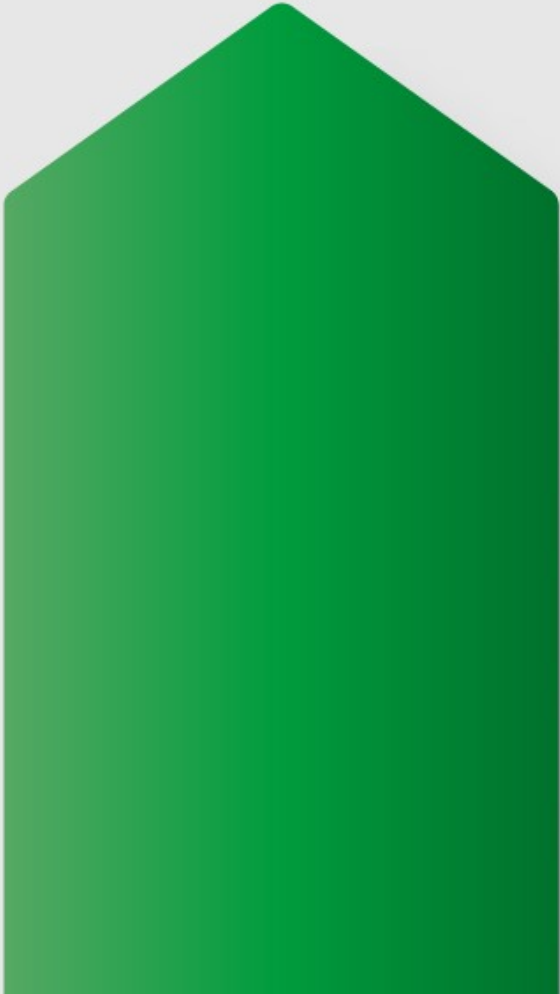




2022

BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE



Sede legale: Via Grezar, 14 - 00142 Roma
Registro delle imprese di Roma - n. REA RM 1516984
Codice fiscale e Partita Iva 13756881002

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



INDICE



INDICE

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	7
LETTERA AGLI INTERLOCUTORI.....	7
INTRODUZIONE	12
1.1 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	12
1.2 EVOLUZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI RISCOSSIONE	15
1.3 LE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE NEL 2023: LA LEGGE DI BILANCIO 2023 E IL DISEGNO DI LEGGE DELEGA	19
2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	22
2.1 STATUTO E REGOLAMENTI.....	22
2.2 ORGANI	23
2.3 REVISIONE VOLONTARIA	25
2.4 COMPLIANCE.....	25
2.4.1 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX DLGS N. 231/2001, ORGANISMO DI VIGILANZA E CODICE ETICO.....	25
2.4.2 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	28
2.4.3 QUALITÀ.....	29
2.4.4 TRATTAMENTO DATI PERSONALI – REGOLAMENTO UE 2016/679 E DLGS N. 196/2003 COME MODIFICATO DAL DLGS N. 101/2018.....	30
2.5 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO	32
2.5.1 AGENZIA DELLE ENTRATE.....	32
2.5.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE	32
2.5.3 CORTE DEI CONTI.....	37
2.5.4 PARLAMENTO	38
3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	40
3.1 ANALISI DI INDIVIDUAZIONE DELLE TEMATICHE DA RENDICONTARE	41
3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI	44
4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	46
4.1 I CONTRIBUENTI E GLI ENTI CREDITORI (LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE)	46



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).....	58
4.1.6 CONTENZIOSO DI RISCOSSIONE	63
4.1.7 RISCOSSIONE ENTI LOCALI	64
4.2 LA COMUNITÀ	67
4.2.1 IL RUOLO SOCIALE DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	67
4.2.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	72
4.2.3 PRIVACY	77
4.3 LE PERSONE IN AeR	79
4.3.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	79
4.3.2 COMPETENZE, PROFESSIONALITÀ E CAPACITÀ DI ASCOLTO	92
4.3.3 PARI OPPORTUNITÀ.....	94
4.4 I FORNITORI	98
5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	103
5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME.....	103
5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI.....	105
5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO.....	107
5.4 COMPLIANCE.....	109
5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE	109
5.5.1 NOMINA ENERGY MANAGER	109
5.5.2 STANDARD PROGETTUALI PER ALLESTIMENTO E RISTRUTTURAZIONE SEDI	110
5.5.3 GREEN PUBLIC PROCUREMENT	111
5.5.4 MOBILITÀ.....	112
5.5.5 CAMPAGNA INFORMATIVA.....	114
6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	116
6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA	117
6.2 EFFICIENTAMENTO	119
6.2.1 IL COSTO DELLA RISCOSSIONE	119



6.2.2 ECONOMICITÀ DELLA GESTIONE.....	122
6.2.3 EFFICIENZA FINANZIARIA	122
7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI	124
7.1 DICHIARAZIONE D'USO	126
7.2 TABELLA DI RACCORDO.....	126
7.3 INDICE DEI CONTENUTI GRI	128
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	131

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



**IL PROFILO DI AGENZIA
DELLE ENTRATE-
RISCOSSIONE**



1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE- RISCOSSIONE

LETTERA AGLI INTERLOCUTORI

Il Bilancio di responsabilità sociale 2022 rappresenta per Agenzia delle entrate-Riscossione una opportunità per fare il punto in un passaggio di profonda trasformazione del sistema nazionale della riscossione: l'Ente è, infatti, interessato da significative novità che ne stanno caratterizzando il funzionamento e il rapporto con gli interlocutori esterni ed interni e influenzano l'impatto economico, ambientale e sociale delle attività svolte nell'anno di riferimento, il primo di piena ripresa dopo la sospensione prevista nel precedente biennio per fronteggiare la pandemia da Covid 19.

A partire dal primo gennaio 2022, in ottica di semplificazione del sistema fiscale, la "Legge di Bilancio 2022" ha previsto il cambiamento della governance di Agenzia delle entrate-Riscossione, attribuendo le funzioni di indirizzo operativo e di controllo all'Agenzia delle entrate, con lo scopo di incrementare l'efficienza dell'azione di recupero e favorire un più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi dei due Enti.

Contestualmente, il Legislatore ha modificato il sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione, prevedendo in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione una dotazione a carico del bilancio dello Stato per assicurarne la copertura dei relativi costi di funzionamento e la conseguente eliminazione dalla cartella di pagamento degli oneri della riscossione (cosiddetto aggio) a partire dai ruoli affidati dopo il 1° gennaio 2022.

L'Ente – oltre a garantire la ripresa delle attività di riscossione e registrare un significativo incremento degli incassi complessivi – ha, quindi, proseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati, finalizzate al costante miglioramento del rapporto con il contribuente, anche facilitando l'utilizzo di strumenti che consentono a contribuenti, intermediari ed enti di poter operare a distanza.

Nel corso dell'anno è, inoltre, proseguito il processo di riforma e semplificazione del sistema nazionale della riscossione. In particolare, con la "Legge di Bilancio 2023" il



Legislatore ha introdotto nuove misure di “Tregua fiscale”, quali lo “stralcio” dei debiti fino a 1.000 euro affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2015 e la “definizione agevolata” dei carichi affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 giugno 2022. Con la stessa norma il Legislatore – al fine di migliorare i processi di sviluppo ed evoluzione dei servizi informatici strumentali al servizio della riscossione e di adottare un modello organizzativo di gestione uniforme a quello dell'Agenzia delle entrate – ha anche previsto il trasferimento entro il 31 dicembre 2023, delle attività relative all'esercizio dei sistemi ICT, “demand and delivery riscossione enti e contribuenti” e “demand and delivery servizi corporate”, alla società Sogei S.p.A., mediante cessione del ramo di azienda.

Inoltre, il Consiglio dei Ministri, nella seduta del 16 marzo 2023, ha approvato il disegno di legge delega per la riforma fiscale, che conferisce al Governo una delega a emanare, entro ventiquattro mesi dalla data di entrata in vigore della legge, uno o più decreti legislativi riguardanti anche la revisione del sistema nazionale della riscossione al fine di incrementarne l'efficienza e la semplificazione, orientandone l'attività ai principi di efficacia, economicità e imparzialità e verso obiettivi di risultato piuttosto che di esecuzione del processo.

In tale mutevole contesto di riferimento, con la redazione del Bilancio di responsabilità sociale 2022, 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 2022 è la prima edizione redatta con riferimento agli standard GRI Global Reporting Initiative 2021, 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 2022 – 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 2022 – pari a 10,8 miliardi di euro – corrispondono al 103% delle spese correnti sostenute nello stesso anno per la categoria “università”, comprensive di redditi da lavoro dipendente e acquisto di beni e servizi o, in alternativa, al 91% dei pagamenti per l'acquisto di prodotti farmaceutici (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 2022 il rapporto tra riscossione da ruolo e versamenti diretti è passato da 50:50 a 30:70);
- focalizzando le attività sulle morosità rilevanti (nel 2022 il 34% 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 2022, 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 la **dimensione economica**, la performance è stata costantemente accompagnata da una diminuzione del costo della riscossione, che nel 2022 registra un costo per ogni euro riscosso pari a euro 0,087, con una flessione del 72,8% rispetto al sistema precedente alla riforma avviata dal DL n. 203/2005.

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, garantendo – nonostante la ripresa a pieno regime dell'attività nel corso del 2022 – una riduzione dei livelli rispetto a quelli registrati nel periodo pre-pandemico.



La piena ripresa delle attività ha implicato un significativo incremento delle notifiche via PEC, con un aumento di circa il 406% rispetto al 2021 e un conseguente risparmio di carta che si stima in circa 427 tonnellate: un contributo all'impatto ambientale dell'Ente a cui si aggiungono gli ulteriori effetti positivi in termini di minori consumi energetici per il trasporto e la notifica fisica degli atti.

Il Direttore di Agenzia delle entrate-Riscossione

Avv. Ernesto Maria Ruffini

(firmato digitalmente)

**Tabella 1.a****La visione, la missione e i valori di
Agenzia delle entrate-Riscossione****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 per la 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.



INTRODUZIONE

Nel Bilancio di responsabilità sociale 2022, in linea con le passate edizioni, dopo una sintetica illustrazione dell'evoluzione del sistema nazionale della riscossione (cap.1), del modello di governance adottato dall'Ente (cap. 2) e del modello di gestione della responsabilità sociale (cap. 3), sono rappresentate le iniziative più significative introdotte nel corso dell'anno in termini di impatto sociale (cap. 4), ambientale (cap. 5) ed economico (cap. 6), accompagnate dagli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dai principi internazionali GRI-Standards, in un insieme di misurazioni che tendono ad affiancarsi stabilmente alle variabili economico-finanziarie oggetto della tradizionale rendicontazione societaria.

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. 203/2005. 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. Al 31 dicembre 2022 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale attraverso 232 sportelli.

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.

Dal 1° gennaio 2022 le funzioni di indirizzo operativo e il controllo dell'Ente sono attribuite all'Agenzia delle entrate: la pianificazione delle attività e i relativi obiettivi gestionali vengono definiti nella convenzione tra Agenzia delle entrate e Ministero dell'Economia e delle Finanze, di cui all'articolo 59 Dlgs n. 300/1999, n. 300.

L'Ente ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione.

Gli organi di AeR sono il Direttore, il Comitato di gestione e il Collegio dei revisori dei conti. Il Comitato di gestione è composto dal Direttore dell'Agenzia delle entrate e da due componenti nominati dall'Agenzia medesima tra i propri dirigenti.

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.



Tabella 1.b

Agenzia delle entrate-Riscossione in cifre

10,8 MILIARDI €

RUOLI RISCOSSI 2022

1.082,2 MILIONI €

RICAVI 2022

232

SPORTELLI AL 31.12.2022

7.727

DIPENDENTI AL 31.12.2022

5.559

ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2022

16,44 MILIONI

CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2022

0,087 €

COSTO PER OGNI EURO RISCOSSO 2022



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 AeR 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 ed 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.

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.

Si precisa che non vi sono modifiche sostanziali apportate al settore rispetto al periodo precedente di rendicontazione.



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 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.

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 riscossione¹);
- 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,

¹ 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.



a potenziare la riscossione e i relativi processi operativi mediante un più stretto ed efficace coordinamento tra le due Agenzie.

Inoltre, 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, 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, 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, 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 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.

La nuova governance di AeR introdotta 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.

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.



Dai concessionari privati all'Ente pubblico Economico						
Tabella 1.c						
Periodo	2000-2005	2006	2007-2011	2012-2014	2015-2016	2017-2022
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; dal 1° ottobre 2021 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) Prima applicazione degli standard universali GRI 2021 (2022)



1.3 LE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE NEL 2023: LA LEGGE DI BILANCIO 2023 E IL DISEGNO DI LEGGE DELEGA

L'art. 1 della Legge n. 197 del 29 dicembre 2022 ("Legge Bilancio 2023"), nell'ambito più complessivo delle misure riconducibili al tema della c.d. "tregua fiscale", ha introdotto significative novità con impatto sulle specifiche attività dell'Agente della riscossione.

In particolare, rientrano in questo contesto le misure relative all'annullamento (c.d. "Stralcio") dei debiti fino a 1.000 euro affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2015 e alla definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 giugno 2022 (c.d. "rottamazione-quater"), per le quali, dal punto di vista operativo l'Ente ha attivato le necessarie misure previste al fine di permettere l'adesione da parte dei contribuenti anche attraverso i consueti canali on – line disponibili sul sito istituzionale.

Lo stralcio dei debiti fino a mille euro

La Legge di Bilancio 2023 (Legge n. 197/2022) ha previsto l'annullamento automatico ("Stralcio") dei carichi di importo residuo fino a mille euro, affidati ad Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2015 da enti diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali.

Si tratta di un annullamento automatico di tipo "parziale", riferito alle somme dovute a titolo di interessi per ritardata iscrizione a ruolo e di sanzioni e interessi di mora (articolo 30, comma 1, del DPR n. 602/1973).

L'annullamento automatico di tipo "parziale" non riguarda invece le somme dovute a titolo di: capitale, rimborso spese per procedure esecutive e diritti di notifica.

Disposizioni particolari sono previste per le sanzioni amministrative, comprese quelle per violazioni del Codice della Strada (Dlgs n. 285/1992) e, inoltre, agli enti diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali viene data la facoltà di non applicare l'annullamento parziale adottando uno specifico provvedimento nei termini previsti dalla successiva Legge di conversione del Decreto Milleproroghe (Legge n. 14/2023 di conversione del DL n. 198/2022)

La nuova definizione agevolata

La Legge di Bilancio 2023 ha introdotto anche la nuova definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 giugno 2022.

L'istituto introdotto prevede il versamento delle sole somme dovute a titolo di capitale e di quelle maturate a titolo di rimborso delle spese per le procedure esecutive e di notifica. Oltre alle sanzioni (comprese le somme aggiuntive sui debiti di natura previdenziale) e agli interessi di mora, non sono infatti dovuti gli interessi iscritti a ruolo



e gli aggi di riscossione il cui pagamento era invece previsto nelle precedenti tre edizioni della c.d. "Rottamazione".

L'agevolazione è estesa anche alle sanzioni amministrative relative a violazioni del Codice della Strada, nonché alle altre sanzioni amministrative, diverse da quelle per violazioni tributarie o degli obblighi contributivi. In quest'ultimo caso, l'importo della sanzione è considerato come capitale e quindi dovuto, mentre non si pagano gli importi degli interessi, comprese le c.d. maggiorazioni.

Trasferimento a Sogei SpA

Con le previsioni di cui ai commi 258 e seguenti dell'art. 1 della Legge di Bilancio 2023, il Legislatore ha stabilito che Agenzia delle entrate-Riscossione, entro il 31 dicembre 2023, trasferirà le attività relative all'esercizio dei sistemi ICT, "demand and delivery riscossione enti e contribuenti" e "demand and delivery servizi corporate", alla società Sogei SpA, mediante cessione del ramo di azienda, individuato con successivo decreto e con gli effetti di cui all'articolo 2112 c.c.

Tale provvedimento, in coerenza con gli indirizzi del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2022-2024, ha come finalità l'adozione di un modello organizzativo uniforme a quello dell'Agenzia delle entrate finalizzato a garantire la progressiva integrazione informatica tra le due Agenzie.

Riforma fiscale

Il Consiglio dei Ministri, nella seduta del 16 marzo 2023, ha approvato il disegno di legge delega al Governo per la riforma fiscale.

Il provvedimento conferisce al Governo una delega a emanare, entro ventiquattro mesi dalla data di entrata in vigore della legge, uno o più decreti legislativi allo scopo di semplificare e ridurre la pressione fiscale, favorire investimenti e instaurare un rapporto tra contribuenti e amministrazione finanziaria nella logica di un dialogo mirato tra le parti secondo le esigenze di cittadini e imprese.

Nel provvedimento sono contenute alcune disposizioni riguardanti la revisione del sistema nazionale della riscossione finalizzate ad incrementarne l'efficienza e la semplificazione dello stesso, orientandone l'attività ai principi di efficacia, economicità e imparzialità e verso obiettivi di risultato piuttosto che di esecuzione del processo.

Gli impatti, sia gestionali che contabili derivanti dalla legge delega, saranno valutati da parte dell'Ente in relazione ai contenuti dei successivi decreti attuativi.

The cover features a central photograph of a white surface with a network of green ropes and white geometric blocks. A dark blue arrow-shaped graphic points downwards from the top, and a green arrow-shaped graphic points upwards from the bottom.

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**

**IL GOVERNO E LA
GESTIONE DELL'ENTE**



2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE

Nel presente capitolo vengono illustrati i principali elementi del modello di governance adottato dall'Ente al 31 dicembre 2022.

In proposito occorre preliminarmente evidenziare che, tra le norme finalizzate alla semplificazione del sistema fiscale, la "Legge di Bilancio 2022" (n. 234/2021) ha previsto, con decorrenza dal 1° gennaio 2022, il cambiamento nella governance di Agenzia delle entrate-Riscossione, attribuendo le funzioni di indirizzo operativo e di controllo all'Agenzia delle entrate, con lo scopo di incrementare l'efficienza dell'azione di recupero e favorire un più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi dei due Enti.

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. 73/2021, sono state apportate modifiche allo Statuto dell'Ente, approvate con DPCM del 30 settembre 2021.

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

Da ultimo, la versione attualmente vigente dello Statuto – modificato al fine di attribuire al Direttore alcuni poteri in materia di personale, sulla base delle linee di indirizzo che il Comitato stabilisce in armonia con la normativa applicabile all'Agenzia – è stata approvata con nota del Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'11 aprile 2023.

REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

AeR adotta propri regolamenti di amministrazione e contabilità: il regolamento di amministrazione definisce l'organizzazione e la finalità dell'Ente; il regolamento di



contabilità 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), Il Comitato di gestione di AeR, nella riunione del 20 gennaio 2022, ha deliberato la modifica del regolamento di amministrazione e del regolamento di contabilità, che, ai sensi dell'art. 1 comma 5 ter del Dlgs n.193/2016, sono stati approvati dall'Agenzia delle entrate.

MODELLO ORGANIZZATIVO E FUNZIONIGRAMMA

A completamento dell'assetto organizzativo, l'Ente adotta:

- un modello organizzativo, definito sulla base delle linee guida contenute nel regolamento di amministrazione e del quadro normativo definito dal DL n. 193/2016 e dallo Statuto dell'Ente;
- un funzionigramma, che definisce gli ambiti di competenza e di responsabilità attribuiti a ciascuna struttura organizzativa dell'Ente, nonché le principali figure che assumono il ruolo di responsabile del procedimento amministrativo (ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche e integrazioni).

Oltre a tali documenti, il funzionamento dell'Ente è basato sul sistema normativo, che disciplina le modalità di regolamentazione interna, con indicazione delle tipologie di documenti dispositivi e informativi necessari al governo e alla gestione degli aspetti organizzativi ed operativi e dell'iter di predisposizione, adozione, diffusione e conservazione dei documenti stessi, e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (vedi par. 2.4.1), quale strumento di sensibilizzazione per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto citato.

In seguito alle modifiche relative alla governance dell'Ente, introdotte dalla Legge n. 234/2021, volte a realizzare una sempre maggiore integrazione con Agenzia delle entrate, si è proceduto, nel corso dell'anno 2022, agli opportuni adeguamenti dei predetti documenti organizzativi.

2.2 ORGANI

DIRETTORE

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 gestione.



Il Direttore dell'Ente è il Direttore dell'Agenzia delle entrate. Il Direttore 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 (ora Direttore) dell'Agenzia delle entrate per la durata di tre anni, successivamente, con il DPR del 18 maggio 2021, l'Avv. Ernesto Maria Ruffini, a norma dell'art. 67 del Dlgs n. 300/99, è stato confermato fino al 30 gennaio 2023 e con il DPR del 13 gennaio 2023 l'incarico è stato rinnovato per altri tre anni.

COMITATO DI GESTIONE

Il Comitato di gestione è composto dal Presidente (nella persona del Direttore di AeR) e da due componenti nominati direttamente dall'Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti.

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. Al 31 dicembre 2022 il Comitato di gestione risulta così composto:

COMITATO DI GESTIONE al 31.12.2022

<u>Incarico</u>	<u>Nominativo</u>	<u>Atto di nomina</u>
Presidente	Ernesto Maria Ruffini	DPR 13.01.2023
Componenti	Antonio Dorrello	Delibera AE n. 7/2022
	Ersilia Strumolo	Delibera AE n. 22/2021

Per maggiori dettagli: [Agenzia delle entrate-Riscossione - Direttore e Comitato di gestione \(agenziaentrate-riscossione.gov.it\)](https://agenziaentrate-riscossione.gov.it)

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio dei revisori dei conti 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.

I componenti del Collegio, diversi dal Presidente, nonché i relativi supplenti sono designati dal Ministero dell'economia e delle finanze. I revisori restano in carica per tre anni e possono essere confermati una sola volta.

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 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.

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

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI dal 31.12.2022

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 11 novembre 2021, il servizio di revisione contabile su base volontaria per il triennio 2022-2024 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 ("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") 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, 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.

Con atto del 22 aprile 2022 sono stati nominati i nuovi componenti del Collegio dei revisori, pertanto anche l'Organismo al 31 dicembre 2022 risulta così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA al 31.12.2022

Presidente Organismo di vigilanza

Massimo LASALVIA

Componenti

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;
 - del Responsabile di processo (Process owner) in termini di struttura organizzativa di appartenenza;
 - delle singole fattispecie di reato associabili ai macro-processi e processi dell'ente così come definiti dalla regolamentazione interna (Circolari e Processi);
 - 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.

Nel corso del 2022 è stata approvata una nuova versione del Modello ai fini dell'adeguamento alla legge 30 dicembre 2021, n. 234 (Legge di Bilancio 2022) che ha previsto il riordino della governance del servizio nazionale della riscossione, volto a realizzare una maggiore integrazione tra l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione. L'aggiornamento del Modello ha altresì comportato l'analisi dell'evoluzione normativa conseguente alle modifiche apportate al Decreto Legislativo e/o alla declaratoria dei reati presupposto, dell'evoluzione della 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.

Nel corso dell'anno 2022 si è proceduto all'aggiornamento del corso di formazione indirizzato a tutto il personale e fruibile su piattaforma FAD, relativo al Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del DLgs n. 231/2001 di Agenzia delle entrate-Riscossione, anche al fine di garantire una maggiore copertura della formazione, in seguito al subentro dell'Ente nelle attività di Riscossione Sicilia SpA (come disposto dall'art. 76 del DL n. 73/2021, convertito con Legge n. 106/2021), e del trasferimento del relativo personale.

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.

AeR dedica particolare attenzione a tutte le tematiche relative ai diritti umani nell'ottica di valorizzare le differenze di genere e trarre massimo beneficio dalle potenzialità di tutto il personale, tale aspetto emerge anche nell'ambito del Codice Etico: [Codice etico - pdf](#).

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 28 aprile 2022, AeR ha adottato il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2022-2024 (di seguito "PTPCT" o "Piano") redatto conformemente a quanto disciplinato dalla Legge n. 190/2012, dal Piano Nazionale Anticorruzione ("PNA"), dalle Linee guida emanate dall'ANAC e dalle indicazioni contenute nel Vademecum di esemplificazione e orientamento dell'ANAC approvato dal Consiglio dell'Autorità in data 2 febbraio 2022. 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.

Il PTPCT 2022-2024 è focalizzato sugli aspetti tipicamente programmatici riguardanti la realizzazione delle nuove misure di prevenzione ed è stato invece semplificato nelle parti descrittive del contesto generale relative alla prevenzione della corruzione. La metodologia di valutazione del rischio corruttivo utilizzata, basata su tecniche standard di risk assessment, che trovava precedentemente collocazione all'interno PTPCT, è confluita all'interno della circolare interna "La gestione del rischio di corruzione" mentre gli esiti di tale valutazione sono contenuti all'interno del documento "Esiti del processo di valutazione dei rischi relativi alla prevenzione della corruzione". Entrambi i documenti sono richiamati all'interno del Piano e sono pubblicati sul sito internet istituzionale unitamente al PTPCT.

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.

Un ulteriore strumento di prevenzione della corruzione è la trasparenza, disciplinata dal Dlgs n. 33/2013 e s.m.i. L'Ente 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. Inoltre, in ottemperanza alla disposizione normativa secondo cui "ogni amministrazione indica, in un'apposita sezione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione di cui all'articolo 1, comma 5, della Legge n. 190 del 2012, i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi del presente decreto", l'Allegato 1 "Tabella – Elenco Responsabili della pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del PTPCT 2022-2024 di Agenzia delle entrate-Riscossione riporta, per ciascun adempimento di legge, i responsabili della pubblicazione e le tempistiche di aggiornamento.

La trasparenza viene assicurata anche attraverso 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.

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 AdeR 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, gestire i rischi e le opportunità associate al contesto di riferimento, realizzare gli obiettivi posti, con lo scopo di incrementare la soddisfazione dei contribuenti e degli enti creditori.

Nel giugno 2022 l'Organismo Rina SpA, nel corso della seconda visita di sorveglianza della certificazione, ha accertato il corretto mantenimento del SGQ, con particolare riferimento alla sua efficacia e all'attuazione di programmi incentrati sul miglioramento continuo. Inoltre, in considerazione della prossima scadenza del triennio di validità della certificazione ISO 9001:2015 prevista per il 1° luglio 2023, è stata attivata ed eseguita la procedura di selezione del nuovo Organismo di certificazione, accreditato nei settori "EA 35, 33, 36" per il triennio 2023-2025.



L'Agenzia continua ad operare per il miglioramento del proprio SGQ, costruito secondo la Struttura di Alto livello (High Level Structure – HLS) che attribuisce un ruolo centrale all'Alta Direzione, nella prospettiva di migliorare la capacità di erogare prodotti e/o servizi a favore della collettività. L'Agenzia adotta l'approccio del pensiero basato sul rischio ("Risk based Thinking") quale fattore gestionale che guida ogni processo decisionale dell'Agenzia partendo dalla preventiva identificazione e gestione dei rischi e delle opportunità associati al contesto di funzionamento dell'Ente.

Nel quadro delle iniziative assunte e comunicate al Personale nel corso del 2022, 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, a ottimizzarne il monitoraggio attraverso l'introduzione di reportistica automatica che consente, a ciascuna Direzione regionale, la costante verifica delle proprie performance base trimestrale. 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.

Con cadenza periodica annuale il SGQ conduce audit Qualità presso le strutture operative e centrali dell'Agenzia. I processi e le attività sono selezionati utilizzando criteri di campionamento secondo un programma che, coerentemente con la pianificazione triennale della certificazione, sottopone tutti i processi organizzativi a verifica con una focalizzazione su quelli più critici in termini di soddisfazione del contribuente/Ente. Nell'ultimo anno del triennio di certificazione qualità dell'Ente, il campione delle strutture oggetto di audit interno ha previsto la verifica di n. 7 Direzioni Regionali, n. 4 Aree Territoriali e n. 4 Strutture delle Direzioni Centrali di Agenzia delle Entrate - Riscossione.

A seguito dell'ampliamento del perimetro operativo dell'Agenzia, avvenuto per effetto del DL n. 73/2021, art. 76, nell'anno 2022 sono stati condotti specifici interventi ricognitivi di verifica mirati al progressivo allineamento delle attività relative ai processi caratteristici e di supporto della neo costituita Direzione regionale Sicilia, finalizzate alla prossima estensione della certificazione ISO 9001 all'intero territorio nazionale nell'arco del nuovo triennio di certificazione 2023-2025.

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 del 2016 e Codice Privacy così come aggiornato dal Dlgs n. 101/2018) ha adottato uno specifico Sistema di Gestione per la Protezione dei Dati personali (SGPD) 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.

AeR 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 personali 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.

L'Ente adotta uno specifico catalogo delle misure di sicurezza denominato FOURSec, in condivisione con le amministrazioni del SIF e con SOGEI. Le misure di sicurezza in esso contenute operano in ragione della categoria di dati personali trattati dalle Amministrazioni titolari, del I rischio associato ai trattamenti e alle applicazioni informatiche utilizzate, nel rispetto dei criteri definiti in applicazione della *privacy by default* e *by design*.

Nell'ambito delle attività di miglioramento dei servizi erogati, in particolare per i temi relativi alla gestione dei dati personali, l'Agenzia ha introdotto nel corso del 2022 una piattaforma GRC (Governance, Risk e Governance) denominata RSA-Archer configurata per il governo e la gestione dei processi caratteristici della *Data Protection* e della *Data Governance*. In riferimento alla progressiva introduzione della piattaforma l'Ente predispone e cura specifiche e periodiche sessioni formative.

Nel corso dell'anno sono state realizzate le attività di adeguamento della documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Protezione dei Dati personali con il relativo aggiornamento delle metodologie della valutazione del rischio in considerazione dell'adozione della nuova piattaforma RSA-Archer.

In riferimento all'esercizio dei diritti degli interessati nel 2022 sono pervenute 136 istanze/segnalazioni presentate da parte dei cittadini, in merito al trattamento dei dati personali (artt. da 15 a 22 del Regolamento UE n. 679/2016). Tutte le risposte sono state



rese nel rispetto del termine di un mese previsto dall'art. 12, comma 3 del GDPR per l'evasione delle istanze.

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. Sulla base di quanto previsto nella "Legge di Bilancio 2022", a partire dal primo gennaio 2022 AeR è sottoposta all'indirizzo operativo e controllo dell'Agenzia delle entrate, in quanto titolare della funzione di riscossione, che ne monitora costantemente l'attività.

In coerenza con le modifiche apportate alla vigilanza dell'ente, la pianificazione delle attività e i relativi obiettivi gestionali sono, pertanto, disciplinati dalla Convenzione triennale di cui all'art. 59 del Dlgs n. 300/99 stipulata tra l'Agenzia delle entrate e il Ministero dell'economia e delle finanze (in luogo dell'Atto aggiuntivo alla Convenzione stessa, stipulato da AeR direttamente con il Ministero fino al 31 dicembre 2021), che in tal modo mantiene la piena visibilità sull'operatività dell'Agenzia delle entrate-Riscossione e la coerenza con gli indirizzi di politica fiscale vigenti.

I rapporti per i servizi prestati e per la condivisione delle banche dati e delle informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio di riscossione tra AeR e AdE 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;
- l'approvazione del budget e del bilancio d'esercizio.

Infine, per 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 DL n. 193/2016.

2.5.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

Per quanto riguarda gli obiettivi del 2022, l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2022-2024, 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 2022 – 2024

I	Garantire principi di trasparenza e leale collaborazione nel rapporto con i contribuenti, assicurando la diffusione delle informazioni riguardanti l'evoluzione normativa del settore della riscossione nazionale, nonché la conoscenza delle misure introdotte dal Legislatore, anche a seguito dell'emergenza epidemiologica Covid-19, che possano agevolare la regolarizzazione dei debiti affidati all'Agenzia dagli enti creditori
II	Promuovere un modello di sviluppo dei servizi in ottica digitale per favorire la crescente operatività da remoto dei contribuenti attraverso l'efficientamento dei servizi web disponibili, migliorando qualità, gamma e accessibilità anche tramite la progressiva introduzione e diffusione dello sportello on-line con operatore, alternativo a quello fisico, per l'erogazione di servizi e assistenza in modalità video-chiamata 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 promuovendo, nel contempo, le possibili forme di rateizzazione dei pagamenti delle somme dovute
VI	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



VII	Garantire l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario, al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo processuale informatico
VIII	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

In coerenza con le modifiche apportate dalla Legge di Bilancio 2022 in materia di vigilanza dell'ente, ai sensi dell'art. 1, comma 13, del DL n. 193/2016 quanto in precedenza contenuto nel piano delle attività dell'Atto aggiuntivo è stato direttamente inserito nell'allegato 4 della 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.

In tale allegato vengono definiti:

- i servizi dovuti, le risorse disponibili e le strategie per la riscossione;
- gli obiettivi quantitativi da raggiungere in termini di economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati, e ammontare delle entrate erariali riscalate, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale;
- gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi;
- le modalità di vigilanza sull'operato dell'ente (anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti);
- la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Direttore dell'Ente, hanno quindi stipulato la Convenzione che regola, per il periodo il triennio 2022-2024, i rapporti tra le parti, in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del Dlgs n. 300/1999, nell'articolo 1, commi da 2 a 7, del Dlgs n. 157/2015 e nell'art. 1 comma 13, del DL n. 193/2016 come novellato dalla Legge di bilancio 2022, nonché degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.

Nella tabella 2.b vengono riassunti gli obiettivi di AeR indicati per il 2022 nell'allegato 4 della Convenzione in oggetto.

**Tabella 2.b****Obiettivi Convezione 2022****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, i principali interventi programmati per il triennio 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 2022 stima un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 9,375 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata determinata in 0,950 miliardi di euro.

Per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia della riscossione, tenuto conto dell'operatività dell'ente nel periodo di riferimento, è stato mantenuto l'indicatore riferito ai tempi medi di concessione delle rateizzazioni "ordinarie", per le quali la legge prevede una procedura semplificata – il cui valore soglia è tornato a 60 mila per il venir meno degli effetti connessi al DL n. 137/2020 "Decreto Ristori" che durante il periodo di emergenza sanitaria e fino al 31 dicembre 2021 aveva temporaneamente elevato tale valore a 100 mila euro – al fine di consentire l'accoglimento del 80% delle istanze dai contribuenti entro 10 giorni dalla presentazione.

Il piano operativo è stato predisposto per garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, anche tenendo conto della graduale ripresa delle attività di notifica delle cartelle e degli atti necessari alla tutela dei crediti affidati in riscossione. 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 triennio l'AeR porrà particolare attenzione alle azioni di contenimento dei costi per consentire il mantenimento dell'incidenza massima degli stessi nella misura di 12 euro per ogni 100 euro riscossi nel rispetto delle previsioni normative in tema di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica, tenendo comunque conto del contesto operativo post emergenza sanitaria da Covid-19.

Inoltre, tenuto conto del nuovo sistema di remunerazione introdotto dalla L. n. 234/2021, l'AeR dovrà garantire un progressivo efficientamento della gestione finanziaria mediante la riduzione del plafond medio utilizzato per le anticipazioni di cassa e dei relativi oneri.

Nel periodo di riferimento proseguiranno, inoltre, le iniziative per migliorare l'efficienza della relazione con il Garante dei contribuenti attraverso un obiettivo di crescente tempestività nel fornire le risposte alle segnalazioni pervenute.

Ai sensi del Decreto 13 aprile 2022, n. 101 del Ministero dell'economia e delle finanze, 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 (c.d. Albo della Fiscalità locale).



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;



- o direttive impartite dall'Agenzia delle entrate e dai Ministeri aventi funzioni di vigilanza, di indirizzo e di controllo sulla gestione dell'Ente;
- o 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 2022, 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 nel corso dell'esame sui progetti di legge in materia di compensazione di crediti maturati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Tabella 2.c

Rapporti con il Parlamento

Data	Oggetto
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>

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



**LA GESTIONE DELLA
RESPONSABILITÀ
SOCIALE IN AGENZIA
DELLE ENTRATE-
RISCOSSIONE**



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 2022 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 2022 è redatto con riferimento agli standard GRI Global Reporting Initiative 2021 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 individuazione delle tematiche da rendicontare.



Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate - Riscossione al 31 dicembre 2022 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 coefficiente riportato nell'ultimo rapporto "Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico" del 15 aprile 2022 (Rapporto 363/2022) dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). 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.

3.1 ANALISI DI INDIVIDUAZIONE DELLE TEMATICHE DA RENDICONTARE

Il processo di analisi ha lo scopo di individuare le tematiche rilevanti che sono oggetto di approfondimenti all'interno del Bilancio di responsabilità sociale 2022.

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

L'analisi è stata condotta attraverso un'approfondita mappatura ed esame 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:



- standard GRI Global Reporting Initiative 2021;
- atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2022-2024;
- convenzione triennale per gli esercizi 2022-2024 con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e Agenzia delle entrate;
- rendicontazione al 31 dicembre 2022 del Piano annuale di AeR;
- deliberazione n. 56/2022 della Corte dei conti "La riforma della riscossione per effetto del DL n. 193/2016 e della Legge n. 234/2021";
- determinazione n. 53/2022 della Corte dei conti "Determinazione e relazione sul risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di AeR"
- piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2023-2025;
- rassegna stampa 2022;
- interrogazioni parlamentari 2022;
- audizioni parlamentari 2022;
- comunicati stampa 2022;
- portale web, social network e canale YouTube 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 riscossione²;
- ruolo sociale;
- competenza, professionalità e capacità di ascolto;
- pari opportunità;
- gestione responsabile della prevenzione della corruzione³;
- privacy;
- gestione ambientale;
- efficientamento.

Si è, quindi, provveduto alla misurazione della rilevanza di ciascuna area tematica individuata attraverso un giudizio qualitativo sia in prospettiva esterna che in prospettiva interna, valutando l'impatto effettivo o potenziale che l'Ente può generare per ciascun tema sulla società e l'ambiente circostante.

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



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.

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 rilevanti – in quanto di impatto effettivo o potenziale – e, quindi, approfondite all'interno del presente documento nei capitoli 4 (la responsabilità sociale), 5 (la responsabilità ambientale) e 6 (la responsabilità economica), nei quali, per ogni tipologia di interlocutore e tema significativo individuato, vengono rappresentati i risultati dei principali indicatori quantitativi e qualitativi rilevati.

Figura 3.a

La matrice dei temi rilevanti





3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI

Agenzia delle entrate-Riscossione riconosce come interlocutori tutte quelle realtà (individui o gruppi di individui) che hanno un interesse sul quale le attività dell'Ente hanno o potrebbero avere un impatto.

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 individuazione delle tematiche rilevanti sulla base di quanto previsto dalle linee guida del Global Reporting Initiative.

Tabella 3.a**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

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



CSR

**LA RESPONSABILITÀ
SOCIALE**



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 individuazione delle tematiche rilevanti.

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

Come noto, 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, AeR ha continuato nel perseguire e completare 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 proceduto nel consolidare 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 vengono illustrate le principali iniziative intraprese nell'ambito della gestione responsabile del servizio di riscossione.

IMPORTI RISCOSSI

Nel 2022 la ripresa a regime delle attività di riscossione, iniziata dal primo settembre 2021, ha favorito l'incremento degli incassi complessivi, pari a 11,1 miliardi di euro



come evidenziato nella tabella 4.a che riporta il dato della quota relativa alla riscossione da ruolo, pari a circa 10,8 miliardi di euro, distinta per tipologia di ente creditore.

Occorre ricordare che i volumi del biennio 2020-2021 sono stati influenzati dagli effetti delle misure straordinarie introdotte in materia di riscossione dai provvedimenti legislativi emanati durante l'emergenza sanitaria da Covid 19, che a partire dal 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.

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

Importi riscossi	Unità di misura	2020	2021	2022
Riscossione da Ruolo	%	95,9	95,9	97,5
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	4,1	4,1	2,5
Totale riscossione	€/mln	6.375	7.253,1	11.112,9
Ruoli Erariali	%	54,6	59,1	58,1
Ruoli Inps-Inail	%	34,1	30,6	26,9
Ruoli Enti non statali	%	11,3	10,3	15,0
Totale riscossione da ruolo	€/mln	6.113,3	6.955,0	10.832,9

4.1.1 AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO CANALI DI CONTATTO

In linea con la strategia dell'Ente che punta al costante miglioramento della relazione con il contribuente e, coerentemente con le previsioni in materia di riscossione indicate nella Convenzione triennale per gli esercizi 2022-2024, in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del DLgs n. 300/1999, nel corso del 2022 l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati.

LA RETE DEGLI SPORTELLI

L'Ente è presente su tutto il territorio nazionale con una rete di 232 sportelli al 31.12.2022, di cui 11 sportelli informativi. La riduzione, rispetto al saldo del precedente anno, è interamente imputabile alla chiusura definitiva di sette sportelli avvenuta nel corso dell'anno ad esito dell'attività di revisione della rete sportellare avviata nell'ambito dell'Area Riscossione, anche alla luce dei sempre maggiori servizi erogati ai cittadini ed imprese tramite canali "a distanza".



Tabella 4.b

Canali di contatto

Numero sportelli	Unità di misura	2020	2021	2022
Con pagamento	%	96	95	95
Solo informazioni	%	4	5	5
Totale sportelli	n.	205	239	232

Nel 2022 – come già nel biennio precedente – per assicurare l'operatività nel rispetto delle misure a tutela dei contribuenti e del personale e per consentire la programmazione degli accessi, prevenendo così situazioni critiche di assembramento con conseguenti lunghe e spesso inutili attese, l'accesso presso gli sportelli è stato consentito esclusivamente tramite prenotazione, da effettuarsi preventivamente a cura del contribuente presso l'area pubblica del portale web.

Attraverso tale servizio, i contribuenti possono 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. Inoltre, a partire dalla fine del 2022, per facilitare la prenotazione per l'accesso agli sportelli territoriali anche ai soggetti che hanno difficoltà ad interagire con il web, il servizio di prenotazione è stato esteso anche tramite call center.

Il numero di contribuenti serviti agli sportelli (sia fisici che on line) nel 2022 si è attestato su circa 1,6 milioni, in sensibile crescita sia rispetto agli precedenti come evidente nella tabella 4.c. La scelta organizzativa di consentire l'accesso agli sportelli esclusivamente con prenotazione di appuntamento da parte del contribuente ha permesso il mantenimento, nonostante il significativo aumento dei volumi lavorati, di un tempo di attesa minimale, pari a circa 8 minuti, contro i 7 minuti del 2021.

Tabella 4.c

Canali di contatto

Numero contatti sportello	Unità di misura	2020	2021	2022
Con pagamento	%	29,8	41	36,6
Solo informazioni	%	70,2	59	63,4
Totale contatti sportello	n./mln.	1,35	0,90	1,62

Nel corso dell'esercizio 2022 è stato inoltre progressivamente esteso, su quasi la totalità del territorio nazionale, il servizio sportello online, attivato a fine 2021 e anch'esso fruibile su prenotazione.



Lo sportello online rientra nel più ampio progetto di digitalizzazione intrapreso dall'Ente con l'obiettivo di sviluppare nuovi servizi a distanza che possano rendere sempre più agevole e immediato il rapporto con i contribuenti.

Il servizio permette ai cittadini, in modo semplice e veloce da PC, smartphone o tablet, di interloquire in videochiamata con un operatore di Agenzia delle entrate-Riscossione in tempo reale, usufruendo di tutti i servizi disponibili allo sportello fisico (ad es. informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso), consentendo anche di risparmiare tempo attraverso l'eliminazione delle attese negli uffici, nonché ridurre l'impatto ambientale delle attività dell'Ente, in termini di minori consumi per esigenze di mobilità.

L'estensione del servizio, condotta a livello regionale, a fine 2022 è stato utilizzato da circa 84 mila contribuenti ed ha raggiunto una copertura del 76% della popolazione e si ritiene di poter raggiungere la piena copertura del territorio nazionale entro il primo semestre 2023.

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.

In tal senso, nel corso del 2022 è stato implementato il programma di iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati, denominato Agenda Digitale, il cui programma 2022 è stato principalmente indirizzato alla prosecuzione degli interventi finalizzati al miglioramento e incremento dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale web dell'Agenzia.

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, anche distinti in base alla categoria di utenti di riferimento (Cittadini, Imprese e Professionisti ed Enti creditori).

Il portale è realizzato secondo una logica *mobile responsive*, ciò significa che consente la fruibilità dei contenuti e dei servizi, oltre che dal computer, anche da dispositivi mobili quali smartphone, pc e tablet.

La principale novità del 2022 è stata il rinnovamento dell'architettura informativa e concettuale del sito insieme al restyling grafico complessivo, focalizzandosi sul miglioramento della visibilità e della tracciabilità dei servizi di maggiore utilizzo. Il nuovo sito internet si pone l'obiettivo di aumentare la platea di utilizzatori e rientra nel più



ampio progetto di digitalizzazione intrapreso dall'Ente per unire il mondo dei contenuti informativi con l'esperienza dei servizi digitali per la riscossione.

Il progetto di redesign del sito ha comportato, in primo luogo, la realizzazione di una nuova home page in cui si trovano subito in primo piano:

- gli argomenti di maggiore interesse, con fino a sei slider arricchiti da immagini grafiche;
- la nuova sezione "Focus", con le novità e gli aggiornamenti normativi in materia di riscossione.

Inoltre, è stato messo subito in evidenza l'accesso diretto al nuovo sistema di prenotazione di un appuntamento presso lo sportello territoriale oppure in videochiamata con lo Sportello on-line, per effettuare operazioni e ricevere informazioni comodamente da casa.

Per gli intermediari fiscali, è stato previsto l'accesso in home page ad EquiPro, la piattaforma dei servizi on-line dedicata ai professionisti, delegati ad operare per conto dei propri clienti.

Inoltre, per consentire una navigazione più semplice e veloce, sono stati resi immediatamente linkabili, sempre in home page, i servizi più utilizzati, i contatti per ricevere assistenza, gli approfondimenti tematici e i contenuti multimediali.

Il redesign del sito ha portato anche alla completa riorganizzazione di due importanti sezioni: Servizi e Modulistica. Entrambe le sezioni sono state ridisegnate e arricchite di nuove funzionalità rendendo esplicativa la grafica e creando campi di ricerca e appositi filtri.

Con l'obiettivo di agevolare l'esperienza di navigazione, riducendo i tempi di ricerca degli utenti, il menù è stato spostato da sinistra a destra delle singole pagine web, come anche suggerito nelle nuove linee guida AGID.

Infine, l'accesso all'Area riservata è stato evidenziato per renderlo maggiormente fruibile.

L'insieme di questi interventi ha determinato nel 2022 la crescita dell'utilizzo dell'Area Riservata Cittadini, e dell'Area Riservata Intermediari con una sostanziale duplicazione degli accessi come riportato nella tabella 4.d.

Tabella 4.d**Canali di contatto**

Portale web	Unità di misura	2020	2021	2022
Accessi Area Riservata Cittadini	n./mln	4,6	5,7	9,5
Accessi Area Riservata Intermediari (EquiPro)	n./mln	0,5	0,6	1,1



Prenota un appuntamento allo sportello territoriale e Prenota un appuntamento allo sportello on-line

Come già riportato nel paragrafo relativo alla rete sportellare, l'accesso ai servizi di sportello di AeR dal 2020 può avvenire solo previo appuntamento, attraverso il servizio "Prenota un appuntamento allo sportello territoriale", a cui si può accedere dall'area pubblica del portale e dell'app. Nel 2022 il numero di contribuenti serviti presso lo sportello territoriale è stato pari a oltre 1,5 milioni (in crescita rispetto ai circa 1,2 milioni del 2021).

A questo servizio si affianca l'analogo "Prenota un appuntamento allo sportello on-line", attivato in via sperimentale a fine del 2021.

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, 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.

I riscontri numerici di fine anno confermano una decisa tendenza di crescita sull'utilizzo dell'App, considerando che il numero di download nel 2022 è di circa 360mila unità (rispetto alle oltre 250mila del 2021).

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 2022 le adesioni al servizio da parte dei contribuenti sono state circa 291mila, in aumento rispetto allo scorso anno (circa 140mila nel 2021).



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 2022 sono stati lanciati 67 tweet per supportare la diffusione delle notizie relative alle attività dell'Ente. Il numero dei tweet risulta intenzionalmente in calo rispetto allo scorso anno, in coerenza con la scelta dell'Ente di limitare i tweet alle notizie strettamente di attualità e di servizio. I nuovi follower nel 2022 sono stati 587.

All'account Twitter si affianca il canale YouTube: attraverso l'utilizzo dei video-tutorial i contribuenti possono conoscere i principali servizi online. Nel 2022 sono stati pubblicati su YouTube tre nuovi video: Riammissione "Rottamazione-ter" e "Saldo e stralcio", Fisco e scuola per seminare legalità e il video di lancio sul nuovo sito internet di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Nel 2022 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto circa 117mila visualizzazioni e al 31 dicembre 2022 ha raggiunto le 6,8 mila, con un incremento di circa due migliaia di unità rispetto allo scorso anno.

Numero telefonico unico 06.01.01 e altri canali asincroni

Le attività di assistenza al contribuente sono state, inoltre, costantemente 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.

Nel 2022 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del Contact Center Multimediale è stato di circa 1,9 milioni, di cui circa il 58% gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 96 secondi. Il maggior tempo di attesa, rispetto all'esercizio precedente, sconta l'attivazione del nuovo contratto che nella fase di avvio, gennaio-marzo 2022, ha determinato tempi di attesa superiori al valore medio annuo poi consuntivato. Inoltre, rispetto al 2021, il numero complessivo dei contatti, con la ripresa delle attività di riscossione sospese in conseguenza dell'emergenza epidemiologia, si è notevolmente incrementato, con conseguente allungamento dei tempi di attesa registrati nell'anno precedente.).

Ai sopra citati contatti telefonici vanno aggiunti i contatti da canale asincrono, pari a oltre 415 mila, per un totale complessivo gestito di circa 2,3 milioni di contatti, come evidenziato nelle tabelle 4.e e 4.f.

**Tabella 4.e****Canali di contatto**

Contatti numero unico	Unità di misura	2020	2021	2022
Gestite in IVR	%	54,9	57,5	57,9
Gestite da operatore	%	45,1	42,5	42,1
Totale	n./000	1.286	1.097	1.918

Tabella 4.f**Canali di contatto**

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2020	2021	2022
e-mail	%	40,5	25,0	7,6
Fax	%	0,1	0,1	0,0
Posta*	%	14,3	28,1	24,7
Form-web**	%	45,1	46,8	67,7
Totale	n./000	371	457	415

* Nel canale "Posta" sono ricomprese lettere, raccomandate, comunicazioni e PEC che vengono preliminarmente sottoposte al processo interno di protocollazione (Docway) e inoltrate, se di competenza del Customer Service, al sistema informativo del Contact Center.

** A partire dal 2020 sono conteggiati anche i contatti gestiti esclusivamente dagli operatori interni della U.O. Customer Service provenienti dai Form-web dedicati.

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 2022, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le iniziative di formazione e informazione degli intermediari fiscali sulle principali novità relative alle attività di riscossione, con particolare riguardo ai servizi digitali disponibili nell'area riservata EquiPro. L'Ente è, infatti, intervenuto come relatore a diversi incontri formativi promossi dagli ordini professionali e ha partecipato, con un proprio stand dedicato a EquiPro, alla tredicesima edizione del Festival del Lavoro, organizzato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, che si è tenuto dal 23 al 25 giugno a Bologna.

Inoltre, attraverso una campagna informativa sono stati promossi sia il servizio di videochiamata (attivo in molte province italiane), che consente ai professionisti di



prendere appuntamento per gestire le pratiche dei propri assistiti nell'area riservata EquiPro, sia l'estensione alla Regione Sicilia di tutte le funzionalità dell'area riservata. La collaborazione con il mondo professionale è, inoltre, proseguita con la gestione delle richieste di assistenza ricevute mediante il canale PEC per l'utilizzo della piattaforma digitale EquiPro.

4.1.3 AMPLIAMENTO CANALI DI PAGAMENTO

Come già anticipato nel paragrafo 4.1, nel corso del 2022 sono stati complessivamente riscossi 11.113 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo (10.833 milioni di euro) comprensivi degli incassi collegati agli interventi di "definizione agevolata" quantificabili in circa 1,7 miliardi di euro.

Tabella 4.g

Canali di pagamento

Importi riscossi	Unità di misura	2020	2021	2022
Riscossione da Ruolo	%	95,9	95,9	97,5
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	4,1	4,1	2,5
Totale riscossione	€/mln	6.375	7.253	11.113
Riscosso medio giornaliero	€/mln	25	28	44

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 2022 il maggior numero di pagamenti (in totale oltre i 19 milioni di unità) si concentra nei canali alternativi alla rete degli sportelli di AeR, che al 31 dicembre 2022 risulta pari al 95,8%.

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.



Tabella 4.h

Canali di pagamento

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2020	2021	2022
Sportello	%	3,4	3,7	4,2
Poste	%	33,9	28,9	21,1
Banche*	%	37,2	41,6	44,8
Nuove reti fisiche (Fit/Sisal/Lottomatica)**	%	21,7	21,9	26,1
Portale Web	%	3,7	3,9	3,7
Totale	n./mln	14,5	12,0	19,1

* 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).

LA PREDISPOSIZIONE 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 predispone e 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.

Relativamente alla predisposizione degli atti, il dato esposto nella tabella 4.i rappresenta il numero delle cartelle di pagamento elaborate 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	2020	2021	2022
Ruoli cartelle	n./000	10.373	13.573	16.444
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	172	1.758	2.832
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	192	174	653

Per quanto concerne le modalità di notifica, la ripresa dell'attività di riscossione avvenuta nel corso del 2022 ha determinato un significativo incremento rispetto all'anno precedente dell'impiego della posta elettronica certificata (Pec) come evidenziato nella tabella 4.j: 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	2020	2021	2022
Pec Inviolate	n./000	1.419	2.019	10.215

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	2020	2021	2022
Documenti propedeutici	n./000	1.477	2.327	6.108
Avvisi di intimazione	%	66,2	99,9	81,7
Solleciti di pagamento	%	30,1	0,0	10,3
Preavvisi di fermo amministrativo	%	2,0	0,0	4,6
Preavvisi di ipoteca	%	1,7	0,1	3,4
Procedure cautelari	n./000	183	5	30
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	96,9	0,5	0,7
Iscrizioni ipotecarie	%	3,1	99,5	99,3
Procedure esecutive	n./000	75	13	266
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	7,2	0,5	2,8
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,0
Pignoramenti mobiliari	%	2,1	0,2	0,9
Pignoramenti presso terzi	%	90,6	99,2	96,3

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.

DEFINIZIONE AGEVOLATA

L'andamento della riscossione degli ultimi anni risulta fortemente influenzato dall'adesione dei contribuenti alle misure introdotte dal Legislatore per definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo. Nell'anno 2022 le riscossioni derivanti da tali misure



hanno contribuito per il 15% rispetto al totale degli incassi, con un dato consuntivato al 31 dicembre 2022 che risulta complessivamente pari a 1.657 milioni di euro.

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. 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. In seguito, 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. Successivamente, il DL n. 146/2021 aveva fissato al 9 dicembre 2021 il termine per considerare tempestivo il versamento di tutte le rate originariamente da corrispondere nell'anno 2020 e nell'anno 2021. Infine, il DL n. 4/2022 ha previsto la rimessione in termini, stabilendo nuovi termini per il pagamento delle rate degli istituti di definizione agevolata:

- entro il 30 aprile 2022, relativamente alle rate in scadenza originariamente nell'anno 2020;
- entro il 31 luglio 2022, relativamente alle rate in scadenza originariamente nell'anno 2021;
- entro il 30 novembre 2022, relativamente alle rate in scadenza nell'anno 2022.

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 2022 la riscossione collegata agli interventi normativi di "definizione agevolata" è risultata pari a circa euro 1.639 milioni per "rottamazioni" ed a circa euro 18 milioni per "saldo e stralcio".



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.

Montante delle istanze di rateizzazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni Situazione al 31/12/2022

Tabella 4.1

Stato delle rateizzazioni	Numero istanze	Carico protocollato
Concesse	4.762.642	45.428,62
Non concesse	512.305	29.960,36
Revocate	6.767.540	138.420,81



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

Per quanto riguarda il volume annuo delle riscossioni da rateizzazioni, gli importi delle riscossioni dell'anno ammontano a circa 3,6 miliardi di euro, con una incidenza degli incassi da rateizzazione sul totale degli incassi di circa il 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	2020	2021	2022
Incassi da rateizzazioni	€/mln	2.331	2.366	3.654
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	38	34	34

La percentuale dei casi in cui l'Ente riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2022 è pari a circa l'79,2%.

Tabella 4.n**Rateizzazioni**

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2020	2021	2022
Evasione entro 5 giorni	%	76,4	89,5	79,2

Infine, l'incidenza degli accessi ai canali remoti per la presentazione delle istanze di rateazione al 31 dicembre 2022 è pari al 71,9%: il risultato, nonostante la crescita del numero delle richieste di rateazione presentate, consolida un crescente utilizzo del servizio online di rateizzazione, che nel corso del 2022 è stato aggiornato per recepire i nuovi interventi normativi in materia di rateizzazione degli importi iscritti a ruolo.

In particolare, tra i principali interventi effettuati, sono state recepite le previsioni introdotte dal "Decreto Aiuti" (DL n. 50/2022 convertito in legge n. 91/2022) riguardo a:

- innalzamento della soglia (da 60.000 a 120.000) al di sotto della quale il contribuente può attestare la propria situazione di difficoltà economica con una semplice autodichiarazione;
- incremento (da 5 a 8) del numero di rate che, se impagate, determinano la decadenza dal beneficio della rateazione.



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.

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

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2020	al 31.12.2021*	al 31.12.2022
Mail/PEC	%	58	56	54
Form On-line	%	30	38	40
Sportello	%	10	5	5
Raccomandata e altro	%	2	1	1
Totale	n.	30.653	21.182	147.422

* il dato non comprende la Regione Sicilia

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 2022 il canale maggiormente utilizzato resta quello della posta elettronica (Mail o PEC), con il 54% 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 40% delle richieste riducendo ancora di più il ricorso allo sportello e del canale postale, che sono scesi stabilmente e rispettivamente al 5% e all'1%.

Infine, l'incidenza degli accessi ai canali remoti per le richieste di sospensione al 31 dicembre 2022 è pari a circa il 94%.

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 2020-2022 circa 558 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.p

Contenzioso di riscossione

Atti in ingresso	Unità di misura	2020	2021	2022
Atti in ingresso	n./000	137	176	245

Analizzando i dati 2022 per autorità giudiziaria, emerge che la maggior parte delle controversie intraprese è incardinata dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado (44,3% del totale) e al Giudice di Pace (39,2%), segue il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (11,9%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato, emerge invece che l'atto maggiormente impugnato è la cartella di pagamento che interessa circa il 44,8% del totale. Gli atti impugnati, comunque, rappresentano appena lo 0,77% 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 2022 mostra una particolare concentrazione in Calabria, Campania, Lazio e Sicilia che insieme pesano per circa il 79% sul dato nazionale.

Tabella 4.q

Contenzioso di riscossione

Distribuzione geografica	Unità di misura	2020	2021	2022
Abruzzo	%	0,6	0,3	0,8
Basilicata	%	0,5	0,2	0,7
Calabria	%	12,3	10,1	15,1
Campania	%	59,9	73,8	34,8
Emilia Romagna	%	1,3	0,9	1,5
Friuli Venezia Giulia	%	0,2	0,2	0,3



Lazio	%	13,8	6,8	14,4
Liguria	%	0,5	0,3	0,7
Lombardia	%	2,7	1,9	4,4
Molise	%	0,4	0,3	0,5
Marche	%	0,3	0,2	0,4
Piemonte	%	0,9	0,6	1,7
Puglia	%	3,2	1,9	5,2
Sardegna	%	0,6	0,4	0,9
Sicilia	%			14,7
Toscana	%	1,3	0,9	1,6
Trentino Alto Adige	%	0,1	0,1	0,3
Umbria	%	0,4	0,3	0,5
Valle d'Aosta	%	0	0,02	0,1
Veneto	%	1,0	0,8	1,4
Totale	n./000	137	176	245

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 2022 sono 5.559 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	2020	2021	2022
Numero enti creditori ruoli	%	95,86	96,91	97,64
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	17,63	17,82	16,48
Totale Enti creditori	n.	5.440	5.304	5.559

La progressiva riduzione nel numero di enti serviti e la graduale diminuzione dell'incidenza degli affidatari di avvisi di pagamento è in gran parte attribuibile ai Comuni anche in conseguenza della previsione dell'impossibilità di affidamento diretto a AeR, inizialmente contenuta nel DL n. 203/2005, più volte successivamente prorogata e superata solo con le disposizioni introdotte dal DL n. 193/2016.

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

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

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

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

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

In tale prospettiva, a partire dal 1° luglio 2017, AeR eroga agli enti della fiscalità locale che hanno assunto apposita deliberazione, il servizio di riscossione mediante un approccio integrato e unitario nei confronti dei contribuenti, garantendo così un



servizio standardizzato di riscossione, con conseguenti efficienze di processo ed economie di scala. Le Regioni, le Province, i Comuni, i Consorzi, le Casse di previdenza e altri soggetti non statali possono, infatti, usufruire di tutti i servizi di riscossione già erogati agli enti statali e beneficiare del miglioramento continuo delle procedure che, grazie alla standardizzazione, possono garantire qualità e sicurezza nella filiera ente impositore, ente di riscossione e contribuente.

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, Nel 2022 è stato realizzato il nuovo servizio che rende disponibile alle ASL (e in particolare agli utenti accreditati sulla base di un apposito elenco fornito ad AdeR dalle ASL, per il tramite del Ministero della Salute) un'apposita funzionalità nell'Area riservata agli Enti del portale web di AdeR attraverso la quale le stesse ASL possono registrare i dati (numero della Comunicazione di Avvio della Procedimento Sanzionatorio e codice fiscale) necessari all'identificazione dei soggetti per i quali viene attestata l'insussistenza dell'obbligo vaccinale o l'impossibilità ad adempiervi e, conseguentemente, da escludere dalla successiva fase di predisposizione dell'avviso di addebito (art. 4-sexies, comma 4, del DL n. 44/2021 convertito con modificazioni dalla Legge n. 76 del 28 maggio 2021).



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 2022 con i pagamenti effettuati nello stesso anno per sostenere:

- le spese correnti per la categoria "università";



- i pagamenti per l'acquisto di prodotti farmaceutici 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 2022 – possano essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per il progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere il 103% delle spese correnti sostenute nello stesso anno per la categoria “università”, comprensive di redditi da lavoro dipendente e acquisto di beni e servizi) e per la salute (capacità di sostenere il 91% dei pagamenti per acquisto di prodotti farmaceutici).

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

Potenziale sostegno alla spesa sociale*	Unità di misura	2022
Riscossione da ruolo	€/mln	10.832
<u>Istruzione</u>		
Spese correnti categoria università**	€/mln	10.560
<u>Sanità</u>		
Spesa acquisto prodotti farmaceutici	€/mln	11.964

* Fonte www.SIOPE.it (estrazione del 18 maggio 2023)

** Comprensive di redditi da lavoro dipendente, imposte e tasse a carico dell'ente e acquisto di beni e servizi, al netto di trasferimenti correnti, interessi passivi, rimborsi, poste correttive delle entrate e altre spese correnti

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 2022, 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 AeR	Unità di misura	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Riscossioni complessive																	
Ruoli	%	50	48	38	40	35	34	30	28	29	28	37	30	30	26	29	30
Versamento diretti	%	50	52	62	60	65	66	70	72	71	72	63	70	70	74	71	70
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	20,2

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 2022 il 34% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce a circa il 59% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 69% per morosità superiori a 50 mila euro.

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

	Unità di misura	2020	2021	2022
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	4.012	5.220	7.483
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	66	75	69
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	3.277	4.396	6.332
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	54	63	59
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	1.821	2.614	3.723
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	30	38	34
Totale incassi da ruolo post-riforma	€/mln	6.101	6.944	10.819
Totale incassi da ruolo ante-riforma	€/mln	12	11	14
Totale incassi da ruolo	€/mln	6.113	6.955	10.833

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.

Nell'anno scolastico 2021/2022 (da ottobre 2021 a giugno 2022), sono state effettuate 383 lezioni di Fisco e scuola per seminare legalità, di cui 260 insieme all'Agenzia delle Entrate. Il progetto Fisco e scuola per seminare legalità, realizzato in sinergia con l'Agenzia delle Entrate, consiste di due quaderni didattici interattivi disponibili online, uno per le scuole primarie e l'altro per le secondarie, che possono essere consultati in classe e fruiti da casa.

Nell'ambito delle iniziative congiunte con l'Agenzia delle Entrate, nell'anno scolastico 2021/2022, AdeR ha partecipato al progetto AgEvolution in Toscana, alla Global Money Week 2022 in Emilia-Romagna, promossa dall'OCSE in 176 Paesi del mondo, e al Salone Orientamenti, organizzato a Genova dalla Regione Liguria.



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

Il Piano, aggiornato ogni anno entro il 31 gennaio, salvo proroghe da parte dell'ANAC, 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. La metodologia adottata dall'Ente per la gestione dei rischi corruttivi si ispira ai principali standard internazionali di *risk management* e tiene



conto delle indicazioni fornite dall'ANAC con il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) 2019.

La gestione del rischio corruttivo parte dall'analisi del contesto, finalizzata a comprendere le variabili/specificità del contesto, esterno e interno, in cui opera l'Ente e che incidono sull'esposizione ai rischi corruttivi dello stesso. In particolare, l'analisi del contesto interno riguarda gli aspetti legati all'organizzazione e alla gestione delle attività e dei processi dell'Ente, che influenzano la sensibilità dello stesso al rischio corruttivo. In particolare, con l'analisi del contesto interno si è proceduto con l'individuazione dei processi operativi (c.d. "mappatura dei processi"), che ha portato all'identificazione delle aree gestionali che, in ragione della natura e delle peculiarità dell'attività svolta dall'Ente, risultino potenzialmente esposte a rischi corruttivi.

Per ogni processo si è provveduto a identificare i rischi potenziali (in termini di causa ed effetto), ivi compresi le possibili condotte di *maladministration*, e di individuare qual è il livello di esposizione di rischio. Quindi, individuati gli eventi rischiosi e stimato il rischio intrinseco (in termini di rilevanza) i Responsabili di processo effettuano l'auto-valutazione sull'adeguatezza delle misure di mitigazione esistenti al fine di determinare il rischio residuo.

Rispetto a tali processi il piano di prevenzione della corruzione identifica le loro caratteristiche, le azioni e gli strumenti per prevenire il rischio, stabilendo la priorità di trattazione in base al livello di rischio residuo rilevato (basso, medio o alto). Le attività aventi un livello di rischio medio e alto si collocano principalmente nei processi operativi correlati alla riscossione. Nella tabella successiva sono riportati i processi identificati a rischio alto.

Tabella 4.v**Prevenzione della corruzione****Processi identificati a rischio alto**

Agenzia delle entrate-Riscossione

incassi sportello; rimborsi da eccedenze

Per i processi aventi un grado di rischiosità medio o alto, il PTPCT identifica le misure di prevenzione specifiche da attuare nel triennio di riferimento, specificando per ciascuna di esse, la descrizione (controlli, regolamentazione, implementazioni sui sistemi informativi, formazione specifica, etc.), i tempi di attuazione e le responsabilità connesse all'attuazione.

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 possono 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 2022 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.

Tabella 4.w**Prevenzione della corruzione**

	Unità di misura	2020	2021	2022
Interventi di audit	n.	6	7	63
Interventi di audit per rischi legati alla corruzione	%	83	71	97

Gli interventi di audit per rischi legati alla corruzione sono per la quasi totalità verifiche di natura preventiva atti, tra l'altro, a valutare la corretta mitigazione dei rischi corruttivi.

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 2022 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.x

Prevenzione della corruzione

	2020*				2021*				2022*			
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	2	31	2	28	6	24	5	6	3	19	5
di cui:												
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	1	0	0	0	2	0	1	5	1	1	1	0
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	6	0	7	0	0	0	12	0	0	0	3	0
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	6	2	17	2	11	5	6	0	1	1	6	5
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	8	0	7	0	15	1	4	0	4	1	9	0
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate *****	5	0	6	0	2	4	3	5	0	3	4	4
di cui:												
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	5	0	6	0	2	3	3	5	0	3	1	4
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	1	0	5	1	3	0	0	0	0	0	3	1

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

Infine si precisa che, durante il periodo di rendicontazione, si è verificato un caso legale di dominio pubblico riguardante ipotesi di corruzione/concussione che ha visto il coinvolgimento di un dipendente (gli esiti del caso citato saranno noti al termine del procedimento penale attualmente pendente).



Tabella 4.y

Prevenzione della corruzione

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2020	2021	2022
Dirigenti*	n.	3	0	2
Quadri Direttivi*	n.	152	32	55
Aree professionali*	n.	1.158	173	618
Ore di formazione specifica	ore	5.661	867	2.825
N. Partecipazioni**	n.	1.317	206	679

* 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.

La tabella in parola riporta il numero complessivo delle istanze pervenute e gestite nel corso dell'intero anno. Si evidenzia, altresì, che a far data dal 1.09.2022 il monitoraggio e la gestione di tali istanze è stato eseguito dal Settore Protezione dati e Qualità con l'ausilio dell'applicativo Archer RSA.

Archer è una piattaforma GRC (Risk and Compliance), ovvero un applicativo che consente l'integrazione, su base relazionale, tra le entità che compongono il modello operativo e i processi del Sistema di Gestione per la protezione dei dati compresi quelli afferenti la gestione delle istanze proposte per l'esercizio dei diritti degli interessati.

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 attenenti alla protezione dati.

Infine, la tabella 4.z riporta anche il dato relativo alle “fughe, furti o perdita dei dati dei clienti” riferiti alla fattispecie di violazione di dati personali (data breach) definita dall'art. 4, numero 12 del GDPR, come “la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati”.

Gli eventi riportati in forma tabellare per il triennio 2020 – 2022, che afferiscono alle violazioni come precedentemente definite, sono stati valutati dal Titolare, previo parere del Data Protection Officer, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, in ordine alla necessità di notificazione delle violazioni all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati personali e, nei casi previsti, agli interessati dal trattamento dati effettuato dall'Ente.

Con riferimento alle violazioni di dati personali registrate per gli anni 2021-22, rispettivamente n. 3 per il 2021 e n. 7 per il 2022, si specifica che soltanto in un caso per ciascun anno di riferimento si è dovuto procedere alla comunicazione dell'evento al Garante, mentre in nessun caso si è resa necessaria la comunicazione agli interessati.

Tabella 4.z**Privacy**

Numero di istanze documentate relative a richieste degli interessati	Unità di misura	2020	2021	2022
Istanze ricevute da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	83	27	140
Fughe, furti o perdite di dati	n.	0	3	7



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.

4.3.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

L'organico di AeR al 31 dicembre 2022 è formato da 7.727 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	2020	2021	2022
Lavoratori dipendenti	n.	7.474	7.938	7.727
di cui				
Uomini	n.	4.430	4.663	4.513
Donne	n.	3.044	3.275	3.214
Lavoratori interinali	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.474	7.938	7.727

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, tipologia di contratto, impiego e categoria	Unità di misura	2020	2021	2022
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
<i>A tempo indeterminato</i>	n.	7.474	7.938	7.727
di cui				
Uomini	n.	4.430	4.663	4.513
Donne	n.	3.044	3.275	3.214
<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.	7.474	7.938	7.727
Lavoratori dipendenti per impiego				
Full time	n.	6.682	6.185	6.998
di cui				
Uomini	n.	4.342	4.588	4.433
Donne	n.	2.340	2.597	2.565
Part time	n.	792	753	729
di cui				
Uomini	n.	88	75	80
Donne	n.	704	678	649
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	n.	7.474	7.938	7.727
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	0,9	0,8	0,9
di cui				
Uomini	%	0,8	0,7	0,8
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	19,1	17,9	17,9
di cui				
Uomini	%	12,8	11,9	11,8
Donne	%	6,3	5,9	6,0
Aree professionali	%	80,0	81,3	81,2
di cui				
Uomini	%	45,6	46,1	45,8
Donne	%	34,4	35,2	35,5
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.474	7.938	7.727

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



Tabella 4.ac

Forza lavoro totale per regione geografica	Unità di misura	2020	2021	2022
Abruzzo	n.	242	236	232
di cui				
Uomini	n.	145	139	134
Donne	n.	97	97	98
Basilicata	n.	134	125	123
di cui				
Uomini	n.	87	78	76
Donne	n.	47	47	47
Calabria	n.	442	425	411
di cui				
Uomini	n.	302	287	277
Donne	n.	140	138	134
Campania	n.	860	842	824
di cui				
Uomini	n.	585	572	558
Donne	n.	275	270	266
Emilia Romagna	n.	449	441	434
di cui				
Uomini	n.	212	208	204
Donne	n.	237	233	230
Friuli Venezia Giulia	n.	165	164	162
di cui				
Uomini	n.	99	98	97
Donne	n.	66	66	65
Lazio	n.	1.049	1.025	997
di cui				
Uomini	n.	621	601	584
Donne	n.	428	424	413
Liguria	n.	226	211	207
di cui				
Uomini	n.	122	112	110
Donne	n.	104	99	97



Lombardia	n.	950	929	898
di cui				
Uomini	n.	513	499	477
Donne	n.	437	430	421
Marche	n.	175	171	166
di cui				
Uomini	n.	107	103	99
Donne	n.	68	68	67
Molise	n.	95	93	90
di cui				
Uomini	n.	67	66	65
Donne	n.	28	27	25
Piemonte	n.	561	542	525
di cui				
Uomini	n.	332	323	311
Donne	n.	229	219	214
Puglia	n.	574	560	536
di cui				
Uomini	n.	409	398	378
Donne	n.	165	162	158
Sardegna	n.	290	285	271
di cui				
Uomini	n.	168	163	155
Donne	n.	122	122	116
Sicilia	n.	6	669	661
di cui				
Uomini	n.	3	376	369
Donne	n.	3	293	292
Toscana	n.	499	477	466
di cui				
Uomini	n.	259	248	240
Donne	n.	240	229	226
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	66	62	61
di cui				
Uomini	n.	33	32	31
Donne	n.	33	30	30



Trentino Alto Adige - Trento	n.	37	36	36
di cui				
Uomini	n.	16	15	15
Donne	n.	22	21	21
Umbria	n.	143	142	132
di cui				
Uomini	n.	93	92	86
Donne	n.	50	50	46
Valle d'Aosta	n.	8	8	8
di cui				
Uomini	n.	5	5	5
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	503	495	487
di cui				
Uomini	n.	252	248	242
Donne	n.	251	247	245
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.474	7.938	7.727

Ai dipendenti di AeR si applica il Contratto collettivo Nazionale del lavoro per il personale di Agenzia delle entrate-Riscossione. A seguito di un articolato confronto tra le Parti, in data 15 luglio 2022 sono stati stipulati il CCNL e il CIA di rinnovo dei rispettivi precedenti del 28 marzo 2018.

Inoltre, a due anni dai provvedimenti normativi del marzo 2020 che hanno consentito il c.d. 'smart-working semplificato', con la fine dello stato di emergenza sanitaria per Covid-19 al 31 marzo 2022 (DL n. 24/2022), l'Ente ha consentito ai propri dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile, sulla base e secondo i criteri fissati dall'Accordo in materia di lavoro agile siglato con le OOSS in data 9 e 23 marzo 2022.

I destinatari dell'Accordo sono stati individuati nei lavoratori e nelle lavoratrici dipendenti dell'Ente 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.

Alla luce del suddetto Accordo ed attraverso l'implementazione di una specifica piattaforma di gestione delle relative istanze di adesione, sono stati sottoscritti ed attivati circa 5.900 accordi individuali di Smart Working tra l'Ente e i lavoratori.

Lo strumento del lavoro agile ha garantito, altresì, la tutela della salute dei lavoratori c.d. "fragili", affetti da gravi patologie.

Infine, 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	2020	2021	2022
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100	100	100

Nelle tabelle 4.ae, 4.af e 4.afbis 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	2020	2021	2022
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	1	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale	n.	1	0	0
Uomini	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Donne	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Totale	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Assunzioni per fascia di età				
<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0
>50 anni	n.	1	0	0
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
>50 anni	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Assunzioni per regione geografica				
Abruzzo	n.	0	0	0
Basilicata	n.	0	0	0
Calabria	n.	0	0	0
Campania	n.	0	0	0
Emilia Romagna	n.	0	0	0
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	1	0	0
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	0	0	0



Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	0	0	0
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	0	0	0
Sardegna	n.	0	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

Tabella 4.af

Composizione del personale

Numero personale cessato per regione geografica, genere, fascia di età

Unità di misura		2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Abruzzo	n.	1	1	2	6	1	7	6	0	6
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	1	1	2	6	1	7	6	0	6
Basilicata	n.	1	0	1	8	0	8	2	0	2
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	1	0	1	8	0	8	2	0	2
Calabria	n.	2	0	2	15	2	17	10	2	12
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	2	0	2	15	2	17	10	2	12



Campania	n.	10	0	10	13	6	19	14	3	17
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	1	0	1
> 50 anni	n.	10	0	10	13	6	19	13	3	16
Emilia Romagna	n.	3	1	4	5	3	8	5	4	9
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	1	0	1	1	0	1	0	0	0
> 50 anni	n.	2	1	3	4	3	7	5	4	9
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0	1	0	1	1	1	2
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	0	0	1	0	1	1	1	2
Lazio	n.	10	4	14	17	5	22	17	11	28
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	1	1	2	0	0	0	0	1	1
> 50 anni	n.	9	3	12	17	5	22	17	10	27
Liguria	n.	2	1	3	10	5	15	2	3	5
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	2	1	3	10	5	15	2	3	5
Lombardia	n.	5	1	6	14	5	19	20	6	26
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	1	1	0	0	0	1	0	1
> 50 anni	n.	5	0	5	14	5	19	19	6	25
Marche	n.	1	0	1	4	0	4	3	1	4
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	1	0	1	4	0	4	3	1	4



Molise	n.	0	1	1	1	1	2	1	2	3
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	1	1	1	1	2	1	2	3
Piemonte	n.	2	1	3	10	11	21	10	6	16
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	2	0	2	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	1	1	10	11	21	10	6	16
Puglia	n.	3	2	5	11	5	16	21	4	25
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	3	2	5	11	5	16	21	4	25
Sardegna	n.	4	0	4	5	1	6	8	6	14
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	4	0	4	5	1	6	8	6	14
Sicilia	n.	0	0	0	4	4	8	9	2	11
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	1	0	1	1	0	1
> 50 anni	n.	0	0	0	3	4	7	8	2	10
Toscana	n.	4	0	4	11	10	21	8	3	11
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	4	0	4	11	10	21	8	3	11
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	0	1	1	1	1	2	0	1	1
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	1	1	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	0	0	1	1	2	0	1	1



Trentino Alto Adige - Trento	n.	0	1	1	1	0	1	1	0	1
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	1	1	0	0	0	1	0	1
> 50 anni	n.	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Umbria	n.	0	0	0	1	0	1	6	3	9
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	0	0	1	0	1	6	3	9
Valle d'Aosta	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veneto	n.	1	0	1	4	3	7	6	3	9
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	n.	1	0	1	4	3	7	6	3	9
Totale lavoratori dipendenti	n.	49	14	63	142	63	205	150	61	211
di cui										
<30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	n.	4	4	8	2	0	2	4	4	5
> 50 anni	n.	45	10	55	140	63	203	146	60	206



Tabella 4.af bis

Composizione del personale

Percentuale sul totale dipendenti personale cessato per regione geografica, genere, fascia di età

	Unità di misura	2020			2021			2022		
	% sul Totale dipendenti	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Abruzzo	%	0,7	1,0	0,8	4,3	1,0	3,0	4,5	0,0	2,6
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,8	1,5	1,0	4,9	1,4	3,6	5,0	0,0	3,1
Basilicata	%	1,1	0,0	0,7	10,3	0,0	6,4	2,6	0,0	1,6
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,4	0,0	0,9	12,1	0,0	7,7	3,0	0,0	1,9
Calabria	%	1,0	0,0	0,7	4,9	1,4	3,8	3,6	1,5	2,9
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,1	0,0	0,8	5,1	1,8	4,1	3,8	1,7	3,1
Campania	%	1,7	0,4	1,3	2,3	1,9	2,1	2,5	1,1	2,1
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,7
> 50 anni	%	2,1	0,5	1,7	2,7	2,5	2,7	2,7	1,5	2,3
Emilia Romagna	%	1,4	0,8	1,1	2,4	0,9	1,6	2,5	1,7	2,1
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	1,5	0,0	0,5	1,8	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,4	1,6	1,5	2,6	1,5	2,1	3,1	2,8	3,0



Friuli Venezia Giulia	%	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,6	1,0	1,5	1,2
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,8	1,3	1,8	1,5
Lazio	%	1,6	0,9	1,3	2,8	1,2	2,1	2,9	2,7	2,8
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,2
> 50 anni	%	2,5	1,6	2,2	4,7	2,4	3,9	4,6	4,8	4,7
Liguria	%	1,6	1,0	1,3	8,9	5,1	7,1	1,8	3,1	2,4
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	2,0	1,5	1,8	10,4	7,5	9,2	2,1	4,5	3,1
Lombardia	%	1,2	0,2	0,7	2,6	1,2	1,9	4,2	1,4	2,9
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,7	0,4	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,9
> 50 anni	%	1,4	0,0	0,8	3,0	1,5	2,3	4,4	1,7	3,2
Marche	%	0,9	0,0	0,6	3,9	0,0	2,3	3,0	1,5	2,4
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,1	0,0	0,8	4,7	0,0	3,1	3,7	2,0	3,1
Molise	%	0,0	3,6	1,1	1,5	3,7	2,2	1,5	8,0	3,3
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	5,6	1,4	1,9	5,6	2,8	1,8	12,5	4,2
Piemonte	%	0,6	0,4	0,5	3,1	5,0	3,9	3,2	2,8	3,0
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	4,7	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	0,6	0,2	3,5	6,6	4,6	3,5	3,5	3,5



Puglia	%	1,2	1,2	1,2	2,3	3,1	2,5	5,6	2,5	4,7
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,5	1,7	1,6	2,7	4,2	3,1	6,5	3,3	5,6
Sardegna	%	2,4	0,0	1,4	3,1	0,8	2,1	5,2	5,2	5,2
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	3,0	0,0	1,9	3,7	1,2	2,8	6,2	7,4	6,6
Sicilia	%	0,0	0,0	0,0	1,1	1,4	1,2	2,4	0,7	1,7
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,5	1,2	0,0	0,6
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	1,1	1,9	1,5	2,8	0,9	2,0
Toscana	%	1,5	0,0	0,8	4,4	4,4	4,4	3,3	1,3	2,4
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	1,9	0,0	1,1	5,1	6,8	5,8	3,8	1,9	3,0
Trentino Alto Adige - Bolzano	%	0,0	3,0	1,5	3,1	3,3	3,2	0,0	3,3	1,6
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	4,3	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	5,9	11,1	7,7	0,0	10,0	3,7
Trentino Alto Adige - Trento	%	0,0	4,8	2,7	6,7	0,0	2,8	6,7	0,0	2,8
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	11,1	7,1	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	9,1
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Umbria	%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,7	7,0	6,5	6,8
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,9	9,2	8,8	9,1



Valle d'Aosta	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Veneto	%	0,4	0,4	0,4	1,6	0,8	1,2	2,5	1,2	1,8
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
> 50 anni	%	0,5	0,6	0,5	1,9	1,1	1,5	2,8	1,5	2,2
Totale lavoratori dipendenti	%	1,2	0,6	0,9	3,0	1,8	2,5	3,3	1,9	2,7
di cui										
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,4	0,4	0,4	0,2	0,0	0,1	0,5	0,1	0,3
> 50 anni	%	1,4	0,7	1,2	3,6	2,7	3,3	3,9	2,6	3,4

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.

In seguito all'esperienza della pandemia e in coerenza con le nuove modalità di lavoro ibride, si è deciso di adottare, come scelta strategica dell'Ente, un Learning Management System (LMS) per l'erogazione della formazione sia sincrona che asincrona. L'adozione e lo sviluppo di una piattaforma specifica per la formazione a distanza sono stati determinati per perseguire i seguenti obiettivi:

- coinvolgere e facilitare l'accesso alla formazione per tutto il personale distribuito in tutte le numerose sedi dell'Ente;
- gestire in maniera contemporanea diverse attività formative eventi con un numero anche cospicuo di partecipanti;
- erogare la formazione attraverso diverse metodologie: aula virtuale, formazione asincrona, library, catalogo, ecc.;
- ridurre drasticamente il costo delle trasferte in un'ottica più generale di efficientamento dei costi della formazione;
- tracciare in maniera precisa le ore di fruizione della formazione anche per accedere ai finanziamenti ottimizzando le risorse per nuovi investimenti formativi.



Le ore di formazione erogate sono state 44.362, con 333 edizioni in aula/videoconferenza e 48 corsi fruiti in formazione a distanza:

- il 52% delle ore di formazione erogate nel corso del 2022 è stata di natura specialistica:
 - per il 29% formazione professionale;
 - per il 4% interventi formativi in area informatica;
 - per il 19% erogazione di formazione caratteristica.
- Il 14% delle ore di formazione erogate ha riguardato l'area comportamentale e manageriale pensata sia per rafforzare le competenze strategiche per esercitare il ruolo di responsabile, sia per collaboratori sensibilizzati all'utilizzo delle abilità personali necessarie per una relazione corretta e un'efficacia lavorativa stabile in un modo di lavorare in continua evoluzione;
- Il 34% delle ore erogate per garantire la conformità dell'Ente alle prescrizioni normative (formazione base compliance).

Tabella 4.ag

Competenze, professionalità e capacità di ascolto

Formazione	Unità di misura	2020	2021	2022
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	%	1	1	1
Quadri	%	19	29	26
Aree professionali	%	80	70	73
Ore totali di formazione	ore	103.394	61.738	44.362
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	10,93	5,54	3,57
Quadri	ore pro-capite	14,21	12,76	8,37
Aree professionali	ore pro-capite	13,78	6,70	5,18
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	13,83	7,78	5,74
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	%	61	58	60
Donne	%	39	42	40
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	14,1	7,6	5,9
Donne	ore pro-capite	13,4	8,0	5,6
Ore totali di formazione per tematica				
Base	%	37	15	34
Manageriale	%	41	52	14
Specialistica	%	22	33	52
Totale	ore	103.394	61.738	44.362



Nel corso del 2022 le sinergie istaurate con Agenzia delle Entrate sono proseguite e rafforzate con la progettazione di percorsi formativi condivisi, anche in area compliance, in modo da massimizzare le risorse ed il know-how dei due Enti. Insieme le Agenzie hanno progettato percorsi di rafforzamento delle competenze, condividendo oltre ad un modello relazionale cittadino-contribuente che favorisca l'acquisizione del concetto di servizio nel patrimonio della cultura organizzativa dell'Ente, anche la necessità di arricchire le competenze digitali dei dipendenti per collocarsi correttamente nell'ambito del modello di lavoro ibrido e dei servizi da fornire "a distanza" sia in termini di abilità tecnologiche, ma anche in termini di abilità personali.

La collaborazione con la SNA è proseguita per diverse tipologie di corsi, sia su tematiche specialistiche che manageriali/comportamentali (le tematiche affrontate sono varie: in ambito normativo, sulla tematica della digitalizzazione, ma anche sulla smart leadership e la comunicazione e gestione dei collaboratori).

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 Direttore 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	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Membri del CdA/Comitato per genere				
Donne	%	33	33	33
Uomini	%	67	67	67
Membri del CdA/Comitato per fascia di età				
<30 anni	%	0	0	0
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 58% del totale del personale dipendente, concentrato nella fascia oltre i 50 anni (pari a 78,7% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.ai**Pari opportunità**

		Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti per genere					
	Donne	%	40,4	41,26	41,59
	Uomini	%	58,8	58,74	58,41
Dipendenti per diversità					
	Disabilità	%	6,3	6,2	6,3
	Altro	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età					
	<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
	30-50 anni	%	28,6	25,5	21,3
	>50 anni	%	71,4	74,5	78,7
	Totale	n.	7.474	7.938	7.727

Tabella 4.aj**Pari opportunità**

		Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate					
	Dirigenti	%	0	0	0
	Quadri	%	8,36	7,68	8,77
	Aree professionali	%	91,64	92,32	91,23
	Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	n.	574	599	593



Tabella 4.ak

Pari opportunità

	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	0,9	0,8	0,9
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,2	0,1	0,1
>50 anni	%	0,7	0,7	0,8
Quadri	%	19,1	17,9	17,9
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	3,3	2,4	2,2
>50 anni	%	15,8	15,5	15,7
Aree professionali	%	80,0	81,3	81,2
<30 anni	%	0,0	0,0	0,0
30-50 anni	%	24,6	21,7	19,1
>50 anni	%	55,4	59,6	62,2
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.474	7.938	7.727

Nelle tabelle 4.al e 4.albis si riportano il dato relativo al rapporto donna/uomo, rispettivamente in termini di retribuzione tale e stipendio base, per singola categoria professionale.

Tabella 4.al

Pari opportunità

	Unità di misura	2020	2021	2022
Rapporto retribuzione donna/uomo per categoria				
Dirigenti	%	88,7	90,3	88,7
Quadri	%	92,8	92,7	93,0
Aree professionali	%	91,9	92,5	92,5

Tabella 4.al bis

Pari opportunità

	Unità di misura	2020	2021	2022
Rapporto stipendio base donna/uomo per categoria				
Dirigenti	%	100,0	100,0	100,0
Quadri	%	94,1	93,9	94,1
Aree professionali	%	93,6	94,1	94,3

Per quanto riguarda la tabella 4.albis occorre evidenziare che, nonostante a tutti i dipendenti si applichi il medesimo CCNL, le differenze riscontrate nella categoria quadri dipende dalla diversa distribuzione della popolazione femminile e maschile nei quattro inquadramenti della stessa categoria (dal QDL1 al QDL4), in quanto la presenza femminile si concentra nel livello QDL1 (nella misura di circa il 47% contro il 35% circa di quella maschile).



Relativamente invece al dato delle aree professionali la distribuzione appare più omogenea e la differenza rilevata sullo stipendio base è da riferirsi alle ore lavorate in quanto, a fronte di un 2,03% della popolazione maschile che utilizza l'istituto del part-time, la percentuale femminile sale al 23,45%: nel complesso, sul totale dei dipendenti che utilizzano il part-time, quasi il 90% è di genere femminile.

Nella categoria dirigenti invece non si rilevano differenze, in quanto viene percepito lo stesso stipendio di base a prescindere dal genere, non essendo presenti più livelli contrattuali né figure dirigenziali con orario di lavoro in part-time.



4.4 I FORNITORI

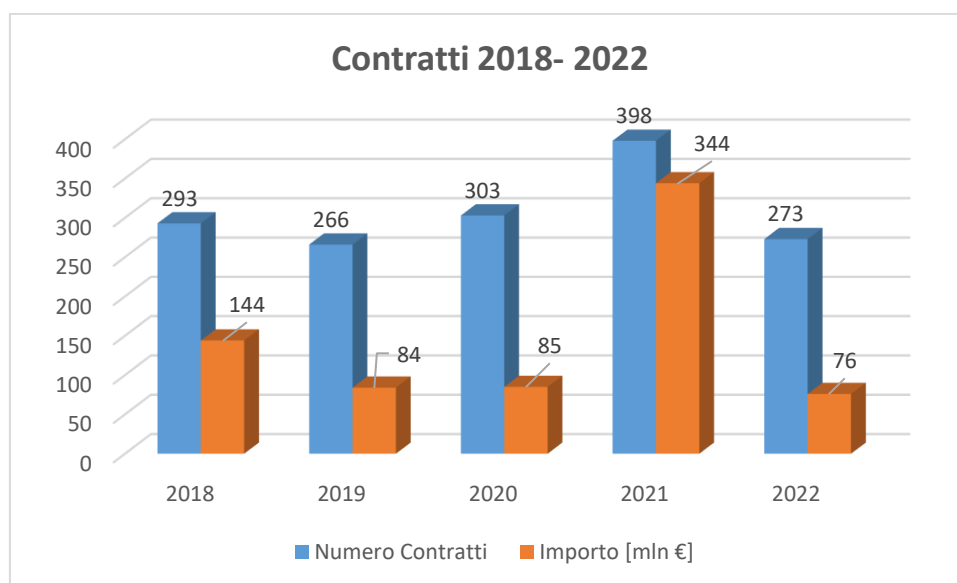
Il modello accentrato del Settore Acquisti di AeR – realizzato attraverso il costante svolgimento delle attività finalizzate al governo e al contenimento della spesa, nonché l'efficace funzionamento del processo acquisitivo rispetto ai fabbisogni e alla normativa di riferimento – ha consentito, fra gli 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 2018 al 31 dicembre 2022 sono stati sottoscritti complessivamente nuovi contratti in un numero pari a 1.533 per un valore totale di circa 733 milioni di euro distribuiti, tra le varie annualità, come rappresentato nella figura 4.a.

Figura 4.a

Fornitori – Andamento contratti



Dopo l'incremento del numero e del valore dei contratti del 2021, riconducibile principalmente al subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A., nell'anno 2022 i valori si sono allineati a quelli delle annualità precedenti.

Come già negli anni passati, anche nel corso dell'esercizio 2022 si è operato al fine di

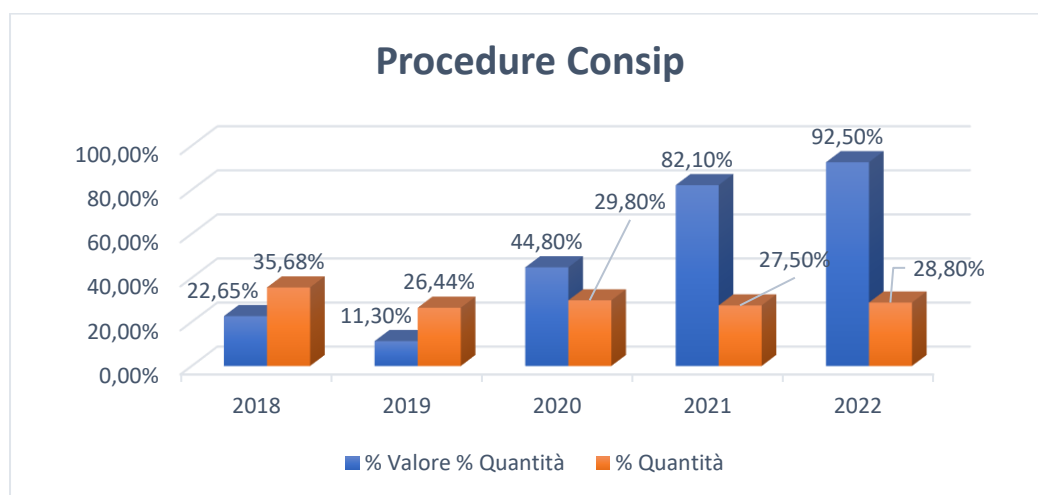


raggiungere il maggior efficientamento nell'espletamento dei processi acquisitivi incrementando l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione da Consip (MepA, SdaPa, Accordi Quadro).

Operando l'analisi di Pareto sui fornitori assegnatari dei contratti vigenti nell'anno 2022 emerge che oltre il 60% del valore di procurato è coperto da 18 fornitori e che solo Poste Italiane, Sogei, Fastweb e Intesa San Paolo RBM Salute, nel loro complesso, superano il 43% del volume.

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;
- maggior aggregazione della domanda di beni e servizi, anche grazie alle iniziative congiunte svolte in sinergia con Agenzia delle Entrate, orientate a generare risparmio;
- riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta;
- 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.

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 2023-2025 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 2023-2025 prevede complessivamente 237 iniziative di acquisto (per un valore complessivo di 1.199,9 milioni di euro), di cui:

- 162 per fabbisogni preesistenti per un valore complessivo di circa 894,5 milioni di euro, diminuite in termini di numero del 10% rispetto al Master Plan dell'anno precedente;
- 75 per soddisfare nuovi fabbisogni, per un valore complessivo di circa 305,3 milioni di euro, con una diminuzione in termini di numero del 24% 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, una volta concluso, ha evidenziato 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.

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



**LA RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE**



5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La tutela e il rispetto dell'ambiente sono diventate priorità globali, che impongono, da un lato, il controllo dell'impatto delle attività umane per ridurre il consumo delle risorse naturali, dall'altro, la mitigazione degli effetti dell'inquinamento, con particolare riferimento alla produzione di rifiuti e all'immissione in atmosfera di gas serra e gas dannosi per l'ozono.

In tal senso 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, e persegue una politica di attenzione ai risvolti ambientali della propria attività.

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 2022 l'Ente ha proseguito nel percorso già avviato volto al contenimento della propria impronta ambientale attraverso il controllo dei consumi cartacei, l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili, iniziative di risparmio energetico e 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 2022, la ripresa delle attività operative post periodo pandemico ha comportato un sensibile incremento dei consumi di carta sia A3 che A4, come evidenziato nella tabella 5.a, anche se a livelli sensibilmente più ridotti rispetto a quelli registrati prima dell'emergenza pandemica (nel 2019 i consumi totali ammontavano infatti a 647 tonnellate contro i 294 dell'ultimo anno). Occorre anche tenere conto che il dato sui consumi del 2022 ricomprende quello della Regione Sicilia, sostanzialmente assente negli anni precedenti.

Per quanto riguarda i consumi di carta formato A3/A4, dall'analisi del dato comparato rispetto all'anno 2021 emerge quindi l'aumento dei consumi di carta A4 (da 10.364 scatole a 23.105, con un aumento del 123%) e di carta A3 (da 236 scatole a 336, con un aumento del 42%) con il relativo incremento del peso totale da circa 124 tonnellate a 273 tonnellate, con un aumento del 120%.

Per le medesime considerazioni, anche per i moduli e stampati emerge una situazione di maggiori consumi rispetto al 2021, con particolare riferimento alle quietanze, diretta conseguenza del recupero delle attività di riscossione rispetto agli anni precedenti.

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

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2020	2021	2022
Carta formato A3/A4	%	89,5	93,3	93,1
Moduli e stampati	%	10,5	6,7	6,9
Totale	T	245	134	294

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

L'esercizio 2022 è stato il primo nel quale, per l'intero anno, sono venuti meno le motivazioni 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 agli esercizi precedenti, i consumi di carta per la stampa dei documenti esattoriali di AeR (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.) hanno registrato un incremento significativo (aumento del 300% sul 2021), tornando ai livelli registrati prima della pandemia.

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

Materie prime utilizzate da fornitori	Unità di misura	2020	2021	2022
Carta	T	275	343	1.371

La ripresa delle attività di notifica e riscossione, nell'ambito delle quali è stato necessario avviare, fin dall'ultimo quadrimestre del 2021, anche il recupero del backlog dei documenti non notificati ai contribuenti nel 2020, ha comportato un aumento dei volumi dei documenti stampati rispetto agli anni precedenti e – conseguentemente – è stato rilevato anche un significativo 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 406% rispetto al 2021.

Nella stessa tabella viene anche stimato il quantitativo di carta risparmiata nel 2022 per l'utilizzo delle PEC nella notifica dei documenti, pari a 427 tonnellate (in significativo aumento anche rispetto ai livelli registrati pre-pandemia, basti pensare che il dato rilevato nel 2019 era pari a 264 tonnellate), un rilevante contributo all'impatto ambientale dell'Ente che non considera gli ulteriori 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	2020	2021	2022
PEC inviate	n./000	1.419	2.019	10.215
Carta risparmiata da PEC	T	54	76	427

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.

L'Unione Europea, con l'emanazione del Regolamento n. 1369/2022, ha fornito misure volte a contenere i consumi di gas e di energia: ciascun paese membro è stato chiamato a declinare tali indicazioni in un “Piano nazionale di contenimento dei consumi di gas”, per l'Italia il Ministero della Transizione Ecologica (MITE) ha diffuso il 6 settembre 2022 tale Piano che richiama le misure di contenimento nel settore del riscaldamento. Per quanto riguarda gli edifici pubblici è stato previsto che la media ponderata della temperatura dell'aria dei singoli ambienti non sia superiore, in inverno,



a 19° C (art. 19-quater del DL n. 17 del 1° marzo 2022). In attuazione del Piano è stato emesso dal MITE il DM n. 383 del 6 ottobre 2022 il quale, per il periodo di funzionamento nella stagione invernale 2002 - 2023 degli impianti termici di climatizzazione alimentati a gas naturale, prevede:

- che i valori di temperatura dell'aria (indicati all'art. 3 comma 1 del DPR n. 74/2013) siano ridotti di 1° C e quindi impostati a 19° C;
- la riduzione del periodo di accensione per complessivi 15 giorni (rispetto a quanto previsto dall'art. 4 comma 2 del DPR n. 74/2013) per le diverse zone climatiche (posticipando di 8 giorni la data di inizio e anticipando di 7 giorni la data di fine esercizio) e la riduzione di un'ora della durata giornaliera di accensione.

In particolare, oltre al rispetto delle disposizioni sulla durata giornaliera di attivazione degli impianti e sui valori di temperatura dell'aria previsti dal DM 6 ottobre 2022, n. 383, emanato dal Ministero della transizione ecologica a seguito delle crisi energetica, AeR ha maggiormente razionalizzato la gestione degli impianti nelle sedi in cui era tecnicamente possibile, garantendo comunque il comfort termico dei locali.

Agenzia delle entrate-Riscossione ha posto quindi in essere una serie di iniziative, sia di breve che di medio termine, volte a limitare, il più possibile, i consumi di energia e gas dell'Ente, sia per contribuire agli obiettivi di contenimento nazionali dei consumi, che in ottica di riduzione dei costi.

Tra le misure di immediata implementazione che presentano un maggiore consumo energetico, si richiamano, a titolo esemplificativo:

- spegnimento completo degli impianti di raffreddamento ("gruppi frigo");
- sensibilizzazione dei service per la pulizia delle sedi per provvedere allo spegnimento delle luci a fine giornata;
- riduzione dell'illuminazione esterna;
- interventi sugli apparecchi delle postazioni di lavoro (es. disattivazione "screen saver").

AeR inoltre ha continuato ad aderire, per la fornitura di energia elettrica, all'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 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.

Il rilevato incremento dei consumi energetici nell'ultimo triennio risulta fisiologico atteso che a partire da marzo 2020, per contenere la pandemia da Covid 19, AeR ha disposto



chiusure temporanee delle sedi adibite a sportelli ed adottato, in misura rilevante, lo strumento dello smart working.

La ripresa delle attività in presenza di personale nelle sedi nel corso del 2021, nonché l'aumento del personale e delle sedi a seguito del subentro, a far data dal 1° ottobre 2021, di AeR a Riscossione Sicilia S.p.A., ha determinato un incremento del consumo energetico nell'ultimo triennio, anche se i totali consumati risultano inferiori a quelli registrati nel periodo pre-pandemico (nel 2019, infatti, il consumo di metano e di energia elettrica corrispondeva, rispettivamente, a 17 e 65 Tj, valori superiori a quelli registrati nell'ultimo anno).

Il maggior consumo energetico del 2022 rispetto agli scorsi anni ha comportato conseguentemente un aumento di emissioni di CO₂. Ai fini della determinazione delle emissioni di CO₂ si è assunto il coefficiente riportato nell'ultimo rapporto "Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico" del 15 aprile 2022 (Rapporto 363/2022) dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

Tabella 5.d**Consumi energetici ed emissioni**

Consumo di energia suddiviso per fonte energetica	Unità di misura	2020	2021	2022
Metano	Tj	15	16	13
Energia elettrica	Tj	58	61	63

Tabella 5.e**Consumi energetici ed emissioni**

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2020	2021	2022
CO ₂ per consumo di metano	T	888	946	763
CO ₂ per consumo di energia elettrica	T	4.449	4.819	5.230
Emissioni totali	T	5.337	5.765	5.993

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 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.

L'aumento degli smaltimenti è derivante dalla ripresa delle attività effettuate sul territorio nel periodo post pandemico sia dalla messa a regime del ciclo delle attività previste della Circ. 53 per le dismissioni sulla base dei principi di cui al DPR del 4 settembre 2002, n. 254 e alla Circolare del Ministero delle Finanze, Dipartimento della Ragioneria dello Stato 29 dicembre 2009, n. 33. Si rammenta che la stessa prevede, a fronte della raccolta dei fabbisogni dei beni da dismettere, la nomina periodica di apposita Commissione ed un atto di delibera autorizzativa propedeutica alle attività di macerazione dei cespiti.

Grazie al puntuale lavoro di raccolta fabbisogni e di periodiche delibere di dismissione si è assistito quindi ad una più intensa attività in particolare di macerazione del materiale Hardware, dei toner e dei rifiuti “pericolosi” e dei rifiuti ingombranti. I maceri della carta risultano costanti.

Si precisa che tutti i rifiuti sono conferiti in discarica fuori dal sito.



Tabella 5.f

Smaltimento rifiuti e macero

Smaltimento dei rifiuti	Unità di misura	2020	2021	2022
Rifiuti non pericolosi	T	118	87	105
di cui recuperati/riciclati	T	118	87	105
Rifiuti pericolosi	T	5	0	2,5
di cui recuperati/riciclati	T	5	0	2,5

Tabella 5.g

Trasporto rifiuti pericolosi

Trasporto dei rifiuti	Unità di misura	2020	2021	2022
Rifiuti pericolosi		5	0	2,5
di cui trasportati	T	5	0	2,5

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2020-2022 non sono state comminate multe e sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi, né sono state identificate violazioni in materia ambientale.

Non vi sono state sanzioni monetarie per non conformità del servizio.

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 2022, 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 DM dell'11 gennaio 2017 pubblicato sulla GU 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 corpi illuminanti si procede rimpiazzandoli con illuminazioni a LED, inoltre in caso di 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 2022 si è proceduto con la sostituzione delle macchine per il riscaldamento/raffrescamento a servizio delle sedi di Desio, Trapani e Messina, mentre nella nuova sede di Livorno è stato predisposto un nuovo ed innovativo allestimento migliorando gli standard energetici della sede.

Con lo stesso criterio, nel 2023, è stata realizzata la nuova sede di Aversa, migliorando le prestazioni energetiche dell'immobile e installando impianti innovativi e nuove macchine per riscaldamento e raffrescamento ad alta efficienza energetica.

Nel corso del 2022 è stato inoltre avviato un progetto pilota, presso le sedi della Regione Lazio, per verificare in tempo reale, le temperature presenti presso le nostre sedi/sportelli. In particolare, è in corso di integrazione, sull'esistente piattaforma di centralizzazione degli impianti, un sistema di rilevazione che permette di monitorare e quindi generare allarmi, nel caso in cui la temperatura presente all'interno dei nostri immobili, superi i valori stabiliti da legge, questo tipo di monitoraggio continuo, ha permesso pertanto di abbattere, anche in misura sensibile, i consumi energetici.

Con riferimento alla sede principale dell'Ente (Roma - Via Grezar), è in fase di completamento un sistema di monitoraggio dei consumi di energia elettrica, gas e acqua, con riporto in real time del fabbisogno giornaliero, questo anche e soprattutto al fine di verificare eventuali perdite occulte lungo la rete di adduzione dell'acqua e/o anomali consumi di energia elettrica da parte delle innumerevoli unità di condizionamento che compongono l'infrastruttura impiantistica della sede.

Infine, sempre in relazione alla sostenibilità ambientale, in accordo con le altre funzioni aziendali che si sono occupate della gestione del Data Center, la temperatura di esercizio delle unità di raffrescamento è stata innalzata dai precedenti 20,5°C agli attuali 22,0°C generando un ulteriore saving energetico.

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:



- provenire da una cartiera certificata ISO 9001:2008;
- 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);
- essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile;
- 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.

Per la Concessione relativa alle macchine distributrici di snack e bevande è previsto che le bottiglie d'acqua devono essere almeno per il 25% in plastica riciclata e i bicchieri e le palette monouso forniti devono essere in materiale biodegradabile e compostabile conforme alla norma UNI EN 13432:2002.

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 DM 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.

Nel 2022 sono stati revisionati i questionari somministrati ai dipendenti AeR delle 13 sedi oggetto di PSCL. I nuovi questionari hanno consentito la redazione dei PSCL secondo le nuove indicazioni in attuazione del Decreto Interministeriale n. 179 del 12 maggio 2021, art. 3 comma 5. Sono stati inviati secondo i termini indicati dal DL, ai competenti uffici comunali i PSCL 2022 per le 13 sedi di seguito specificate: Roma via G. Grezar, Roma via Benigni, Napoli, Milano, Torino, Bari, Caserta, Lecce, Firenze, Sassari, Cosenza, Genova, Palermo.



Durante il 2022 sono state avviate le attività previste nei PSCL 2021 relative al posizionamento di rastrelliere per le biciclette e si è partecipato al corso formativo proposto dalla SNA, "Il mobility manager - In collaborazione con MIMS".

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 2022 si sono rivelati indispensabili e sono ormai 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 viene quindi sfruttata per mantenere le iniziative di smart working per i dipendenti e quindi ridurre la domanda di spostamenti.

5.5.5 CAMPAGNA INFORMATIVA

In attuazione del Piano è stato emesso dal MITE il DM n. 383 del 6 ottobre 2022 L'Unione Europea ha emanato il Regolamento n. 1369/2022 ha fornito misure volte a contenere i consumi di gas e di energia (per il periodo 1° agosto 2022 – 31 marzo 2022). Ciascun paese membro è chiamato a declinare tali indicazioni in un "Piano nazionale di contenimento dei consumi di gas", per l'Italia il Ministero della Transizione Ecologica (MITE) ha diffuso il 6 settembre 2022 tale Piano che richiama le misure di contenimento nel settore del riscaldamento.

Tale Piano prevede anche misure di sensibilizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, tramite campagne informative sulle regole di riferimento comportamentale, ai fini di un uso efficiente dell'energia anche nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2022 l'Ente ha pubblicato nella rete Intranet aziendale una sezione dedicata alle attività di risparmio energetico, distinte in due argomenti principali: Azioni AeR per il contenimento dei consumi" e "Comportamenti individuali per il risparmio energetico" nei quali sono riportati, rispettivamente, gli interventi messi in atto da Agenzia delle entrate-Riscossione, nonché riepilogati gli accorgimenti virtuosi, in termini di risparmio energetico e contenimento degli sprechi da tenere in considerazione nell'ambito del proprio contesto lavorativo e privato.

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



**LA RESPONSABILITÀ
ECONOMICA**



6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Come anticipato nei precedenti capitoli, per Agenzia delle entrate – Riscossione l'esercizio 2022 è stato caratterizzato dalla piena ripresa delle attività post sospensione COVID, con particolare riguardo alla notifica delle cartelle di pagamento e delle attività di riscossione in generale. Inoltre, dal 1° gennaio 2022, è stato introdotto il nuovo sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione che ha previsto, in coerenza con i recenti orientamenti giurisprudenziali espressi dalla Corte Costituzionale, la fiscalizzazione degli oneri della riscossione.

In particolare, il sistema è stato modificato prevedendo in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione – al pari delle altre Agenzie fiscali – una dotazione a carico del bilancio dello Stato che ne assicuri la copertura dei costi di funzionamento e la conseguente eliminazione dalla cartella 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.

A partire dal 1° gennaio 2022, con l'introduzione del nuovo sistema di remunerazione, l'Ente riceve trimestralmente una quota anticipata del contributo di funzionamento previsto per l'intero esercizio. Questo ha consentito di garantire l'equilibrio finanziario per il funzionamento dell'Ente e ha permesso di superare lo squilibrio strutturale patrimoniale che caratterizzava l'Ente prima del 31 dicembre 2021.

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, per una migliore rappresentazione della responsabilità economica dell'Ente, già a partire dal bilancio di responsabilità sociale 2021, sono stati introdotti 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

AeR, nel corso del 2022, ha “generato valore economico” per circa 1.082,2 milioni di euro, costituito principalmente dal citato stanziamento previsto dalla Legge n. 234/2021 per 990 milioni di euro a carico dello Stato quale copertura dei costi di funzionamento dell'Ente.

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 2022 a raffronto con il biennio precedente.

Va tenuto conto che i dati 2022, rappresentati nella tabella 6.a, recepiscono sia gli effetti della citata ripresa dell'attività di riscossione, che i maggiori oneri determinati dal subentro, a partire dal 1° ottobre 2021, nell'attività di riscossione precedentemente gestita da Riscossione Sicilia SpA nel territorio siciliano.

L'Ente nel 2022 ha evidenziato un risultato d'esercizio di 17,9 milioni di euro che, con l'avvenuta approvazione del bilancio al 31.12.2022 da parte di Agenzia delle Entrate, è stato 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 2022 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”.
- “remunerazione della PA - Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL n. 193/16”: pari al risultato d'esercizio riversato a specifico capitolo del bilancio dello Stato in osservanza delle previsioni normative sul contenimento della spesa pubblica;
- 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.



Tabella 6.a

Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore economico generato	€/mln	774,7	936,4	1.082,2
Ricavi	€/mln	538,7	606,4	92,2
Remunerazione dalla PA – Contributo oneri funzionamento e investimento	€/mln	235,9	330,0	990,0
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico distribuito	€/mln	749,1	805,8	986,4
Costi operativi	€/mln	249,7	283,3	386,7
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	485,4	488,5	512,5
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	9,7	9,4	15,5
Remunerazione della Pa	€/mln	3,9	24,2	53,8
Remunerazione della Pa – Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL n. 193/16	€/mln	0,4	0,5	17,9
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0	0,0	0,0
Valore economico trattenuto	€/mln	25,5	130,6	95,8
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	21,7	120,2	88,6
Autofinanziamento	€/mln	0,0	0,0	0,0
Accantonamento e riserve	€/mln	3,8	10,4	7,2



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 2022 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,098 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di circa il 69,2% 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	2020	2021	2022
Costo per ogni euro riscosso	€	0,122	0,135	0,098
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	61,6	57,8	69,2
Costo netto per ogni euro riscosso	€	0,125	0,115	0,087
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	60,6	63,8	72,8

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 2022 è stato quindi determinato in 8,67 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 8,67 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.

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 2022 per garantire l'equilibrio economico dell'Ente risulta pari a 990 milioni di euro, come già evidenziato nel precedente paragrafo.

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione risulta essere pari al 9,1%, come evidenziato nella tabella 6.c.



Tabella 6.c

Il costo della riscossione Finanziamenti ricevuti dalla PA

	Unità di misura	2020	2021	2022
Riscossione da Ruolo	€/mln	6.113	6.955	10.833
Contributo Dlgs n. 159/15 e L. n. 145/18	€/mln	207	326	
Contributo art 1 c. 23 L. n. 234/21	€/mln			990
Aggi incassati	€/mln	395 ¹	436 ²	
Incidenza remunerazione vs incassi da ruolo	%	9,9	11,0	9,1

¹ 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 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.

² 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 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 indebito, 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 2022 l'Ente ha continuato a operare specifici interventi di efficientamento, oltre ad assicurare il rispetto degli obblighi già stabiliti per legge (c.d. spending review), coerentemente con le iniziative intraprese fin dal 2016 per la riduzione del costo complessivo dell'attività e del consumo di risorse.

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

Tabella 6.d

Economicità della gestione

Versamento Bilancio dello Stato	Unità di misura	2020	2021	2022
Oneri contenimento spesa Pubblica	€/mln	0,4	0,5	17,9

6.2.3 EFFICIENZA FINANZIARIA

Tenuto conto della modifica del sistema di remunerazione dell'Ente a partire dal 2022, già dall'edizione 2021 del Bilancio di Responsabilità sociale si è ritenuto opportuno 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.

Gli oneri di tesoreria riconducibile all'utilizzo dell'anticipazione di cassa, che nell'esercizio contabile 2022 si è resa necessaria solo nel primo trimestre, hanno prodotto un onere complessivo di circa 0,18 mln di euro, con una netta diminuzione (-93%) rispetto all'esercizio precedente.

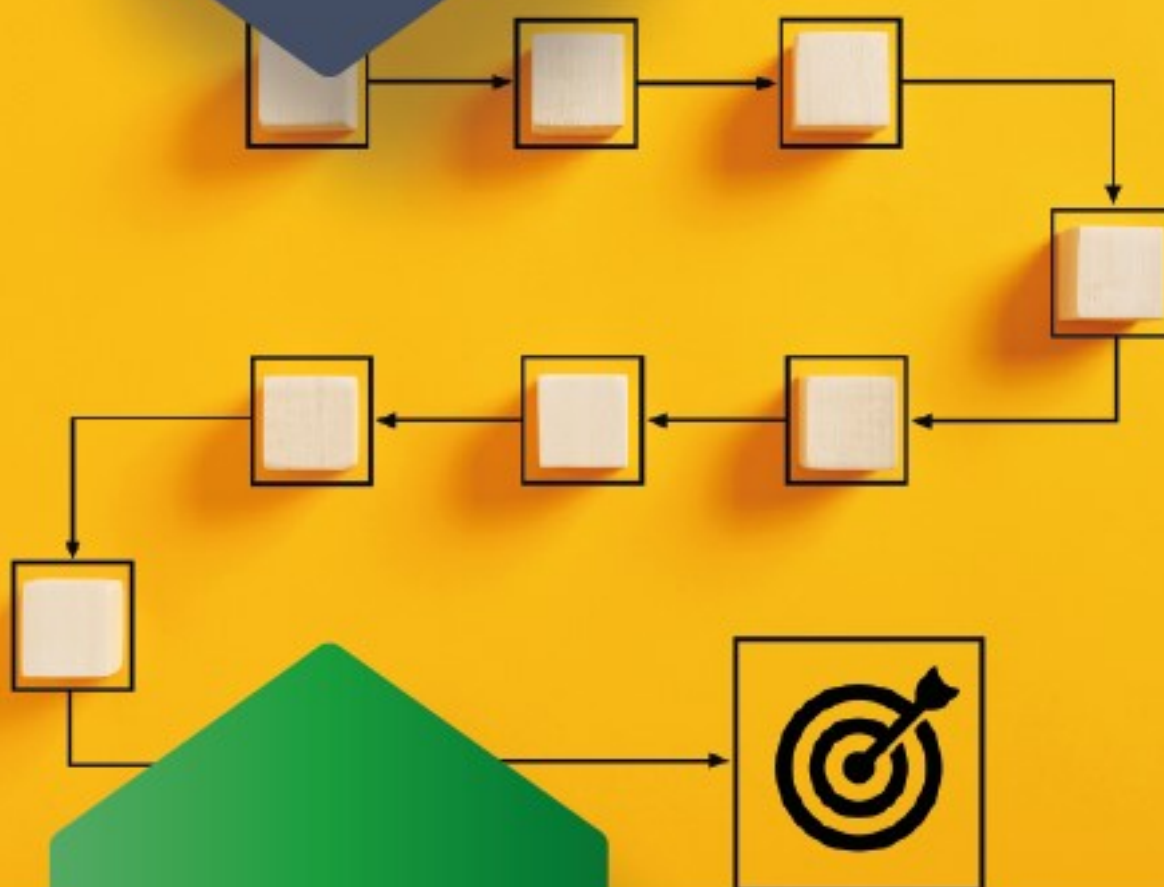
La variazione del modello di remunerazione dell'Agente della riscossione ha inciso, in tempi inferiori alle attese, in misura determinante sul risultato conseguito rispetto all'obiettivo previsto agendo sulla liquidità disponibile, che oggi deriva dai trasferimenti da parte dello Stato trimestrali e anticipati (di fatto ha risolto le preesistenti criticità di equilibrio finanziario dell'ente derivanti dal previgente sistema di remunerazione che prevedeva proventi illiquidi, quali diritti e rimborsi spese, il cui incasso era rinviato in massima parte agli esiti della procedura di inesigibilità). A ciò si è aggiunto l'effetto derivante dalla cadenza degli incassi, che nel corso del 2022 si sono rivelati costanti nei mesi, soprattutto rispetto all'andamento per picchi su alcuni mesi registrato negli anni precedenti. L'effetto combinato di tali fattori ha garantito l'ottimizzazione dei saldi delle disponibilità liquide dell'Agenzia tali da dover ricorrere all'anticipazione di cassa solo a copertura delle temporanee sfasature tra entrate e uscite, in coerenza con l'utilizzo ordinario dell'istituto dell'anticipazione di cassa degli enti pubblici.

Con riferimento, infine, all'utilizzo del citato plafond dell'anticipazione di cassa, questo si è assestato, su base consuntiva, ai 2/12 (pari a un valore medio di utilizzo di 162 milioni) nel 2022 a fronte del valore medio di 8/12 (pari a un valore medio di utilizzo di 622 milioni) registrato nello stesso triennio 2019/2021.

Tabella 6.e**Efficienza finanziaria**

	Unità di misura	2020	2021	2022
Oneri di tesoreria	€/mln	3,0	2,7	0,2
Media oneri di tesoreria precedente triennio	€/mln	4,8	3,3	2,9
Riduzione rispetto alla media del precedente triennio	%	38	18	94

**BILANCIO
DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE
2022**



**NOTA METODOLOGICA
E INDICE DEI CONTENUTI
GRI**



7 NOTA METODOLOGICA E INDICE DEI CONTENUTI GRI

Il Bilancio di Responsabilità Sociale 2022 di Agenzia delle entrate-Riscossione è un documento redatto e pubblicato annualmente con l'intento di fornire un quadro delle attività dell'Ente in riferimento ai temi ambientali, sociali e di governance ritenuti rilevanti, tenendo conto delle aspettative dei stakeholder coinvolti nel processo di individuazione delle tematiche da rendicontare, con riferimento a quanto previsto dalle Linee guida GRI Sustainability Reporting Standard aggiornate dall'introduzione degli standard universali 2021 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 2021 e 2020.

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 coefficiente riportato nell'ultimo rapporto "Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico" del 15 aprile 2022 (Rapporto 363/2022) dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

Nel paragrafo 7.3 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 DICHIARAZIONE D'USO

Dichiarazione d'uso	Agenzia delle entrate-Riscossione ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 con riferimento agli standard GRI
Utilizzato GRI 1	GRI – Principi Fondamentali – versione 2021

7.2 TABELLA DI RACCORDO

Nella tabella 7.a vengono riportate le tematiche materiali di Agenzia delle entrate-Riscossione correlate con i relativi standard specifici GRI richiamati e rendicontati nel paragrafo 7.3 "Indice dei contenuti GRI".

Tabella 7.a

Raccordo con GRI Standards

Tematiche oggetto di rendicontazione	Standard specifici GRI	Informativa GRI Standards	Capitoli Bilancio di Responsabilità Sociale 2022
Gestione responsabile del servizio di riscossione*	GRI 415 "Politica pubblica"	GRI 415-1 "Contributi Politici"	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 "Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti"	4. La responsabilità sociale
	GRI 404 "Formazione e istruzione"	GRI 404 - 1 "Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente"	4. La responsabilità sociale
Pari opportunità	GRI 405 "Diversità e pari opportunità"	GRI 405 - 1 "Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti"	4. La responsabilità sociale
		GRI 405 - 2 "Rapporto salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"	



Gestione responsabile della prevenzione della corruzione	GRI 205 "Anticorruzione"	GRI 205 - 1 "Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione" GRI 205 - 3 "Incidenti confermati di corruzione e misure adottate"	4. La responsabilità sociale
Privacy	GRI 418 "Privacy dei clienti"	GRI 418 - 1 "Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati"	4. La responsabilità sociale
Gestione ambientale	GRI 301 "Materiali"	GRI 301 - 1 "Materiali utilizzati in base al peso o al volume"	5. La responsabilità ambientale
	GRI 302 "Energia"	GRI 302 - 1 "Consumo di energia interno all'organizzazione"	
	GRI 306 "Rifiuti"	GRI 306 - 4 "Rifiuti non conferiti in discarica" GRI 306 - 5 "Rifiuti conferiti in discarica"	
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 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).



7.3 INDICE DEI CONTENUTI GRI

Tabella 7.b

Indice dei contenuti GRI

Standard GRI	Informativa	Ubicazione/Omissione
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	GRI 2-1 Dettagli organizzativi	a)Cap. 1.1 b)Cap. 1.1 c)Via Giuseppe Grezar,14 – Roma d)Cap. 4.1.1
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	GRI 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Il bilancio di responsabilità sociale riguarda soltanto Agenzia delle entrate – Riscossione, non essendoci altre entità da consolidare
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	GRI 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	a)1.1.2023-31.12.2023-annuale b)1.1.2023-31.12.2023-annuale c)Cap. 7 d) governance@agenziariscossione.gov.it
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	GRI 2-4 Revisione delle informazioni	Nessuna rettifica significativa rispetto all'anno precedente
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	GRI 2-5 Assurance esterna	Cap.2.3 Cap. 7
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Attività e lavoratori	GRI 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	a)Cap. 1.1 b.i)Cap. 4.1.1 b.ii)Cap. 4.4 b.iii)Cap. 4.1, 4.1.7 c)nessun altro rilevante rapporto di business d)Cap. 4 pag. 4.1.1, 4.1.4, 4.4
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Attività e lavoratori	GRI 2-7 Dipendenti	Cap. 4.3
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Attività e lavoratori	GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti	Nessun lavoratore non dipendente
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Governance	GRI 2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. 2.2
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Governance	GRI 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 2.2
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Governance	GRI 2-11 Presidente del massimo organo di governo	Cap. 2.2
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Governance	GRI 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Per i membri del massimo organo di governo: Cap. 2.2 Dati retributivi Dirigenti anno 2022 (agenziaentrateriscossione.gov.it)



GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Strategia, politiche e prassi	GRI 2-23 Impegno in termini di policy	Cap. 2.4
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Strategia, politiche e prassi	GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 5.4
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Strategia, politiche e prassi	GRI 2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 4.1.2
GRI 2 – Informativa Generale – versione 2021 Coinvolgimento degli stakeholder	GRI 2-30 Contratti collettivi	Cap. 4.3.1

Tabella 7.c **Tavola di riepilogo delle informative GRI specifiche**

Standard GRI		Informativa	Ubicazione	Note/Omissioni
INFORMATIVA SPECIFICA				
TEMATICHE OGGETTO DI RENDICONTAZIONE				
Efficientamento				
GRI 201 Performance economiche (2016)	GRI 201 – 1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 6.1	
	GRI 201 – 4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Cap. 6.2	
Ruolo sociale				
GRI 203 Impatti economici indiretti (2016)	GRI 203 – 2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 4.2.1	
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione				
GRI 205 Anticorruzione (2016)	GRI 205 – 1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 4.2.2	
	GRI 205 – 3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cap. 4.2.2	
Gestione ambientale				
GRI 301 Materiali (2016)	GRI 301 – 1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	Cap. 5.1	
GRI 302 Energia (2016)	GRI 302 – 1	Consumo di energia interno all'organizzazione''	Cap. 5.2	



GRI 306 Rifiuti (2020)	GRI 306 – 4	Rifiuti non conferiti in discarica	Cap. 5.3	Le attività di raccolta, sostituzione dei sacchetti e conferimento nei cassonetti dei rifiuti assimilabili agli urbani, nel rispetto delle norme sulla raccolta differenziata, sono effettuate dalle attività di pulizie ordinarie e pertanto non è possibile quantificare i rifiuti non conferiti in discarica
	GRI 306 – 5	Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 5.3	
Competenza, professionalità e capacità di ascolto				
GRI 401 Occupazione (2016)	GRI 401 – 1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 4.3.1	
GRI 404 Formazione e istruzione (2016)	GRI 404 – 1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap. 4.3.2	
Pari opportunità				
GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405 – 1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Cap. 4.3.1	Si precisa che nessun componente del Comitato di Gestione appartiene alle categorie tutelate
	GRI 405 - 2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4.3.3	
Gestione responsabile del servizio di riscossione				
GRI 415 Politica pubblica (2016)	GRI 415 - 1	Supporto economico o in natura fornito direttamente o indirettamente a partiti politici, ai loro rappresentanti eletti o a persone che mirano a rivestire cariche politiche	-	Agenzia delle entrate Riscossione non eroga finanziamenti ai partiti politici
Privacy				
GRI 418 Privacy dei clienti (2016)	GRI 418 - 1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cap. 4.2.3	



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

Agenzia delle Entrate – Riscossione

*Bilancio di Responsabilità Sociale al
31 dicembre 2022*







Testi a cura della
Direzione Relazioni Esterne
e Governance