BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Agenzia Entrate Riscossione

2018

SOMMARIO

1 Il profilo di Agenzia delle Entrate-Riscossione 1

1.1 Introduzione 1

1.2 Agenzia delle entrate-riscossione 6

1.3 Evoluzione del sistema nazionale di riscossione: dai concessionari privati all'ente pubblico economico 11

2 Il governo e la gestione dell'ente 16

2.1 Statuto e regolamenti 16

2.2 Presidente 16

2.3 Comitato di gestione 17

2.4 Collegio dei revisori dei conti 18

2.5 Revisione volontaria 18

2.6 Compliance 19

2.6.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Dlgs n. 231/01, organismo di vigilanza e codice etico 19

2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione 21

2.6.3 Qualità 23

2.6.4 Trattamento dati personali – regolamento UE 2016/679 e Dlgs n. 196/2003 come modificato dal d.lgs. N. 101/2018 24

2.7 Altre istituzioni di controllo 27

2.7.1 Agenzia delle entrate 27

2.7.2 Ministro dell'economia e delle finanze 27

2.7.3 Corte dei conti 30

2.7.4 Parlamento 31

3 La gestione della responsabilità sociale in Agenzia delle Entrate–Riscossione 33

3.1 Analisi della materialità 35

3.1.1 Matrice di materialità 36

3.1.2 Tabella di raccordo 37

3.2 I nostri interlocutori 41

4 La responsabilità sociale 42

4.1 I contribuenti e gli enti creditori (la gestione responsabile del servizio di riscossione) 42

4.1.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto 46

4.1.2 Relazioni con ordini e associazioni 52

4.1.3 Ampliamento canali di pagamento 53
4.1.4 Miglioramento processo di riscossione 56
4.1.5 Ampliamento e miglioramento dei servizi (i nuovi compiti affidati dal legislatore) 61
4.1.6 Contenzioso di riscossione 71
4.1.7 Riscossione enti locali 73
4.2 La comunità 76
4.2.1 Il ruolo sociale di agenzia delle entrate-riscossione 76
4.2.2 Gestione responsabile della prevenzione della corruzione 82
4.2.3 Privacy 88
4.3 Le persone in Ader e i fornitori 89
4.3.1 Composizione del personale 90
4.3.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto 97
4.3.3 Pari opportunità 100
4.3.4 Fornitori 102
5 La responsabilità ambientale 107
5.1 Gestione delle materie prime 108
5.2 Consumi energetici ed emissioni 109
5.3 Smaltimento rifiuti e macero 110
5.4 Compliance 112
5.5 Iniziative di impatto ambientale 112
5.5.1 Nomina energy manager 112
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi 113
5.5.3 Green public procurement 113
5.5.4 Carta dei valori ambientali 114
5.5.5 Mobilità 114
6 La responsabilità economica 115
6.1 La produzione e la distribuzione della ricchezza generata 115
6.2 Efficientamento 117
6.2.1 Il costo della riscossione 118
6.2.2 Economicità della gestione 120
7 Nota metodologica e GRI index 121
7.1 Tabella di raccordo 123
7.2 Content index 126
7.3 Relazione della società di revisione indipendente 131

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

1.1 INTRODUZIONE

La pubblicazione del Bilancio di responsabilità sociale 2018 rappresenta per Agenzia delle entrate-Riscossione (Aer) l'opportunità per fare il punto sul percorso di sostenibilità intrapreso, condizione di uno sviluppo economico, ambientale e sociale in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.

Un percorso che non giunge mai a compimento, lungo il quale Agenzia delle entrate-Riscossione e tutti i suoi interlocutori procedono insieme, passo dopo passo, secondo un'ottica di miglioramento continuo, anche attraverso la capacità di soddisfare le aspettative dei vari portatori di interesse oltre l'adempimento degli obblighi di legge, alla luce del profondo processo di riassetto del sistema nazionale della riscossione.

Agenzia delle entrate-Riscossione è l'Ente pubblico economico (l'Ente) che, a partire dal 1° luglio 2017, svolge le funzioni relative alla riscossione in tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia dove opera una società regionale). Il 2018 rappresenta pertanto il primo esercizio di durata annuale, caratterizzato da importanti modifiche al contesto normativo di riferimento (DL n. 119/2108, convertito dalla Legge n. 136/2018 "Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria"), con l'introduzione della terza edizione della rottamazione delle cartelle e le modifiche apportate all'impianto della "rottamazione-bis" che, insieme alla prima rottamazione, ha caratterizzato l'attività di riscossione per tutto l'anno.

In questo contesto di cambiamento, il Bilancio di responsabilità sociale 2018 è la prima edizione redatta in conformità a quanto richiesto dai "GRI Standards", ultima evoluzione delle linee guida pubblicate dal Global Reporting Initiative, punto di

riferimento a livello internazionale per la trasparenza degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni.

L'Ente, pur non essendo soggetto all'applicazione del Dlgs n. 254/2016 che attua la Direttiva UE sulle "non financial and diversity information", con il Bilancio di responsabilità sociale al 31 dicembre 2018 intende dare conto degli esiti della sua attività, rendicontando non i soli aspetti finanziari e contabili, ma anche le politiche sociali poste in essere a fronte delle esigenze e delle aspettative dei diversi portatori di interesse ponendo le basi per:

- 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**).

Attraverso questa pubblicazione, Agenzia delle entrate-Riscossione intende altresì proseguire il ciclo di rendicontazione, intrapreso in via sperimentale dal Gruppo Equitalia con l'introduzione di un paragrafo dedicato alla responsabilità sociale nella Relazione di gestione del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2013.

A questo primo passo ha fatto seguito la pubblicazione annuale di un documento specifico dedicato alla responsabilità sociale che ha ricompreso nel suo perimetro di rendicontazione tutte le società del Gruppo e che è stato redatto in conformità con l'evoluzione delle linee guida emesse dal Global reporting initiative.

Nello specifico, il Gruppo Equitalia ha provveduto alla redazione dei seguenti bilanci, oggetto di revisione indipendente da parte della società KPMG:

- "Bilancio sociale" al 31 dicembre 2014, in conformità con le linee guida "Sustainability reporting guidelines" (versione 3.1) del GRI;
- "Bilancio di responsabilità sociale" al 31 dicembre 2015, in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI;
- "Bilancio di responsabilità sociale" al 31 dicembre 2016, in conformità con le linee guida "G4-Sustainability Reporting Guidelines" del GRI.

Agenzia delle entrate – Riscossione, nel subentrare a titolo universale nei rapporti giuridici attivi e passivi delle società sciolte del Gruppo Equitalia, ha quindi provveduto alla redazione del "Bilancio di responsabilità sociale" al 31 dicembre 2017, in conformità con le linee guida "G4-Sustainability Reporting Guidelines" del GRI.

Per il 2018 il Bilancio di responsabilità sociale - oltre alle modalità di governo dell'Ente e di rapporto con i diversi interlocutori - intende offrire una descrizione delle principali iniziative realizzate nel corso del 2018 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 del gruppo.

Per quanto riguarda la **dimensione sociale**, dalle analisi svolte è emerso – tra l'altro – che AeR garantisce 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 del nostro paese o alla tutela della salute pubblica. Infatti, la riscossione coattiva del 2018 - pari a circa 10 miliardi di euro - corrisponde sostanzialmente ai pagamenti per la spesa corrente sostenuta nello stesso anno per la categoria "università" (comprensivo delle spese sostenute per le risorse umane impiegate nelle università, l'acquisto di beni e servizi, i trasferimenti correnti e altre spese correnti) o alternativamente ai pagamenti sostenuti per l'acquisto dei prodotti farmaceutici, emoderivati e materiali per la profilassi/vaccini di tutte le strutture sanitarie pubbliche.

Il ruolo sociale dell'Ente si traduce anche nel contributo per garantire l'equità sociale - favorendo l'adesione spontanea e focalizzando le attività sulle morosità rilevanti (nel 2018 il 32% delle somme è stato riscosso su posizioni con debiti superiori a 500mila euro) - nonché nel riscuotere la fiducia degli italiani, riducendo sempre di più le distanze con le famiglie e le imprese per consentire un cambio di percezione del fisco, attraverso l'introduzione di un nuovo modello di funzionamento che al tradizionale incarico di riscossione dei tributi affianca una funzione di "presa in carico del contribuente", visto come persona e non come mera pratica amministrativa.

Questo ultimo obiettivo viene perseguito attraverso due linee di indirizzo parallele:

- da un lato attraverso un ampliamento e miglioramento dei diversi canali di contatto e di pagamento che, supportati da una adeguata tecnologia, favoriscono l'adempimento dei doveri fiscali nel modo più facile possibile ("prenota ticket", "eliminacode intelligenti", "sportello virtuale", "Equipro", "Equiclick", "SeMiScordo", "cartella amica", "zero cartelle");
- dall'altro attraverso la promozione di iniziative finalizzate a creare una nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato, come l'adozione del progetto "Seminare legalità" che nel 2018 ha coinvolto 143 scuole e una università e che ha raccolto, al 31 dicembre 2018, ulteriori 71 adesioni per lezioni realizzate nei primi mesi del 2019.

Per quanto riguarda invece la **dimensione economica**, la performance di riscossione è stata costantemente accompagnata da una diminuzione del costo della riscossione, che nel 2018 registra una flessione del 71,5% rispetto al sistema precedente all'istituzione di Equitalia, con una incidenza della remunerazione rispetto agli incassi da ruolo del 6,2% contro il 12,7% rilevato fino al 2006, registrando versamenti al Bilancio dello Stato per 1,2 milioni di euro per il contenimento della spesa perseguito nell'anno.

Infine dal punto di vista della **dimensione ambientale**, nonostante AeR operi in un settore a basso impatto, nell'ultimo anno si è registrata una riduzione di circa il 25% sull'acquisto diretto di carta e una ulteriore riduzione di oltre il 19% dell'acquisto di carta dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali, alla quale ha contribuito il consolidamento delle notifiche via PEC che, oltre al risparmio di materia prima e agli ulteriori effetti ambientali positivi in termini di minori consumi energetici per il trasporto e la notifica fisica, garantisce al contribuente di verificare in tempo reale i documenti inviati dall'Ente.

Il Bilancio di responsabilità sociale 2018, dopo una sintetica illustrazione dell'Ente nel sistema nazionale della riscossione e del nuovo modello di governance adottato, prosegue rappresentando le iniziative più significative introdotte nel corso dell'anno in termini di impatto economico, sociale ed ambientale, opportunatamente 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.

Tabella 1.a	La visione, la missione e i valori di Agenzia delle entrate-Riscossione
VISIONE	○ Essere ed essere percepito il soggetto 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, con l'impegno delle proprie lavoratrici e dei propri lavoratori, il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi 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 degli azionisti, dei portatori di interesse correlati e del mercato. ○ Rispetto dei dipendenti e impegno a valorizzarne le capacità personali. ○ Impegno sociale. ○ Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

L'Ente è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze ed è strumentale dell'Agenzia delle entrate a cui è attribuita la titolarità della riscossione nazionale ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del Decreto legge 30 settembre 2005 n. 203, convertito con modificazioni dalla Legge 2 dicembre 2005, n. 248.

L'obiettivo di AeR è di migliorare l'attività di riscossione nazionale mediante un approccio che garantisca economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati e aumento dei volumi di riscossione, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale.

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

Al 31 dicembre 2018 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale di competenza attraverso 209 sportelli (dei quali 28 presso l'Agenzia delle entrate ed altri enti).

Tabella 1.b **Agenzia delle entrate-Riscossione in cifre**

10 MILIARDI €	RUOLI RISCOSSI 2018
912,6 MILIONI €	RICAVI 2018
209	SPORTELLI AL 31.12.2018
7571	DIPENDENTI AL 31.12.2018
5546	ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2018
11,3 MILIONI	CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2018
1,2 MILIONI €	RISPARMI DI SPESA VERSATI AL BILANCIO DELLO STATO 2018*

* Versamento che verrà effettuato successivamente all'approvazione del Bilancio da parte del MEF

Il servizio dell'Ente consiste nel riscuotere tributi su incarico e per conto dello Stato (l'erario) e di altre enti e istituzioni (enti locali, enti previdenziali, etc.), compresi i contributi, le tasse, le imposte e ogni altro importo dovuto ai soggetti creditori.

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

Il titolare del credito è, infatti, il singolo ente creditore che incarica l'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 di quella che possiamo chiamare la "filiera del prelievo delle entrate pubbliche".

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

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

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

Il percorso di una cartella

La riscossione coattiva è attivabile nei soli casi previsti dalla legge che disciplina puntualmente tutte le attività di Agenzia delle entrate-Riscossione, regolando l'obbligatorietà dell'azione esecutiva, senza alcuna discrezionalità sul recupero dei crediti.

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.

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

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

1.3 EVOLUZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI RISCOSSIONE: DAI CONCESSIONARI PRIVATI ALL'ENTE PUBBLICO ECONOMICO

Da circa un decennio il servizio nazionale della riscossione è stato, infatti, oggetto di una serie di interventi normativi che ne hanno profondamente mutato l'assetto generale, ridelineando il quadro giuridico di riferimento.

Fino al 30 settembre 2006 tale servizio era affidato in concessione dallo Stato a banche e società private. Nonostante i più incisivi strumenti d'azione e di deterrenza a disposizione delle società concessionarie, i risultati dell'attività di riscossione non apparivano soddisfacenti.

Pertanto, con il Dl n. 203 del 2005, il Legislatore ha soppresso, a far data dal 1° ottobre 2006, il predetto sistema di affidamento in concessione e ha attribuito 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.

A decorrere da quella data, Equitalia SpA ha progressivamente acquisito le 36 società ex concessionarie della riscossione, i due rami d'azienda delle banche dirette titolari delle concessioni e le quote di partecipazione del Consorzio nazionale concessionari (CNC). Il Gruppo Equitalia era quindi composto dalla holding (Equitalia SpA) e da 38 società partecipate, articolate in 37 agenti della riscossione e una società di servizi, Equitalia Servizi SpA (ex CNC Consorzio nazionale dei concessionari deputato a svolgere in riserva di legge alcune attività prodromiche e funzionali alla riscossione).

Tabella 1.c **- Il sistema nazionale della riscossione: concessionarie vs EPE**

La riscossione	Sistema delle concessionarie di riscossione	Agenzia delle entrate-Riscossione
Gli operatori	38 realtà private (36 società e 2 rami d'azienda) eterogenee distribuite per provincia	Un'unica realtà (Ente pubblico economico) per tutto il territorio nazionale
La remunerazione	basata sull'erogazione di un contributo fisso a copertura dei costi, a carico del bilancio dello Stato (470 milioni di euro nel 2006).	basata sui volumi effettivamente riscossi (aggio) e sul rimborso dei costi di notifica e di eventuali procedure. Per le somme affidate a partire dal primo gennaio 2016 l'aggio è stato sostituito dall'onere di riscossione, commisurato ai costi di funzionamento del servizio
Le performance	2,9 miliardi di euro recuperati in media annualmente dal 2000 al 2005 in termini di riscossione coattiva.	Circa 8,4 miliardi di euro recuperati in media annualmente dal 2007 al 2018 in termini di riscossione coattiva.
L'efficienza	il costo per euro riscosso del 2005 era pari a euro 0,319	il costo per euro riscosso del 2018 è pari a euro 0,09; riduzione del 71,5% del costo per euro riscosso rispetto al precedente sistema

A questa prima fase di acquisizioni ne è seguita una di aggregazione, dal 2007 al 2016, in cui sono state compiute oltre 50 operazioni societarie straordinarie, in particolare fusioni e scissioni. Sono state dapprima costituite società tendenzialmente coincidenti con il territorio delle singole Regioni per poi giungere ad una nuova fisionomia del Gruppo ridottosi, al 31 dicembre 2016, a sole 3 società: Equitalia SpA, Equitalia Servizi di riscossione SpA (Agente della riscossione) ed Equitalia Giustizia SpA (nata nel 2008).

Tale compagine societaria è rimasta invariata fino a quando, per effetto delle previsioni contenute nell'art. 1 del Dl n. 193/2016, è stata attuato un completo

riassetto organizzativo della riscossione nazionale per ridurre la frammentazione territoriale ereditata e completare un processo di integrazione volto a superare differenze e disomogeneità relative a processi operativi, organizzazione, sistemi e banche dati.

Ciò ha comportato, con decorrenza dal primo luglio 2017, l'istituzione di Agenzia delle entrate-Riscossione e lo scioglimento dele società del Gruppo Equitalia.

L'intervento è stato dettato dall'esigenza di superare il modello Equitalia al fine di incrementare l'efficienza del servizio pubblico della riscossione, mediante il rafforzamento del coordinamento tra i diversi soggetti operanti nell'amministrazione fiscale, lo snellimento delle procedure e il superamento di duplicazioni di attività.

La riforma, introdotta dal sopra richiamato Decreto legge, rappresenta infatti una forte spinta propulsiva al raggiungimento di una maggiore uniformità decisionale dell'intera filiera fiscale e di una più efficace funzionalità organizzativa attraverso:

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

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

- la riduzione da 24 a 7 delle strutture a riporto diretto del vertice (3 aree operative e 4 direzioni centrali);

- il superamento delle duplicazioni di funzioni relative ai servizi di governo e compliance normativa presenti in ciascuna delle società del Gruppo, nonché degli organi amministrativi e di controllo;
- il potenziamento del presidio dei processi operativi e lo sviluppo di servizi telematici disponibili sul portale web per facilitare l'adempimento fiscale da parte dei contribuenti.

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

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

Tabella 1.d Dai concessionari privati all'Ente pubblico economico

Periodo	2000-2005	2006	2007-2011		2012-2014	2015-2016	2017-2018
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	Incorporazioneper area geografica di appartenenza dei 17 AdR in 3 new co (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2014 gli AdR sono 3 (Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA) (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2016 Equitalia Servizi di riscossione SpA è l'unico Agente della riscossione su tutto il territorio nazionale (Regione siciliana esclusa) (controllata da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Il 1° luglio 2017 l'Ente pubblico economico Agenzia delle entrate-Riscossione subentra alle società del Gruppo Equitalia (Equitalia SpA e Equitalia Servizi di riscossione SpA)
Operazioni societarie		Costituzione della Capogruppo Riscossione SpA (poi Equitalia SpA); 38 operazioni per l'acquisto di 36 società, 2 rami di azienda e la società di servizi CNC (poi Equitalia Servizi SpA)	53 operazioni societarie straordinarie (fusioni e cessioni di ramo d'azienda); costituzione di Equitalia Giustizia SpA (2008); costituzione di Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA (2010).		Equitalia Servizi SpA viene incorporata dalla Capogruppo (2013)	Costituzione di Equitalia Servizi SpA (2016) Il 1° luglio 2016, Equitalia Servizi di riscossione SpA incorpora Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA	Il 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte (ad esclusione di Equitalia Giustizia SpA che viene ceduta al ministero dell'Economia) e viene istituita Agenzia delle entrate-Riscossione
Rendicontazione sociale					Paragrafo dedicato alla responsabilità sociale nella Relazione di gestione del Bilancio consolidato (2013) Bilancio sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "Sustainability reporting guidelines" v.3.1 del GRI (2014)	Bilancio di responsabilità sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2015-2016)	Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2017) Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con i "GRI standards" del GRI (2018)

2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE

2.1 STATUTO E REGOLAMENTI

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

AeR ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, e adotta propri regolamenti di amministrazione e di contabilità. Con il primo - deliberato dal Comitato di gestione del 26 marzo 2018 e approvato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, il 19 maggio 2018, ai sensi dell'art. 60 del Dlgs n. 300/1999 - definisce l'organizzazione e la finalità dell'Ente, con il secondo – approvato con Determinazione del Commissario straordinario n. 18 del 30 giugno 2017 e recepito dal Comitato di gestione del 27 settembre 2017 - detta disposizioni generali in materia di contabilità, budget economico, bilancio e tesoreria, amministrazione della riscossione e attività negoziale.

Il modello di governance dell'Ente prevede un Presidente, un Comitato di gestione e un Collegio dei revisori dei conti.

2.2 PRESIDENTE

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

Con il DPR del 13 giugno 2017 l'avv. Ernesto Maria Ruffini è stato nominato Direttore dell'Agenzia delle entrate per la durata di tre anni (incarico concluso in data 4 settembre 2018 ai sensi dell'art. 19, comma 8 del Dlgs n. 165/2001).

Con il DPR del 12 settembre 2018 il dott. Antonino Maggiore è stato nominato Direttore dell'Agenzia delle entrate per la durata di tre anni.

2.3 COMITATO DI GESTIONE

Il Comitato di gestione è composto dal Presidente e da due componenti nominati dall'Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti. Con la delibera n. 27/2017 del Comitato di gestione dell'Agenzia delle entrate sono stati nominati il dott. Giuseppe Telesca e il dott. Pier Paolo Verna quali componenti del Comitato di gestione dell'Ente, ai sensi dell'art. 1, comma 4 del DL n. 193/2016.

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

2.4 COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

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

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

Il Collegio dei revisori dei conti al 31 dicembre 2018 risulta pertanto così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente	Massimo Lasalvia
Componenti effettivi	Iacopo Lisi
	Giampiero Riccardi
Componenti supplenti	Maria Grazia Renieri
	Giovambattista Lo Prejato

I componenti del Collegio, diversi dal Presidente, nonché i relativi supplenti sono nominati uno su designazione del Ministero dell'Economia e delle finanze ed uno dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. I revisori restano in carica per tre esercizi, eventualmente rinnovabili una sola volta.

2.5 REVISIONE VOLONTARIA

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

A decorrere dal 1° luglio 2017, la revisione contabile su base volontaria è esercitata, senza soluzione di continuità, dalla società di revisione che, al 30 giugno 2017, risulta affidataria del servizio da parte delle soppresse società del Gruppo Equitalia,

ossia KPMG SpA, fino al termine della scadenza dell'incarico conferito, ossia alla data di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

2.6 COMPLIANCE

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

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

Agenzia delle entrate-Riscossione ha adottato:

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

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

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

L'Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2018 risulta così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente	Massimo LASALVIA
Componenti effettivi	Iacopo LISI
	Giampiero RICCARDI

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

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

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

- ad aggiornare il Modello di organizzazione, gestione e controllo, tenuto conto dell'evoluzione delle fattispecie di reato presupposto;
- ad implementare l'allegato contenente:
  - l'indicazione dei macroprocessi e dei processi dell'ente a potenziale rischio di commissione dei reati rilevanti ai sensi del Dlgs n. 231/2001;
  - l'indicazione del Responsabile di processo (Process owner) in termini di struttura organizzativa di appartenenza;

- l'indicazione delle singole fattispecie di reato associabili ai macroprocessi e processi dell'ente così come definiti dalla regolamentazione interna (Circolari e Processi);

- l'indicazione degli altri attori interni coinvolti;

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

Per tutte le risorse dell'Ente è disponibile un modulo FAD (formazione a distanza) che illustra nel dettaglio gli strumenti esistenti e le modalità previste in tema di adempimenti di cui al Dlgs n. 231/2001.

2.6.2 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

In ragione della sua natura giuridica, l'Ente pubblico economico è soggetto 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 31 gennaio 2018, AeR ha adottato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020 ("PTPCT" o "Piano") redatto conformemente a quanto disciplinato dalla Legge n. 190/2012, dal Piano Nazionale Anticorruzione ("PNA") e dalle Linee guida emanate dall'ANAC.

Il Piano triennale mira a identificare e presidiare i rischi di corruzione o di "maladministration" per i processi dell'Ente e a programmare la realizzazione di nuove misure di prevenzione atte a mitigare adeguatamente i rischi individuati.

Nel corso dell'anno 2018, in fase di predisposizione del PTPCT 2019-2021, è stata rivista la metodologia di valutazione del rischio di tipo corruttivo che, rispetto a quella utilizzata nel PTPCT 2018-2020, è maggiormente allineata agli standard internazionali. Per addivenire alla valutazione del rischio i responsabili dei processi ("owner") hanno effettuato un'autovalutazione delle attività in capo ad essi in fine di individuare gli eventi rischiosi, stimare il rischio intrinseco e valutare l'adeguatezza delle misure di mitigazione del rischio esistenti al fine di determinare il rischio residuo.

I risultati dell'attività svolta sono stati raccolti in una scheda descrittiva (Allegato 3 - "Matrice dei processi sensibili ai sensi della Legge n. 190/2012") che riporta l'elenco dei processi "sensibili" a rischi di tipo corruttivo, la tipologia di area a cui il processo appartiene ("area generale" o "area specifica") e il grado di rischiosità del processo (basso, medio o alto).

Per i processi maggiormente esposti ai rischi in trattazione sono state adottate misure di mitigazione del rischio ulteriori rispetto a quelle già previste, riportate all'interno delle "Schede di programmazione misure di prevenzione dei processi a rischio di corruzione" (Allegato 4 del 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.

Tra gli aspetti più rilevanti in tema di trasparenza, viene trattato l'accesso civico generalizzato, istituto che consente ai cittadini di richiedere dati e documenti che le pubbliche amministrazioni non hanno l'obbligo di pubblicare. In attuazione della suddetta normativa e di quanto contenuto nelle linee guida emanate dall'ANAC in materia, AeR ha regolamentato il processo di gestione delle istanze, definendo le attività da attuare. Le modalità di presentazione delle istanze sono pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" – "Altri contenuti – Accesso civico" del sito Internet dell'Ente.

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".

Inoltre, nel 1° semestre 2018, AeR ha partecipato, insieme alle altre Agenzie fiscali (Agenzia del demanio, Agenzia delle dogane e dei monopoli e Agenzia delle entrate), ad un Tavolo tecnico di lavoro istituito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, per la predisposizione dell'aggiornamento 2018 del Piano nazionale anticorruzione (PNA).

2.6.3 QUALITÀ

L'adozione da parte dell'Ente di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato ISO 9001 è una chiara scelta strategica assunta dall'Alta Direzione nella prospettiva di:

- disporre di un sistema di governance dedicato a migliorare le prestazioni dei servizi offerti resi dall'Ente alla collettività e portare un reale valore all'organizzazione nel tempo;

- affrontare i rischi e le opportunità associate al contesto in cui opera e alla realizzazione dei suoi obiettivi;

- assicurare la capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi che soddisfino i requisiti richiesti dal contribuente e/o dall'ente creditore e quelli cogenti applicabili;

- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del contribuente e/o dell'ente creditore.

L'Ente ha effettuato l'adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) alla ISO 9001:2015 e completato la sua transizione alla nuova versione della norma nel luglio 2018, in occasione dell'esercizio di sorveglianza svolto dall'Organismo di certificazione SGS Italia.

Dimostrando la sua conformità ai requisiti della ISO 9001:2015, AeR ha mantenuto la certificazione di qualità e confermato la durata triennale della stessa con scadenza naturale prevista nell'anno 2020.

Si riportano di seguito le iniziative intraprese nel corso del 2018:

- adozione e progressivo sviluppo del sistema di misurazione delle performance qualitative dei processi, prodotti/servizi prioritari della riscossione connessi alla soddisfazione del contribuente e in generale del cliente;

- attivazione di una collana di Quaderni tematici – di cui il primo è stato pubblicato con Determinazione del Presidente n.8 del 6 marzo 2018 - mirata alla diffusione delle competenze necessarie a coordinare e pianificare, secondo priorità, gli obiettivi e gli interventi da realizzare, nella prospettiva di stimolare la partecipazione del personale alla gestione del miglioramento delle performance qualitative dell'organizzazione;

- definizione degli obiettivi di qualità per l'anno 2018 e i relativi criteri di consuntivazione.

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

Il 4 maggio 2016 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Il Regolamento, che è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri della UE, è entrato in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (e dunque, il 25 maggio 2016), in applicazione dal 25 maggio 2018 (cfr. art. 99 del Regolamento), data entro la quale i Titolari e i Responsabili di trattamenti di dati personali hanno adottato tutte le misure tecnico-organizzative richieste dal Regolamento.

La nuova normativa pone con forza l'accento sulla "Responsabilizzazione" ("accountability", cfr. art. 5, paragrafo 2, considerando n. 74 e art. 24 del Regolamento) di Titolari e Responsabili, ossia sull'adozione di comportamenti proattivi e tali da dimostrare la concreta attuazione di misure finalizzate ad assicurare l'applicazione del medesimo Regolamento.

Si riportano sinteticamente le principali iniziative adottate nel 2018:

- nomina del "data protection officer" - il "DPO" (ovvero "Responsabile della protezione dei dati" - RDP);

- istituzione registro delle attività di trattamento;

- adozione di un Sistema di Gestione della Protezione dei Dati Personali (SGDP) con la specificazione deli ruoli richiesti per la realizzazione degli obblighi di "accountabilty" del Titolare del trattamento Agenzia delle entrate - Riscossione;

- Procedura del SGDP relativa alla gestione delle violazioni dati personali (Data Breach);

- l'adattamento dei modelli di informativa ex art. 13 Dlgs n. 196/2003 ai criteri individuati dal Regolamento, con particolare riguardo ai contenuti

obbligatori elencati tassativamente negli artt. 13 e 14 del Regolamento medesimo ed alle relative modalità di redazione;

- la predisposizione di clausole contrattuali standard in tema di trattamento dei dati personali;

- la stesura di un modello di contratto o altro atto giuridico che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento a norma dell'art. 28, comma 3, del Regolamento.

I	Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e ne semplificherà l'accesso tenuto conto delle diverse tipologie di utenti.
II	Assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione e le rateazioni.
III	Ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti. Tenuto conto della propria capacità operativa e, ferma restando la necessità di salvaguardare i crediti affidati in riscossione, l'Ente sviluppa, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla normativa vigente a tutela della privacy, tecniche di analisi dei debiti iscritti a ruolo volte ad indirizzare l'attività di riscossione al risultato piuttosto che al processo in linea con le previsioni del DL n. 193/2016.
IV	Ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti. Tenuto conto della propria capacità operativa e, ferma restando la necessità di salvaguardare i crediti affidati in riscossione, l'Ente sviluppa, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla normativa vigente a tutela della privacy, tecniche di analisi dei debiti iscritti a ruolo volte ad indirizzare l'attività di riscossione al risultato piuttosto che al processo in linea con le previsioni del DL n. 193/2016.

2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO

2.7.1 AGENZIA DELLE ENTRATE

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

Al fine di assicurare la massima trasparenza e pubblicità, l'Ente trasmette rendicontazioni periodiche all'Agenzia delle entrate per consentire un monitoraggio costante sull'attività di riscossione.

2.7.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

L'Ente è sottoposta all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze (art. 1, comma 4 dello Statuto). Il Ministero in data 6 dicembre 2017 ha pubblicato l'Atto di indirizzo per gli obiettivi di politica fiscale 2018-2020 il quale determina, in coerenza con i vincoli e gli obiettivi stabiliti dal Documento di economia e finanza, gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria (vedi tab. 2.a). In data 30 aprile 2019 è stato pubblicato l'Atto di indirizzo per gli obiettivi di politica fiscale 2019-2021.

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

Con l'atto aggiuntivo in parola – trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari – vengono, infatti, individuati i servizi dovuti, le risorse disponibili, le strategie per la riscossione dei crediti tributari, gli obiettivi quantitativi da raggiungere, gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento dei predetti obiettivi, le modalità di vigilanza sull'operato dell'Ente, la gestione della funzione

della riscossione, la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte a evitare aggravi moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

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

Tabella 2.b	**Obiettivi Atto aggiuntivo 2018**
	Area strategica servizi
Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca. A tal fine l'Ente incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e ne semplificherà l'accesso tenuto conto delle diverse tipologie di utenti.	
A	Rendere disponibili sul sito istituzionale e sull'App nuovi servizi rivolti ai contribuenti, ad esempio, la prenotazione di appuntamenti allo sportello mediante l'integrazione con i sistemi eliminacode e il rilascio dell'estratto di ruolo;
B	migliorare l'area del sito istituzionale riservata ai cittadini e alle imprese per facilitare il reperimento delle informazioni relative alle istanze trasmesse;
C	ampliare la gamma dei servizi dell'area del sito istituzionale riservata agli "Intermediari fiscali" (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.) per incrementare l'operatività on line;
D	ampliare i canali di contatto per i contribuenti alternativi allo sportello fisico, fornendo servizi informativi e di pagamento attraverso ATM e Internet Banking;
E	attivare i servizi web di supporto alla definizione agevolata per consentire la consultazione della posizione debitoria, l'adesione alla definizione e la stampa dei relativi modelli di pagamento;
F	favorire le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti da parte dei contribuenti, attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale;
G	misurare l'indice di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari sui principali servizi online attraverso strumenti di web survey.
	Area strategica riscossione
Il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli per il 2018 è stato stimato anche tenendo conto delle previsioni normative contenute nelle relazioni tecniche al DL n. 193/2016 e al DL n. 148/2017, con particolare riguardo agli impatti derivanti dalla definizione agevolata dei ruoli. Sono stati inoltre individuati interventi su strumenti e processi, al fine di consentire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione. In particolare, i principali interventi programmati saranno volti ad ottenere:	
A	un incasso effettivo degli importi complessivamente stimati per la riscossione sui ruoli pari a 10.974 milioni di euro, da raggiungere con il contributo previsto delle cifre incassate grazie alla rottamazione dei ruoli;
B	un efficientamento dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni rispetto ai limiti previsti dalla norma, di 30 giorni, affinché le istanze dei contribuenti vengano evase per la maggior parte entro 5 giorni dalla presentazione, nei casi relativi a debiti di importo inferiore ad €60.000, che non prevedono analisi di dettaglio delle situazioni finanziarie;
C	un efficientamento dei tempi medi di notifica della cartella, con una percentuale non inferiore al 50% dei documenti notificati entro 90 giorni dalla data di cartellazione.
	Area strategica efficienza
Con riferimento al progressivo incremento dei livelli di efficienza e contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste e conseguenti, è stato identificato il rapporto tra i costi complessivi e volumi di riscossione, in termini di costo sostenuto per ogni 100 euro riscossi, anche conseguente:	
A	ai vantaggi dell'avvenuto consolidamento delle società Agenti della Riscossione in un'unica entità;
B	al costante orientamento alla tenuta dei conti, ed in particolare al raggiungimento dell'equilibrio economico, sulla base dell'attuale sistema di remunerazione;
C	alla revisione di alcuni processi di riscossione, con azioni finalizzate all'introduzione di semplificazioni operative, alla standardizzazione e omogeneizzazione dei comportamenti, in particolare per il contenzioso e la gestione delle procedure di riscossione;
D	alla relazione tra la capacità operativa e gli impegni previsti dalla norma a carico dell'Ente.

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

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

2.7.3 CORTE DEI CONTI

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

L'Ente è sottoposto ad un monitoraggio costante da parte della Corte dei conti, in particolare, come stabilisce l'art. 7 dello Statuto, il Presidente del Collegio dei revisori dei conti è scelto tra i magistrati della Corte dei conti.

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. In tal senso è tenuto a trasmettere:

- i provvedimenti normativi, amministrativi e atti relativi a:
    - i fini istituzionali, la struttura, l'ordinamento e il funzionamento dell'Ente, nonché la composizione dei suoi organi;
    - la disciplina degli uffici e dei servizi e della contabilità e gli atti organizzativi del sistema controlli interni, nonché le pertinenti relazioni;
    - la disciplina dello stato giuridico e del trattamento economico del personale;
    - le fonti di entrata, ordinarie, straordinarie, occasionali;
    - la costituzione, la partecipazione e la dismissione riferite ad enti, società e altri organismi;

- gli atti e i documenti sulla gestione finanziaria:
    - bilanci preventivi e modifiche, relazioni, piani di attività annuali e pluriennali;
    - operazioni in conto capitale e comunque le delibere su operazioni eccedenti l'ordinaria amministrazione;
    - conti consuntivi, corredati dalle relazioni del Comitato di gestione e dal Collegio dei revisori dei conti;
    - convenzioni, atti aggiuntivi e contratti di servizio con Agenzia delle entrate o altri soggetti pubblici o privati;
    - verbali del Collegio dei revisori dei conti;
    - le direttive impartite dall'Agenzia delle entrate e dai Ministeri aventi funzioni di vigilanza, di indirizzo e di controllo sulla gestione dell'Ente;
    - i provvedimenti emessi nell'esercizio di dette funzioni e, in ogni caso, quelli che abbiano a oggetto i bilanci.

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

2.7.4 PARLAMENTO

Agenzia delle entrate-Riscossione ha con il Parlamento sia rapporti diretti sia per il tramite dell'Agenzia delle entrate e del ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nel corso del 2018 sono state quattro, in particolare, le occasioni nelle quali le Commissioni parlamentari competenti, ai fini del corretto svolgimento della propria attività istituzionale, hanno convocato in audizione i vertici dell'Ente per fornire informazioni e chiarimenti su tematiche relative alla riscossione.

DATA	OGGETTO
04/07/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze
11/07/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6a Commissione Finanze e Tesoro
31/10/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6a Commissione Finanze e Tesoro
07/11/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze

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 per garantire una costante attenzione all'impatto sociale delle sue 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 responsabilità sociale 2018 rappresenta il principale strumento per la rendicontazione, comunicazione, programmazione e controllo delle attività di responsabilità sociale dell'Ente.

Con questo bilancio, in continuità con quanto realizzato fin dal 2013, si fornisce una misura dell'intensità delle relazioni con la collettività 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 i meccanismi di coinvolgimento avviati 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.

Nello specifico, il bilancio di responsabilità sociale 2018 è la prima edizione redatta in conformità a quanto richiesto dai "GRI Standards" definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, in accordo con l'opzione "Core", con l'intento di fornire un quadro delle attività dell'Ente in riferimento ai temi sociali ritenuti significativi.

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

- l'identificazione degli aspetti significativi da rendicontare in relazione alla loro utilità informativa per i 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 dello scorso anno – e riflettono i risultati dell'analisi di materialità, che ha consentito di individuare le tematiche rilevanti da dover pubblicare nel presente documento.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate - Riscossione al 31 dicembre 2018 è quello identificato al precedente capitolo 1.

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

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

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

3.1 ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Il processo di analisi di materialità ha lo scopo di individuare le tematiche rilevanti che sono oggetto di approfondimenti all'interno del Bilancio di responsabilità sociale 2018.

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

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

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 di materialità:

- linee guida "GRI Standards";
- rassegna stampa 2018;
- interrogazioni parlamentari 2018;
- audizioni parlamentari 2018;
- report "Aiutaci a migliorare il servizio" 2018;
- comunicati stampa 2018;
- portale web, profilo Twitter e canale YouTube dell'Ente;
- customer satisfaction 2018;
- altra documentazione interna disponibile.

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

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

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

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

Infine l'analisi è stata convalidata dall'esame dei fatti di rilievo avvenuti successivamente alla chiusura dell'esercizio.

3.1.1 MATRICE DI MATERIALITÀ

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

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

La Matrice di materialità

3.1.2 TABELLA DI RACCORDO

Come già accennato, l'analisi di materialità ha confermato le aree tematiche già individuate nel corso della redazione del Bilancio di responsabilità del precedente esercizio. Tuttavia, è stata svolta una ulteriore attività di razionalizzazione del documento, mirata a ottenere uno strumento volto a comunicare efficacemente tutti gli aspetti inerenti alle diverse attività dell'Ente, coerentemente con i nuovi standard internazionali.

A tal fine si riporta di seguito una tabella di raccordo al fine di facilitare la lettura del Bilancio di responsabilità sociale e l'incrocio tra i temi emersi nella matrice di materialità e gli aspetti previsti dal GRI, con i correlativi indicatori GRI rendicontati.

Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Topic specific GRI standards	GRI standards KPI	Capitoli bilancio di responsabilità sociale 2018
Gestione responsabile del servizio di riscossione* • ampliamento e miglioramento dei canali di contatto • ampliamento dei canali di pagamento • miglioramento processo di riscossione • relazione con ordini ed associazioni • ampliamento e miglioramento dei servizi • riscossione enti locali • contenzioso di riscossione	N/A* GRI 419 "Socioeconomic Compliance"	N/A* GRI 419-1 "Non-compliance with laws and regularions in the social and economic area"	La responsabilità sociale
Ruolo sociale	GRI 203 "Indirect economic impacts"	GRI 203-2 Significant indirect economic impacts"	La responsabilità sociale
Competenza, professionalità e capacità di ascolto	GRI 404 "Training and education"	GRI 404-1 "Average hours of training per year per employee"	La responsabilità sociale

Pari opportunità	GRI 405 “Diversity and equal opportunity”	GRI 405 - 1 "Diversity of governance bodies and employees" GRI 405-2 “Ratio of basic salary and remuneration of women to men”	La responsabilità sociale
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione ** • Chiarezza e trasparenza • Prevenzione della corruzione	GRI 205 “Anti-corruption”	GRI 205-1 “Operations assessed for risks related to corruption” GRI 205-3 “Confirmed incidents of corruption and action taked”	La responsabilità sociale
Privacy	GRI 418 “Customer Privacy”	418-1 “Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data”	La responsabilità sociale

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

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

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

3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI

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

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

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

Tabella 3.b **La mappa degli interlocutori**

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

4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel presente capitolo vengono descritte le principali relazioni che Agenzia delle entrate-Riscossione instaura con gli interlocutori mappati nel capitolo 3: per ogni interlocutore sono individuati i principali indicatori quantitativi e qualitativi selezionati sulla base delle aree tematiche evidenziate durante l'analisi di materialità.

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

L'attività di riscossione dei tributi rappresenta l'ultimo anello della filiera del fisco che ha, quali interlocutori di AeR, il contribuente da un lato e l'ente creditore dall'altro. Nei loro confronti l'Ente ha concentrato gli sforzi per consolidare la credibilità e accrescere la fiducia.

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

Contestualmente Agenzia delle entrate-Riscossione ha consolidato il rapporto con gli enti creditori dai quali riceve l'incarico di riscossione, coattivo o volontario, di tributi e altre entrate, il cui fine si traduce in un contributo alla potenziale 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 rappresentazione dei volumi riscossi e dei risultati della customer satisfaction, vengono illustrate le principali iniziative intraprese classificate in aree tematiche di intervento, in coerenza con l'analisi di materialità rappresentate nel capitolo 3.

Importi riscossi

Nel 2018 l'importo dei ruoli riscossi per conto degli enti creditori ha superato i 10 miliardi di euro con un decremento rispetto al 2017 di circa il 20%.

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

Importi riscossi	Unità di misura	2016	2017	2018
Riscossione da Ruolo	%	95,6	97,9	96,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	4,4	2,1	3,1
Totale riscossione	**€/mln**	**9.156,2**	**12.978,4**	**10.328,7**
Ruoli Erariali	%	57,6	58,2	56,0
Ruoli Inps-Inail	%	29,9	29,5	31,8
Ruoli Enti non statali	%	12,6	12,3	12,2
Totale riscossione da ruolo	**€/mln**	**8.752,4**	**12.700,8**	**10.008,7**

Per quanto riguarda la riscossione da ruolo, la flessione rilevata è principalmente ascrivibile alla c.d. rottamazione-bis (prevista dal DL n. 148/2017), in relazione alla quale AeR ha conseguito un livello di incassi inferiore rispetto a quelli previsti, anche per effetto delle modifiche introdotte dal DL n. 119/2018 (c.d. rottamazione-ter), mentre la riscossione ordinaria si è mantenuta sostanzialmente sugli stessi livelli dell'esercizio precedente, la cui performance è stata significativamente influenzata degli incassi derivanti dall'adesione alla definizione agevolata dei debiti iscritti nei ruoli di cui al DL n. 193/2016 (c.d. rottamazione).

Nel corso dell'anno 2018, il contesto normativo ha subito nuove e importanti modifiche: il DL n. 119/2018, convertito dalla Legge n. 136/2018, con ampia rilevanza mediatica, ha introdotto l'istituto della "rottamazione-ter", prevedendo la riapertura della possibilità di definire in via agevolata i debiti già ricompresi nell'ambito applicativo delle precedenti misure (ovvero i carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 settembre 2017), secondo una modulazione delle scadenze di pagamento più dilazionata nel tempo, e prevedendo l'estensione di tale facoltà anche ai carichi affidati dagli enti dal 1° ottobre 2017 al 31 dicembre 2017.

Con riferimento alla "rottamazione-bis" (art. 1 del DL n. 148/2017), il DL n. 119/2018 ha inoltre previsto il differimento al 7 dicembre 2018 del termine di pagamento delle rate in scadenza nei mesi di luglio, settembre ed ottobre 2018 e, per coloro in regola, entro tale termine, con il pagamento gli importi dovuti per le predette rate, lo slittamento delle scadenze di pagamento del restante dovuto secondo le tempistiche previste dall'art. 3, comma 21 del DL n. 119/2018 (c.d. rottamazione-ter) ovvero in dieci rate con scadenza il 31 luglio e il 30 novembre di ciascun anno a decorrere dal 2019 (facendo, di fatto, venire meno le rate che il precedente DL n. 148/2017 fissava al 30 novembre 2018 e al 28 febbraio 2019).

Customer satisfaction

L'edizione 2018 della customer satisfaction si è focalizzata sui servizi online disponibili nelle Aree riservate "Cittadini" e "Intermediari" al fine di individuare gli ambiti prioritari di intervento per migliorare la qualità del servizio offerto sui canali telematici. Le risultanze dell'indagine, confrontate con le evidenze emerse nell'edizione 2017, hanno registrato un trend di gradimento in crescita da parte dei soggetti coinvolti nella rilevazione (Cittadini e Intermediari), a conferma dell'efficacia delle azioni di sviluppo intraprese nell'ambito dei servizi on line e del corretto indirizzo di proseguirne l'implementazione.

I servizi dispositivi e informativi oggetto dell'indagine sono stati i seguenti:

- Consulta la tua situazione – Estratto Conto;
- Paga cartelle e avvisi;
- Rateizza adesso;
- Chiedi la rateizzazione;
- Sospendi la riscossione;
- Delega un intermediario (solo in Area riservata Cittadini)/Gestione deleghe (solo in Area riservata Intermediari);
- SMS - Se Mi Scordo.

La metodologia prescelta è stata quella della CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), ovvero un questionario web proposto agli utenti, una sola volta per servizio, al termine dell'operazione effettuata (es. dopo il comando "invia"/"delega", etc). Anche al fine di abbattere il più possibile il tasso di caduta delle valutazioni, il questionario e il sistema informatico di tracciatura degli accessi, è stato strutturato in maniera totalmente anonima. Il questionario di gradimento è stato strutturato su una scala da 1 a 5 (dove 1 = per nulla soddisfatto e 5 = completamente soddisfatto) con domande sulla chiarezza dei contenuti, sulla semplicità di utilizzo, sulla soddisfazione complessiva della funzionalità.

La base campionaria da raggiungere (numerosità minima dei feedback per il perimetro "Cittadini" e per quello "Intermediari") è stata definita applicando al numero medio degli accessi mensili all'Area riservata una specifica formula statistica impostata secondo due parametri fondamentali: il "livello di confidenza e il "margine di errore".

Il risultato ha permesso di individuare il numero minimo di giudizi da raccogliere per dare importanza statistica alla rilevazione.

La rilevazione generale si è conclusa in data 2 febbraio 2019 con un totale di 141.518 questionari compilati di cui:

- ambito "Cittadini" - 136.213 valutazioni ed un indice di soddisfazione medio complessivo (media aritmetica semplice delle risposte) di 4,31 (media ponderata 4,23);
- ambito "Intermediari" - 5.305 valutazioni ed un indice di soddisfazione medio complessivo (media aritmetica semplice delle risposte) di 4,23 (media ponderata 4,28).

La media ponderata complessiva delle valutazioni ai quesiti formulati in merito ai servizi web, fornite dagli utenti registrati all'area riservata "Cittadini" e "Intermediari", si è attestata sul valore di 4,23, su una scala da 1 a 5.

A titolo comparativo, l'analoga e precedente rilevazione effettuata nell'anno 2017, aveva raggiunto la valutazione di 4,19.

In linea generale, si può rilevare quanto segue:

- il servizio "Consulta la situazione - estratto conto" risulta il servizio più significativo in termini di numerosità di compilazioni e quindi con maggiore incidenza ai fini della definizione del punteggio di sintesi complessivo;

- i servizi dispositivi quali rateizzazioni, sospensioni, se mi scordo, risultano particolarmente graditi all'utenza (alta redemption e votazioni sopra la media);
- i servizi relativi al mondo delle deleghe ("Gestione deleghe/Delega un intermediario") risultano in miglioramento rispetto all'edizione 2017.

4.1.1 AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO CANALI DI CONTATTO

La rete degli sportelli

L'Ente è presente su tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia) con una rete di 209 sportelli al 31.12.2018, di cui 181 uffici Agenzia delle entrate-Riscossione, 20 sportelli condivisi con l'Agenzia delle entrate e 8 sportelli condivisi con altri enti (gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 13.15).

Tabella 4.b **Canali di contatto**

Numero sportelli	Unità di misura	2016	2017	2018
Con pagamento	%	97	97	97
Solo informazioni	%	3	3	3
Totale sportelli	n.	208	209	209*

* di cui: Abruzzo 8, Basilicata 4, Calabria 12, Campania 18, Emila-Romagna 10, Friuli Venezia-Giulia 5, Lazio 13, Liguria 8, Lombardia 30, Marche 8, Molise 3, Piemonte 22, Puglia 14, Sardegna 14, Trentino Alto-Adige 5, Toscana 13, Umbria 5, Valle d'Aosta 1, Veneto 16

L'affluenza allo sportello è stata di circa 4,6 milioni di contatti all'anno, valore ridotto del 5% rispetto all'esercizio precedente anche per il minor tasso di adesione della c.d. "rottamazione-bis". Oltre il 68% dei contatti allo sportello risulta essere concentrato nella richiesta di informazioni in linea con quanto rilevato nel precedente esercizio.

Tabella 4.c **Canali di contatto**

Numero contatti sportello	Unità di misura	2016	2017	2018
Con pagamento	%	39,4	31,8	31,2
Solo informazioni	%	60,6	68,2	68,8
Totale contatti sportello	n./mln.	4,89	4,93	4,58

Nel corso del 2018 sono stati effettuati interventi di rafforzamento del front-office, al fine di soddisfare il maggior numero di richieste e diminuire i tempi di attesa, anche per far fronte alla straordinaria affluenza di contribuenti, soprattutto nei mesi antecedenti la scadenza del termine di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata.

Nell'ambito del rinnovo del contratto collettivo nazionale, avvenuto nel marzo 2018, è stato prolungato l'orario di apertura al pubblico degli sportelli, in particolare per quelli di media dimensione fino alle ore 14:15, mentre per quelli a maggior affluenza, presenti nelle città come Roma, Milano, Napoli e Torino (che in media servono il 15% dell'utenza complessiva), l'orario è stato prorogato fino alle 16:15.

Inoltre, per migliorare la fase di accoglienza, in 50 sportelli tra quelli a maggiore affluenza dotati anche di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri), nel 2018 è stato attivato il servizio online "Prenota ticket".

Il servizio è stato pensato per chi desidera fissare un appuntamento allo sportello dal proprio computer, smartphone o tablet, per il giorno stesso o per i quattro giorni lavorativi successivi scegliendo la fascia oraria tra quelle disponibili. I servizi prenotabili sono distinti in tre tipologie: pagamenti, rateizzazioni/definizione agevolata, informazioni/altri servizi.

Per ciascuna giornata lavorativa è possibile prenotare un ticket per codice fiscale e servizio. Inoltre la prenotazione deve essere effettuata con il codice fiscale della persona che andrà allo sportello. In caso di delega, (se ci si presenta, cioè, per conto di un altro soggetto) il ticket è comunque valido solo per una singola operazione ed è necessario essere munito della delega ad operare per conto di quel soggetto. Dopo aver compilato il form online, il contribuente riceve una e-mail all'indirizzo comunicato con la ricevuta del ticket prenotato (QR Code) da utilizzare presso lo sportello.

Nel 2018 risulta, infine, completata nella rete sportelli l'istallazione programmata dei sistemi di elettronici di rilevazione e gestione delle code. Ciò ha consentito, attraverso l'integrazione dei sistemi informativi utilizzati da AeR con gli "eliminacode intelligenti" abilitati alla lettura della tessera sanitaria, la possibilità per l'operatore di una preventiva visualizzazione automatica del codice fiscale del contribuente e della sua posizione all'atto della "chiamata del turno" consentendo una più rapida ed efficiente assistenza dei contribuenti allo sportello.

I canali di contatto alternativi

AeR, consapevole dell'importanza di fornire sempre maggiori occasioni di contatto 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) che di pagamento, sviluppati anche grazie alle indicazioni ricevute dai contribuenti.

Nel 2018 è pertanto proseguito il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AeR, orientato a innovare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi e a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo dei servizi digitali.

Questo programma ha l'obiettivo di coniugare la trasformazione digitale di AeR con il vasto e articolato contesto della strategia dell'Agenda Digitale Italiana, promossa e governata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), che mira a stabilire il ruolo chiave delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione come strumento di rilancio della competitività del tessuto economico e di crescita della Società.

Il programma 2018 dell'Agenda Digitale AeR, è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari) disponibili sul portale dell'Ente. Tutto ciò attraverso una soluzione multicanale che utilizza le nuove tecnologie digitali per accrescerne la trasparenza e l'accessibilità.

In tale contesto, nel corso del 2018 sono stati realizzati diversi interventi evolutivi finalizzati a migliorare la capacità operativa di AeR e, conseguentemente, ad ampliare la platea di cittadini a cui poter fornire quotidianamente informazioni, assistenza e servizi.

Il portale web

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

Tra le principali novità introdotte nel 2018 - disponibili nell'area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), nonché in area pubblica (disponibile senza accesso di credenziali) - si ricorda l'attivazione dei servizi online dedicati alla «Definizione agevolata (rottamazione-bis)» e il servizio «Prenota ticket» per fissare un appuntamento allo sportello.

In termini quantitativi nel corso dell'ultimo anno è stato registrato un significativo aumento del numero di visualizzazione di pagina (+47%) a riprova del gradimento che lo sportello "virtuale" sta ottenendo tra i cittadini, ai quali a partire dal mese di marzo 2017 si è aggiunto il servizio riservato agli intermediari (Equipro).

Tabella 4.d **Canali di contatto**

Portale web	Unità di misura	2016	2017	2018
Accessi Area Riservata Cittadini	n./mln	4,0	5,7	5,3
Accessi Area Riservata Intermediari (EquiPro)*	n./mln		0,4	0,5
Visualizzazione di pagina	n./mln	15,2	18,4	27,1

* l'area riservata ai professionisti è attiva dal mese di marzo 2017

Equiclick, l'App di AeR

Nell'ambito delle iniziative avviate per modernizzare i rapporti con i principali interlocutori, è stata realizzata una 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 il Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID). Si tratta pertanto di una evoluzione dello sportello "virtuale" sempre disponibile per ottenere informazioni e soprattutto per avere sempre sotto controllo la propria situazione, usufruendo dei principali servizi on line messi a disposizione da AeR.

In particolare attraverso Equiclick gli utenti possono verificare da smartphone e tablet la propria posizione debitoria, richiedere e ottenere rateizzazioni per debiti complessivi fino a 60 mila euro, pagare, richiedere la sospensione legale della riscossione (art. 1, commi da 537 a 543, della Legge n. 228/2012) nonché trovare lo sportello più vicino. Nel corso del 2018 è stata rilasciata la nuova versione della App "Equiclick 2.0" rinnovata nella veste grafica, nei percorsi di navigazione - resi più semplici e intuitivi - e con il nuovo servizio "Prenota ticket". Per favorire la conoscenza e la diffusione dell'applicazione, è stato realizzato un video tutorial,

trasmesso nella rete monitor presente negli sportelli e nel canale YouTube dell'Ente.

Equiclick al 31 dicembre 2018 è stata scaricata da oltre 113mila contribuenti.

Se Mi Scordo

A partire dal novembre 2016 dall'area riservata del sito web, dall'App Equiclick o presso gli sportelli, i cittadini che hanno un piano di rateizzazione attivo possono richiedere il servizio di avviso tramite sms o email "Se Mi Scordo". Tramite tale servizio i cittadini che ne hanno fatto richiesta riceveranno un avviso per ricordare l'approssimarsi delle 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 una segnalazione anticipata dell'affidamento di un nuovo carico e della prossima notifica della relativa cartella di pagamento.

Nel 2018 il servizio è stato reso disponibile anche come promemoria per ciascuna delle rate contenute nel piano di Definizione agevolata scelto dal contribuente in prossimità della scadenza del relativo pagamento.

Twitter e YouTube

L'account Twitter rappresenta una nuova 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 2018 sono stati lanciati circa 1700 tweet per garantire una ampia diffusione delle notizie relative alle attività dell'Ente, con continui rimandi al portale internet, consentendo di verificare in modo tempestivo la corretta posizione aziendale nella prospettiva di un rapporto con i contribuenti sempre più basato sulla trasparenza, semplificazione e tempestività dell'informazione.

All'account Twitter si affianca un canale YouTube con video-tutorial per illustrare le principali novità sui servizi attivati e rilanciare i principali passaggi televisivi riguardanti le attività dell'Ente.

Nel 2018 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto circa 125.000 visualizzazioni e al 31 diembre 2018 ha raggiunto le 1.000 iscrizioni.

Numero telefonico unico 06.01.01 e altri canali asincroni

Le attività di assistenza al contribuente sono state garantite dal Contact center multicanale tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale).

Con riferimento al Contact center multicanale, chiamando il numero telefonico unico "06 0101", è possibile ricevere informazioni in modo semplice e veloce. In particolare il cittadino può, tramite il risponditore vocale, ricevere indicazioni generali (es. lo sportello più vicino o gli orari di apertura), mentre tramite l'operatore può ottenere indicazioni più specifiche e dettagliate su documenti esattoriali, modalità e procedure operative.

Nel 2018 il numero complessivo di contatti gestiti è stato di circa 1,5 milioni, di cui l'80% circa attraverso il numero telefonico unico, in cui il tempo di attesa alla risposta per il contribuente è stato nella media di 9 secondi, e il restante 20% tramite gli altri canali di assistenza.

Tabella 4.e **Canali di contatto**

Contatti numero unico	Unità di misura	2016	2017	2018
Gestite in IVR	%	56,5	62,8	54,3
Gestite da operatore	%	43,5	37,2	45,7
Totale	n./000	1.618	1.945	1.174

Tabella 4.f **Canali di contatto**

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2016	2017	2018
e-mail	%	53,3	53,3	51,3
Fax	%	12,7	5,7	3,3
Posta	%	12,6	12,7	19,8
Form-web	%	21,4	28,3	25,6
Totale	n./000	303	339	259

4.1.2 RELAZIONI CON ORDINI E ASSOCIAZIONI

Il contatto con il contribuente può avvenire direttamente, oppure attraverso l'intermediazione di associazioni di categoria e professionisti (aderenti a ordini o riconosciuti a vario titolo), 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.

Il tal senso nel corso del 2018 l'Ente ha proseguito nella collaborazione con associazioni e ordini per facilitare la diffusione di informazioni sulle novità legislative introdotte e più in generale, per attivare sul territorio iniziative concrete per supportare le esigenze di associati ed iscritti. Tali categorie rappresentano, inoltre, una importante forma di confronto per verificare la validità dei processi di lavoro di AeR, anche attraverso l'ausilio dello sportello virtuale.

In particolare a partire dal marzo 2017 è stata rilasciata una nuova area dedicata all'interno del portale, denominata "EquiPro", che consente ai professionisti di gestire meglio cartelle, avvisi, rate e scadenze dei propri clienti. EquiPro, destinato ad oltre 20 categorie professionali, associazioni e ordini, tra cui commercialisti, consulenti del lavoro, avvocati tributaristi, centri di assistenza fiscali (Caf), consente di eseguire direttamente dal proprio pc, smartphone o tablet, tutte le operazioni utili per conto dei loro assistiti, anche quelle relative alla definizione agevolata. Entrando nell'area riservata del portale gli intermediari e i loro incaricati abilitati ai servizi telematici di AeR (ex art. 3 comma 3 DPR n. 322/1998), possono non solo visualizzare on line la situazione debitoria (cartelle di pagamento emesse dal 2000) e i piani di rateizzazione dei loro clienti, ma anche utilizzare una serie di funzionalità operative tra cui pagare cartelle e avvisi, ottenere la rateizzazione e trasmettere istanze di rateizzazione per importi fino a 60mila euro o di sospensione legale della riscossione.

Nel 2018 nell'area riservata agli "Intermediari" si sono registrati circa 500 mila accessi (vedi tab. 4d), con una media mensile di circa 39 mila accessi che risulta cresciuta del 12% rispetto a quella dell'esercizio precedente il cui valore è stato di circa 35 mila. Ciò anche grazie alle molteplici attività di comunicazione e formazione dedicata ai professionisti sullo strumento EquiPro, attraverso circa 60 iniziative realizzate a livello nazionale e provinciale organizzate in collaborazione con Ordini professionali (ODCEC, Consulenti del lavoro, INT-Istituto Nazionale Tributaristi, Lapet-Associazione Nazionale Tributaristi, Consulta Nazionale dei CAF, CAF Coldiretti) e Associazioni di categoria. L'attività di promozione dello strumento è proseguita anche nel corso dei principali eventi organizzati da Ordini professionali e Associazioni di categoria nel corso del 2018 (Festival dei Consiglio

nazionale dei Consulenti del Lavoro, Conferenza di sistema di Confcommercio, Convegno nazionale CNDCEC e Convention dei servizi di Confartigianato).

4.1.3 AMPLIAMENTO CANALI DI PAGAMENTO

Nel corso del 2018 sono stati complessivamente riscossi 10.329 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo per circa 10 miliardi di euro, comprensive degli incassi derivanti dalla definizione agevolata dei carichi quantificati in 3,9 miliardi di euro, dei quali circa 2 miliardi di euro riferibili alla c.d. "rottamazione-bis" e la parte restante per il pagamento della quarta e quinta rata della prima rottamazione.

Tabella 4.g **Canali di pagamento**

Importi riscossi	Unità di misura	2016	2017	2018
Riscossione da Ruolo	%	95,6	97,9	96,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	4,4	2,1	3,1
Totale riscossione	€/mln	9.156	12.978	10.329
Riscosso medio giornaliero	€/mln	36	52	41

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 i canali fisici nel 2018 si confermano essere quelli in cui si concentra il maggiore numero di pagamenti. In termini di distribuzione del numero di pagamenti la situazione è rimasta sostanzialmente immutata rispetto agli anni precedenti, Poste Italiane e il sistema bancario rappresentano i maggiori collettori di incassi, mentre si registra una costante diminuzione nel numero dei pagamenti effettuati agli sportelli che già dal 2016 sono stati superati dai nuovi "canali di prossimità" (nuove reti fisiche) giunti a quasi il 15% del numero complessivo.

Tabella 4.h **Canali di pagamento**

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2016	2017	2018
Sportello	%	9,5	8,4	8,0
Poste	%	46,7	43,9	43,6
Banche	%	26,9	30,2	30,3
Nuove reti fisiche	%	12,6	12,7	14,7
Cbill	%	3,2	3,4	2,4
Portale Web	%	0,8	1,5	1,0
Altro	%	0,2	0,0	0,0
Totale	n./mln	19,2	17,4	17,1

La rete dei canali fisici

La rete di canali fisici messa a disposizione del contribuente per effettuare i pagamenti è rappresentata dalla rete degli sportelli ai quali si aggiungono:

- gli sportelli di Poste Italiane (circa 14 mila) e quelli degli istituti bancari (circa 30 mila), dal 2016 si aggiunge anche la rete degli sportelli ATM bancomat abilitati;
- la rete dei tabaccai convenzionati con BANCA ITB e aderenti al FIT (Federazione Italiana Tabaccai) consentendo il pagamento di tutti i bollettini RAV presso i circa 15 mila punti di pagamento diffusi sul territorio;
- la rete di Sisal e Lottomatica (circa 60.000 punti di pagamento complessivi), permettendo il pagamento dei bollettini RAV allegati alle sole cartelle il cui importo totale non superi 1.500 euro.

I canali di pagamento alternativi

L'Ente ha costantemente investito sull'ampliamento dei canali di pagamento a disposizione del contribuente in modo da poter adempiere ai propri doveri fiscali nel modo più facile possibile.

Ai canali fisici si affiancano quelli virtuali come sinteticamente illustrato nella tabella 4.i, dove per ogni canale di pagamento vengono evidenziate le principali caratteristiche, nonché le modalità di pagamento e gli oneri previsti per le operazioni di incasso.

Tra le novità del 2018 si ricorda che è stato attivato il c.d. "Modello 3 di pagoPA" anche per i canali CBILL (Internet banking e ATM), e Banca 5 (Federazione Italiana Tabaccai), avvenuto rispettivamente ad ottobre e a dicembre 2018. Inoltre, è proseguita l'attività di estensione del servizio su ATM/internet banking che consente di consultare la propria posizione debitoria e di effettuare, previa attualizzazione dell'importo, il pagamento dei documenti ancora da saldare (Cartelle di Pagamento, Avvisi di Pagamento) utilizzando gli ATM e/o l'internet banking del proprio istituto bancario: a fine anno 134 istituti di credito appartenenti ai maggiori Gruppi bancari hanno aderito e 65 di questi hanno già attivato il servizio, rendendolo disponibile ai propri utenti. Il 37% delle banche attive hanno reso disponibile il servizio tramite ATM oltre che tramite internet banking.

Tabella 4.i **Canali di pagamento**

Come e dove pagare

Canali		Servizi di pagamento: senza aggiornamento dell'importo	con aggiornamento dell'importo			Strumenti di pagamento	Commissioni di incasso (di competenza e spettanza del soggetto presso cui si effettua il pagamento)
		"Paga il bollettinoRAV"	"Paga il bollettinoRAV"	"Paga i tuoi documenti"	"Visualizza e paga i tuoi documenti"		
Canale telematico Agenzia delle entrate-Riscossione	Portale web	non attivo	attivo	attivo	attivo per utenti autenticati	Strumenti di pagamento elettronici (bonifico, carte di credito, debito, prepagate, bollettino, addebito in conto) Offerti dal Prestatore di servizi di pagamento prescelto sulla piattaforma PagoPA	Secondo quanto previsto dal Prestatore di servizi di pagamento prescelto
	App Equidick	non attivo	attivo	attivo	attivo per utenti autenticati		
Sportello Agenzia delle entrate-Riscossione *Trova sportello>>*		attivo	attivo	attivo	attivo	Contanti**, carte di debito/credito, assegni. Alcuni sportelli hanno modalità differenti, consulta i dettagli dei singoli sportelli	Nessuna
Banche e istituti di credito (aderenti ai servizi CBILL)	*Servizi online (internet, mobile banking)*	non attivo	attivo	attivo*	attivo*	Addebito in conto corrente	Definite dall' istituto di credito
	Corporate banking	non attivo	attivo	attivo*	attivo*		
	Filiali	attivo	attivo*	attivo*	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carte di debito/credito (se previsto dalle procedure bancarie)	
	ATM	attivo*	attivo*	attivo*	attivo*	Carte di debito	
Banche (non aderenti ai servizi CBILL)	*Internet banking/filiali/ATM*	attivo	non attivo	non attivo	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carte di debito/credito (se previsto dalle procedure bancarie)	
Poste	*Uffici postali*	attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carta PostePay, Carte di credito/debito	Definite da Poste Italiane
	Web	attivo	attivo	non attivo	non attivo	Addebito in conto corrente, carta Postepay e carte di credito/debito	
Tabaccai convenzionati con Banca 5 SpA		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 1.000 euro), carta di debito/credito (max 5.000 euro)	Euro 2,00 per transazione
Lottomatica		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 999,99 euro), carte di debito, carte di credito (Visa e Mastercard), Lottomaticard (max 1.500 euro)	Contanti, carta di credito/debito (euro 2,00 per transazione) Lottomaticard (euro 1,30 per transazione)
Sisal		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 999,99 euro), carte di debito, carte di credito (circuito Visa/Mastercard/AmEx), carta prepagata (Postepay) max 1.499,99 euro	Euro 2,00 per transazione

**Verifica se la tua Banca ha attivato questa funzionalità.*
*** Entro i limiti previsti dalla normativa antiriciclaggio (decreto legislativo 231/2007 e successive modifiche e integrazioni) fino a 2.999,99 euro.*

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 individuati nelle fasi di notifica degli atti e di attivazione di procedure cautelari (fermo e ipoteca) ed esecutive (pignoramenti).

L'INVIO DEGLI ATTI

Occorre ricordare che l'Ente effettua per conto degli enti creditori tanto la riscossione coattiva a mezzo ruolo quanto la riscossione volontaria.

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

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

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

Si tratta di un volume ingente di trasmissioni, tant'è che nel 2018 si è assestato su oltre 11 milioni a cui si devono aggiungere gli avvisi di addebito (Ava) dell'INPS e gli avvisi di accertamento (Ave) dell'Agenzia delle entrate.

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

Cartelle, Ava e Ave	Unità di misura	2016	2017	2018
Ruoli cartelle	n./000	13.254	12.061	11.316
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	3.644	2.543	3.430
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	145	132	304

Per i tributi di competenza dell'Agenzia delle entrate e dell'INPS, il DL n. 78/2010 ha infatti introdotto, rispettivamente, l'Ave e l'Ava che costituiscono un titolo esecutivo in sostituzione della cartella.

Per quanto riguarda la cartella di pagamento, le iniziative introdotte hanno riguardato sia il modello che le modalità di notifica.

Innanzitutto è proseguito il servizio "cartella amica", che prevede l'invio, contestuale alla cartella, di una proposta di piano di dilazione precompilato, per tutte le cartelle che sono rateizzabili a semplice richiesta, ovvero nel caso in cui le somme iscritte a ruolo siano inferiori ai 60 mila euro, ai sensi dell'art. 19 del DPR n. 602/1973.

Nel 2018 le cartelle di pagamento contenenti il piano di dilazione precompilato sono state 2,3 milioni, di cui circa 1,7 milioni relative a contribuenti persone fisiche mentre le restanti 600 mila a contribuenti società o ditte individuali. Il dato risulta in linea con quello dell'esercizio precedente

Sempre nell'ottica di agevolare il rapporto con i cittadini, le imprese e i professionisti, nel 2018 è proseguita la sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli atti della riscossione durante i periodi festivi (Natale e Ferragosto) per circa due settimane, con l'eccezione dei casi inderogabili.

Il numero dei documenti "congelati" nell'iniziativa denominata "Zero cartelle" sono stati complessivamente circa 450 mila ad agosto e circa 255 mila per le Festività Natalizie.

Infine, per quanto concerne le modalità di notifica, va ricordato che accanto alle modalità tradizionali – tramite ufficiali della riscossione (dipendenti dell'Ente), messi notificatori (soggetti abilitati dall'Ente nelle forme previste dalla legge), messi comunali e agenti di polizia municipale (previa convenzione con il comune),

servizio di postalizzazione mediante raccomandata con ricevuta di ritorno - Agenzia delle entrate-Riscossione può avvalersi, in applicazione del Dlgs n. 159/2015, anche della posta elettronica certificata (Pec) obbligatoria a partire dal 1° giugno 2016 nei confronti delle "imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché dei professionisti iscritti in albi o elenchi", mentre per le persone potrà essere utilizzato solo nei confronti di chi ne fa espressa richiesta.

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.k **Canali di contatto**

Posta Elettronica Certificata	Unità di misura	2016	2017	2018
Pec Inviate	n./000	5.440	8.491	5.583

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

Tabella 4.1 **Attività di Garanzia del Credito**

Monitoraggio procedure cautelari ed esecutive	Unità di misura	2016	2017	2018
Documenti propedeutici	n./000	5.928	7.182	7.483
Avvisi di intimazione	%	40,5	81,4	69,4
Solleciti di pagamento	%	43,5	17,1	24,2
Preavvisi di fermo amministrativo	%	14,3	0,9	4,7
Preavvisi di ipoteca	%	1,8	0,6	1,7
Procedure cautelari	n./000	224	387	127
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	80,2	93,1	77,9
Iscrizioni ipotecarie	%	19,8	6,9	22,1
Procedure esecutive	n./000	443	190	280
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	3,2	5,6	5,7
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,1
Pignoramenti mobiliari	%	3,9	4,6	2,7
Pignoramenti presso terzi	%	92,9	89,8	91,5

Cancellazione/sospensione del fermo amministrativo

Tra i nuovi servizi resi allo sportello si ricorda, inoltre, quello relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo, rivolto ai contribuenti titolari di un certificato di proprietà digitale.

Infatti, a seguito di un accordo tra AeR e ACI è stato realizzato un servizio in cooperazione applicativa tra i rispettivi sistemi informativi, con l'obiettivo di ottenere una forte semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico dei contribuenti legati alla cancellazione o sospensione dei Fermi Amministrativi.

Il servizio intende, infatti, agevolare i contribuenti che vogliono richiedere la registrazione, sul certificato di proprietà digitale, delle seguenti formalità:

- cancellazione del fermo amministrativo a seguito del saldo integrale del debito, derivante da carichi affidati all'Ente, per il quale è stato iscritto il fermo medesimo su un veicolo registrato al PRA;
- sospensione del fermo amministrativo a seguito del pagamento della prima rata del piano di rateazione ex art. 19 DPR n. 602/1973 oppure della prima rata del piano di definizione agevolata dei carichi, c.d. rottamazione delle cartelle.

Dal 2018 la registrazione delle sopra citate formalità può, infatti, essere richiesta direttamente allo sportello dell'Ente ad esito della regolarizzazione del debito che aveva originato il fermo, senza doversi recare – come avveniva in passato – presso gli uffici dell'ACI.

Il servizio è stato inizialmente attivato in via sperimentale su 10 sportelli, a luglio 2018, per poi essere esteso entro la fine dell'esercizio a tutto il territorio.

Misure introdotte a favore dei contribuenti sui pignoramenti

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

- l'iscrivibilità dell'ipoteca legale solo nel caso di crediti pari almeno a 20 mila euro e solo previa notifica di una comunicazione preventiva;
- l'impignorabilità dell'unico immobile di proprietà del debitore in cui lo stesso risieda, a meno che non si tratti di una abitazione di lusso;
- l'impignorabilità assoluta dell'immobile per debiti a ruolo inferiori a 120 mila euro;
- la limitazione alla pignorabilità di stipendi, salari o altre indennità relative al rapporto di lavoro o di impiego (1/10 fino a 2.500 euro; 1/7 fino a 5.000 euro; 1/5 oltre 5.000 euro e impignorabilità dell'ultimo emolumento accreditato);
- la limitazione alla pignorabilità dei beni mobiliari strumentali all'attività d'impresa: il limite è di 1/5 del loro valore e comunque la procedura su tali beni può essere attivata solo qualora con la vendita degli altri cespiti presenti nell'impresa non riesca a soddisfare il credito.

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

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

L'incisività dell'azione di recupero e l'utilizzo pieno degli strumenti messi a disposizione degli agenti della riscossione in un contesto di sfavorevole congiuntura economica hanno, nel tempo, indotto il Parlamento 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 delle rateizzazioni e delle autotutele.

Definizione agevolata

La definizione agevolata consente ai contribuenti che aderiscono di estinguere il proprio debito senza corrispondere le somme affidate a titolo di "sanzione", gli interessi di mora ovvero le sanzioni e somme aggiuntive. Rimangono pertanto da corrispondere le somme affidate a titolo di "capitale" e di interessi "di ritardata iscrizione a ruolo", nonché gli importi maturati a favore dell'Agente della riscossione, a titolo di aggio sulle predette somme, quelli relativi al rimborso delle spese per le procedure esecutive e delle spese di notifica della cartella di pagamento.

Si tratta di un istituto particolarmente significativo, pertanto AeR – nell'interpretare il nuovo rapporto tra contribuente e fisco – ha programmato e avviato una serie di iniziative per favorire l'adesione e agevolare i cittadini nella presentazione delle domande nei tempi e nelle modalità previste dal Legislatore.

In tal senso, al fine di garantire una migliore comprensione degli interventi effettuati e della significatività dell'istituto, si ritiene opportuno ripercorrere l'evoluzione del contesto normativo di riferimento.

L'art. 6 del DL n. 193 del 2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225 del 2016, ha introdotto la possibilità per i contribuenti di definire in misura agevolata (cd rottamazione) i propri debiti per ruoli affidati dagli enti creditori alla ex Equitalia Servizi di Riscossione SpA fino al 31 dicembre 2016.

Entro la scadenza del termine di adesione (21 aprile 2017), le istanze ai sensi della citata previsione normativa sono state presentate da una platea di circa 1,5 milioni di contribuenti e, complessivamente, sono risultate superiori a 1,7 milioni (era facoltà del contribuente presentare più istanze, ciascuna per carichi differenti).

Successivamente, il D.L. n. 148/2017, convertito con modificazioni dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172, introducendo la c.d. rottamazione-bis, ha previsto:

- la riapertura della definizione agevolata dei carichi affidati negli anni dal 2000 al 2016, purché non già ricompresi in dichiarazioni di adesione presentate ai sensi dell'art. 6 del DL n. 193/2016;
- la possibilità di presentare la definizione agevolata dei carichi, affidati dal 2000 al 2016 e compresi in piani di dilazione in essere alla data del 24 ottobre 2016, per i quali il debitore non fosse stato ammesso alla precedente definizione agevolata prevista dall'art. 6 del DL n. 193/2016 a causa del mancato pagamento di tutte le rate, dei relativi piani di rateizzazione, scadute fino al 31 dicembre 2016;
- l'estensione della facoltà di definizione agevolata ai carichi affidati dal 1° gennaio al 30 settembre 2017.

Entro la scadenza del relativo termine di presentazione (15 maggio 2018), le istanze ai sensi della definizione agevolata prevista dal DL n. 148/2017, (c.d. rottamazione-bis), sono state presentate da una platea di circa 840 mila contribuenti e, complessivamente, sono risultate superiori a 950 mila (come per la prima edizione della definizione agevolata prevista dal DL n. 193/2016, era facoltà del contribuente presentare più istanze, ciascuna per carichi differenti).

Con il medesimo DL n. 148/2017 il legislatore è, inoltre, intervenuto sulle scadenze di pagamento originariamente previste per la prima definizione dei carichi pregressi di cui al DL n. 193/2016, stabilendo:

- il differimento al 7 dicembre 2017 del termine di pagamento delle prime tre rate in scadenza nei mesi di luglio, settembre e novembre 2017;

- il differimento al mese di luglio 2018 del termine di pagamento della rata, la cui scadenza era in precedenza fissata nel mese di aprile 2018.

Infine, il DL n. 119/2018, convertito dalla Legge n. 136/2018, che ha introdotto l'istituto della "rottamazione-ter", ha mutato nuovamente il contesto normativo di riferimento, prevedendo la possibilità di definire in via agevolata i debiti già ricompresi nell'ambito applicativo delle precedenti misure (ovvero i carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 settembre 2017), secondo una modulazione delle scadenze di pagamento più dilazionata nel tempo, prevedendo l'estensione di tale facoltà anche ai carichi affidati dagli enti dal 1° ottobre 2017 al 31 dicembre 2017.

Con riferimento alla "rottamazione-bis" (art. 1 del DL n. 148/2017), il DL n. 119/2018 ha previsto il differimento al 7 dicembre 2018 del termine di pagamento delle rate scadenti nei mesi di luglio, settembre ed ottobre 2018 e, per coloro in regola, entro tale termine, con il pagamento gli importi dovuti per le predette rate, lo slittamento delle scadenze di pagamento del restante dovuto secondo le tempistiche previste dall'art. 3, comma 21 del DL n. 119/2018 (c.d. rottamazione-ter) ovvero in dieci rate con scadenza il 31 luglio e il 30 novembre di ciascun anno a decorrere dal 2019 (facendo, di fatto, venire meno le rate che il precedente DL n. 148/2017 fissava al 30 novembre 2018 e al 28 febbraio 2019).

A tal proposito, si precisa che il DL n. 135/2018, convertito con modificazioni dalla Legge n. 12/2019 (c.d. decreto semplificazioni), è intervenuto sull'impianto della "rottamazione-ter" consentendo l'adesione a quest'ultima anche a coloro che non hanno corrisposto, entro il 7 dicembre 2018, le somme dovute per le rate di luglio, settembre ed ottobre della rottamazione-bis.

Oltre all'introduzione della c.d. rottamazione-ter, il DL n. 119/2018 ha previsto, all'art. 4, l'annullamento automatico dei debiti di importo residuo fino a mille euro, calcolato alla data del 24 ottobre 2018 (data di entrata in vigore del decreto) e comprensivo di capitale, interessi di ritardata iscrizione a ruolo e sanzioni, risultanti dai singoli carichi affidati agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010.

A fronte di tale nuovo compito affidato dal Legislatore, l'Ente ha assunto diverse iniziative per aiutare i cittadini a comprendere il perimetro e le modalità applicative della norma. In tal senso, con riguardo all'implementazione di servizi digitali a supporto della Definizione agevolata sono state riviste e migliorate alcune funzionalità del portale web per consentire:

1. consultazione dei carichi potenzialmente interessati dalla definizione agevolata, attraverso il servizio "Prospetto informativo" che consente di ottenere, nell'area pubblica e nell'area riservata del portale, l'elenco delle cartelle che rientrano nell'ambito della definizione agevolata e la simulazione dell'importo dovuto, ridotto delle sanzioni e degli interessi di mora.
2. compilazione "diretta" della richiesta di adesione online attraverso il servizio "Fai.DA.te" compilando l'apposito form disponibile nell'area pubblica e in quella riservata del portale;
3. corrispondenza digitale con il servizio "Comunicazione delle somme dovute", che consente di richiedere la copia della lettera con cui l'Ente informa i contribuenti sull'accoglimento della domanda di adesione alla definizione agevolata, sugli importi da pagare e sulle relative scadenze;
4. simulazione degli importi da corrispondere con il servizio "ContiTu" che consente al contribuente di selezionare soltanto alcuni degli avvisi/cartelle contenuti nella "Comunicazione delle somme dovute" e ristampare i bollettini Rav relativi alle cartelle/avvisi che si decide di pagare.

Inoltre è stata garantita ai cittadini anche la possibilità di trasmettere il modulo di adesione alla definizione agevolata, scaricabile dal portale e previa compilazione dello stesso, attraverso la posta elettronica certificata ovvero di consegnarlo presso gli sportelli della rete territoriale di AeR.

Al fine di agevolarne la comprensione, tutti i contenuti sulla definizione agevolata presenti sul portale e la App sono accompagnati da guide all'utilizzo dei servizi, alla compilazione dei Form (online e carteceo), da FAQ e da video tutorial.

Per garantire la massima diffusione dell'Istituto della definzione agevolata, è stata realizzata una capillare campagna informativa - "ADE.Risco" - inizialmente per fornire informazioni sulle modalità di adesione alla rottamazione e, in una seconda fase, per ricordare i termini di pagamento delle rate in prossimità delle date di scadenza previste dalla legge.

La campagna ha beneficiato della collaborazione di importanti partner istituzionali a conferma della capacità di fare "sistema" da parte delle istituzioni e delle aziende di Stato nel raggiungimento di un importante obiettivo nazionale. In particolare, AeR è stata impegnata nella diffusione di informazioni attraverso comunicati stampa, sito web e App "Equiclick", social media, video tutorial per il canale Youtube oltre a guide per l'utilizzo del servizio. Le principali istituzioni della filiera fiscale (Ministero dell'Economia e delle Finanze-Dipartimento delle Finanze, Agenzia delle entrate e Inps) hanno messo a disposizione i rispettivi portali di servizio per divulgare periodiche news e informazioni. Inoltre, nei 30 Giorni antecedenti alla scadenza, la RAI ha inserito nei palinsesti delle proprie reti uno spot radiofonico e

televisivo mentre FS-Trenitalia ha messo a disposizione la propria rete monitor presente su 240 treni Frecciarossa e Frecciargento per la divulgazione di video tutorial. Da ultimo si ricorda anche la collaborazione di Poste Italiane che ha messo a disposizione la propria rete monitor interna in 3000 uffici postali e 7000 sportelli ATM postamat per la divulgazione di contenuti informativi.

Sono stati 840 mila i contribuenti che entro la scadenza del termine fissato dalla legge (15 maggio 2018), hanno presentato domanda di definizione agevolata prevista dal DL n. 148/2017, (c.d. rottamazione-bis), per oltre 950 mila istanze (era facoltà del contribuente presentare più istanze, ciascuna per carichi differenti). Quasi i due terzi delle domande di adesione alla definizione agevolata (63%) è stato presentato dai contribuenti utilizzando i canali digitali (sito internet e posta elettronica certificata).

Rateizzazioni

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

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

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

Per quanto riguarda i costi dell'operazione occorre precisare che gli interessi applicati sulle rateizzazioni, così come le somme oggetto del debito, sono interamente versati da AeR agli enti creditori che ne stabiliscono, sulla base delle norme vigenti, l'entità. A fronte di questo maggior costo, l'utilizzo di tale strumento

consente al contribuente in regola con i pagamenti delle rate di ottenere anche altri vantaggi:

- non viene considerato inadempiente verso gli enti creditori;
- AeR non iscrive fermi o ipoteche, né attiva qualsiasi altra procedura di riscossione;
- può richiedere a INPS, INAIL e Casse edili il Documento unico di regolarità contributiva (DURC) e all'Agenzia delle entrate il certificato di regolarità fiscale per partecipare liberamente a gare e appalti;
- inoltre dal 2016:
  - può richiedere la domiciliazione delle rate sul proprio conto corrente;
  - ad avvenuto pagamento della prima rata del piano di rateizzazione, può richiedere all'Ente la sospensione dell'eventuale provvedimento di fermo amministrativo già iscritto, al fine di poter circolare con il veicolo interessato.

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

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

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

Attualmente esistono due forme di pagamento dilazionato:

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

Piano Ordinario (debiti fino a 60 mila euro)

Per debiti fino a 60 mila euro i contribuenti possono richiedere la rateizzazione presentando una domanda semplice (anche online), senza aggiungere alcuna documentazione e dichiarando la temporanea situazione di obiettiva difficoltà

economica. In questo caso, si accede automaticamente al piano ordinario che consente di pagare il debito fino a un massimo di 72 rate (6 anni).

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

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

Piano ordinario (debiti superiori a 60 mila euro)

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

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

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

Piano straordinario

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

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

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

rapportato su base mensile e l'indice di liquidità, ricavato dai dati di bilancio è compreso tra 0,5 e 1. (per le altre imprese)

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

Proroga

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

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

Volumi

A dimostrazione dell'attenzione che il Legislatore ha riservato a questa materia, il fenomeno delle rateizzazioni ha assunto complessivamente una dimensione molto significativa: al 31 dicembre 2018 il numero complessivo di rateizzazioni concesse e non revocate risulta essere di circa 3,6 milioni per un importo totale di circa 32 miliardi di euro.

Tabella 4.m **Rateizzazioni**

Stato delle rateizzazioni	Unità di misura	Numero al 31/12/2018	Importo al 31/12/2018
Rateizzazioni concesse e non revocate	n./000	3.593	
	€/mln		31.841
Tipo contribuente			
Persone Fisiche	%	53,2	18,8
Ditte individuali	%	33,3	25,6
Persone Giuridiche	%	13,5	55,6
Fascia di debito			
Fino a 5mila€	%	75,4	14,3
Da 5mila€ a 50mila€	%	22,9	39,5
Oltre 50mila€	%	1,7	46,2
Numero rate			
Fino a 12	%	38,5	5,3
Da 13 a 60	%	38,5	25,5
Da 61 a 72	%	21,6	55,7
Oltre 72	%	1,4	13,5

Per quanto riguarda il volume annuo delle riscossioni da rateizzazioni, nell'ultimo triennio l'importo delle riscossioni è passato da circa 4,7 (anno 2016) a circa 2,8 (anno 2018) miliardi di euro, riducendosi in termini percentuali da circa il 54% a circa il 28% degli incassi totali da ruolo: la riduzione dell'incidenza è condizionata dall'effetto della Definizione Agevolata.

Tabella 4.n **Rateizzazioni**

Incassi da rateizzazioni	Unità di misura	2016	2017	2018
Incassi da rateizzazioni	€/mln	4.697	3.275	2.812
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	53,7	25,8	28,1

La percentuale dei casi in cui l'Ente riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2018 è pari a circa l'80%.

Tabella 4.p **Rateizzazioni**

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2016	2017	2018
Evasione entro 5 giorni	%	78,1	79,8	80,2

Sospensione legale della riscossione

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

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

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

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

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

Nel periodo 2010-2018, la casistica principale di provvedimenti di sospensione emessi a seguito di istanze di autotutela è rappresentata dai pagamenti già effettuati, seguite dalla prescrizione o decadenza antecedente al ruolo e dalla sospensione giudiziale.

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

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2018
Pagamenti effettuati ante-ruolo	%	51
Sospensione giudiziale	%	14
Prescrizione o decadenza ante-ruolo	%	20
Sgravio emesso dall'ente creditore	%	3
Sospensione amministrativa	%	1
Altra causa di non esigibilità*	%	11
Totale richieste	n.	366.995

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

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 triennio 2016-2018 circa 768 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.q **Contenzioso di riscossione**

Atti in ingresso	Unità di misura	2016	2017	2018
Atti in ingresso	n./000	201	255	312

Analizzando i dati 2018 per autorità giudiziaria, emerge che circa la metà delle controversie intraprese è incardinata dinanzi al Giudice di pace (67,8% del totale), segue il contenzioso che interessa le Commissioni tributarie provinciali (18,3%), quindi il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (10,5%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato, emerge invece che l'atto maggiormente impugnato è la cartella che interessa circa il 40,7% del totale, nonostante gli atti impugnati rappresentano appena l'1,41% di quelli prodotti e quindi risulti molto contenuta l'incidenza del contenzioso.

Il peso del contenzioso non è distribuito in maniera uniforme a livello regionale, con una particolare concentrazione per il 2018 in Campania e Lazio che insieme pesano per circa il 78 per cento del dato nazionale.

Tabella 4.r **Contenzioso di riscossione**

Distribuzione geografica	Unità di misura	2016	2017	2018
Abruzzo	%	0,8	0,5	0,6
Basilicata	%	0,8	0,7	0,5
Calabria	%	13	9,1	9,9
Campania	%	51,2	63,9	66,2
Emilia Romagna	%	1,3	0,9	0,9
Friuli Venezia Giulia	%	0,3	0,1	0,2
Lazio	%	16,5	13,8	11,5
Liguria	%	0,6	0,5	0,4
Lombardia	%	3,7	2,4	2,4
Molise	%	0,4	0,3	0,2
Marche	%	0,4	0,2	0,3
Piemonte	%	1,4	0,8	0,8
Puglia	%	5,2	3,6	3,2
Sardegna	%	0,9	0,7	0,6
Toscana	%	1,5	1,2	1,2
Trentino Alto Adige	%	0,2	0,1	0,1
Umbria	%	0,4	0,3	0,4
Valle d'Aosta	%	0	0	0
Veneto	%	1,3	0,8	0,7
Totale	n./000	201	255	312

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 inadempienti da parte dei cittadini.

Con particolare riferimento alla riscossione coattiva, questa 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 2018 sono 5.717 gli enti che hanno affidato a Agenzia delle entrate-Riscossione un carico da riscuotere tra riscossione coattiva e volontaria, in gran parte rappresentato da affidatari di ruolo.

Tabella 4.s **Gli Enti creditori**

Enti creditori	Unità di misura	2016	2017	2018
Numero enti creditori ruoli	%	97,68	97,24	97,01
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	17,79	17,96	18,72
Totale Enti creditori	n.	6.548	5.841	5.717

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'Agenzia delle entrate-Riscossione, 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 di quegli stessi enti locali che non avevano provveduto a organizzare il servizio di riscossione delle proprie entrate attraverso soluzioni alternative.

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

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, nel corso del 2018 sono stati realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

A. Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici ("Frontespizio digitale")

Il servizio è stato implementato per consentire agli enti impositori di firmare in autonomia con i propri certificati digitali, e non solo con quello gestito da AeR. Questa funzione aggiuntiva consentirà una maggiore diffusione del sistema, avendo riscontrato che tale aspetto rappresentava un ostacolo al suo utilizzo da parte degli enti, oltre a un efficientamento delle attività di riconoscimento effettuate dal personale dell'Ente necessario al provisioning del certificato digitale agli utenti. Lo sviluppo della funzione di invio via PEC dei frontespizi per gli enti che non hanno aderito al sistema di Frontespizio Digitale e che quindi vengono inviati in modalità cartacea, completa gli interventi sul sistema realizzati nell'esercizio. Grazie a questo sviluppo, AeR potrà beneficiare di un ulteriore efficientamento del processo produttivo derivante dalla digitalizzazione dell'invio con positivo impatto sulla riduzione dei costi operativi.

B. Servizio sospensione della riscossione.

Realizzato ai sensi dell'art. 1 commi da 537 a 543 della Legge 24 dicembre 2012, n. 228 (Legge di Stabilità 2013), nel corso dell'esercizio è stata sviluppata la funzione per automatizzare il processo di comunicazione verso l'esterno. Grazie alle implementazioni realizzate, il sistema elabora in automatico le comunicazioni rivolte agli enti ed ai contribuenti relative alle istanze presentate, le protocolla e le invia in automatico via PEC quando è definito un indirizzo valido. Questa funzione è volta a efficientare in modo significativo le attività dell'operatore del sistema, in precedenza effettuate manualmente. Completata la fase di test, l'avvio operativo del nuovo sistema è previsto nel 2019 inizialmente per le comunicazioni destinate agli enti impositori e, successivamente, a quelle destinate ai contribuenti.

C. Servizio per la Gestione delle Entrate Patrimoniali (SIFL).

Il servizio a supporto delle attività di gestione della riscossione spontanea, a mezzo avvisi di pagamento, per le entrate non erariali (ambito fiscalità locale), è stato arricchito di diverse funzionalità per migliorarne la fruibilità e andare incontro alle esigenze manifestate dagli enti utilizzatori; tali funzionalità riguardano l'introduzione di un nuovo modello di documento per gestire i solleciti di pagamento, l'ampliamento delle tipologie di tracciati record per la trasmissione delle liste di carico, la gestione differenziata dei compensi e la possibilità di spedire i documenti anche per raccomandata A/R in aggiunta al normale invio per posta massiva.

Nel corso del 2018, si è provveduto a revisionare la c.d. convenzione standard adottata da oltre un anno per la riscossione spontanea a mezzo avvisi di pagamento in favore di enti locali. In particolare si è reso opportuno apportare alcune revisioni del testo con riferimento agli obblighi dell'Ente in sede di accesso e di utilizzo dei servizi e al trattamento dei dati personali per tener conto della nuova disciplina introdotta in materia (Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR).

Si ricorda, infine, che l'operatività di AeR nel settore della fiscalità locale e l'infrastruttura disponibile per gli enti locali a supporto delle attività di riscossione affidate è stata presentata in occasione del Forum PA 2018 organizzato a Roma nel mese di maggio. Nell'occasione è stata realizzata una compagna divulgativa sui servizi web a supporto dei processi degli enti, dalla fase di formazione di una minuta di ruolo fino alla sua consuntivazione finale, oltre agli strumenti per procedere alla riscossione, tra i quali gli avvisi bonari.

4.2 LA COMUNITÀ

Le relazioni che Agenzia delle entrate-Riscossione 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, in termini di ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione e di alcuni temi di interesse generale.

4.2.1 IL RUOLO SOCIALE DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

Il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione è connaturato nella sua visione: essere ed essere percepita 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 2018 con i pagamenti sostenuti nello stesso anno per sostenere:

- la spesa corrente per la categoria "università" (comprensivo delle spese impiegate per le risorse umane impiegate nelle università, per l'acquisto di beni e servizi, per i trasferimenti correnti e per altre spese correnti);
- i prodotti farmaceutici e i dispositivi medici da parte di tutte le strutture sanitarie pubbliche.

Nella seguente tabella viene illustrato come i numeri della riscossione – e nello specifico gli importi della riscossione da ruolo rilevati nel 2018 – possono essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per salute (capacità di sostenere il 98% dei pagamenti per acquisto di prodotti farmaceutici, emoderivati e materiali per la profilassi/vaccini) e progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere il 91% dei pagamenti per spese correnti per la categoria "Università").

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

Potenziale sostegno alla spesa sociale *	Unità di misura	2018
Riscossione da ruolo	€/mln	10.009
Istruzione		
Spese correnti categoria università	€/mln	11.041
Sanità		
Spesa acquisto prodotti farmaceutici	€/mln	10.188

* Fonte www.SIOPE.it (estrazione del 24 maggio 2019)

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 Agenzia delle entrate-Riscossione è stato quindi chiesto 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 impo-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, che 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 constante 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, confrontando nel tempo i valori da versamento diretto con quelli della riscossione da ruolo, è possibile registrare come le due curve mantengono 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, 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 2018, 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 30:70 come evidenziato nella seguente tabella.

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

Riscossione Agenzia delle entrate	Unità di misura	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Riscossioni complessive													
Ruoli	%	50	48	38	40	35	34	30	28	29	28	37	30
Versamento diretti	%	50	52	62	60	65	66	70	72	71	72	63	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

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 2018 il 32% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce al 55% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 66% per morosità superiori a 50 mila euro.

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

	Unità di misura	2016	2017	2018
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	5.657	8.480	6.631
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	65	67	66
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	4.801	6.958	5.488
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	55	55	55
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	3.026	4.071	3.179
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	35	32	32
Totale incassi da ruolo post riforma	€/mln	8.730	12.686	9.984
Totale incassi da ruolo ante riforma	€/mln	22	15	25
Totale incassi da ruolo	€/mln	8.752	12.701	10.009

Nello stesso anno gli incassi da contribuenti con morosità inferiore ai 10 mila euro corrisponde al 12,6% del totale, che scende al 1,8% per morosità inferiore a mille euro.

Riscuotere la fiducia

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

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

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

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

– da un lato attraverso l'introduzione di un nuovo modello di funzionamento che al tradizionale incarico di riscossione dei tributi affianca una funzione di assistenza, di presa in carico del contribuente, inteso come persona e non mera pratica amministrativa, attraverso una serie di interventi volti a migliorare la qualità del rapporto in termini ampliamento e miglioramento dei canali di ascolto e assistenza, nonché di servizi volti a migliorare le relazioni con i contribuenti e favorire l'adempimento dei doveri fiscali nel modo più facile possibile, come già evidenziato nel paragrafo 4.1;

– dall'altro attraverso una sempre maggiore interlocuzione e collaborazione con gli enti creditori e con le istituzioni, facendosi promotrice di iniziative finalizzate a creare una nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato, ribadendo il ruolo centrale della cultura della legalità.

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

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

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

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

Dall'anno scolastico 2017/2018 le lezioni sono due: una delle due accoglie i suggerimenti degli istituti tecnici economici e dei licei economici e sociali, che ci hanno chiesto un maggior approfondimento sul tema della riscossione.

Nel corso del 2018 il progetto Seminare legalità ha coinvolto 143 scuole e una università e ha raccolto, al 31 dicembre dello stesso anno, ulteriori 71 adesioni, per lezioni effettuate nei primi mesi del 2019.

Inoltre, nel 2018 AeR, per intensificare il confronto con i giovani sui temi fiscali, ha preso parte in collaborazione con l'Agenzia delle entrate all'attività di "Alternanza scuola lavoro.

4.2.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Chiarezza e trasparenza

La Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e i provvedimenti normativi a essa collegati hanno disegnato un quadro organico di strumenti volto a rafforzare l'effettività delle azioni di prevenzione e contrasto al fenomeno corruttivo. Tra questi strumenti vi è la trasparenza, intesa come accessibilità totale 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 Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "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 tramite la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e le attività delle stesse.

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".

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.

L'attività di pubblicazione è disciplinata da una circolare interna specifica sul tema, emanata a firma del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, aggiornata nel 2018 al fine di recepire gli obblighi di pubblicazione, a cui devono adempiere gli enti pubblici economici, in base alle disposizioni contenute nelle "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici", emanate dall'ANAC con delibera n. 1134 dell'8 novembre 2017.

Nel Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza vengono indicate, in un'apposita sezione, le misure volte a:

- individuare i soggetti cui compete la trasmissione e la pubblicazione dei dati, ai fini dell'effettiva realizzazione di elevati standard di trasparenza;
- disciplinare la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale delle informazioni previste dal Dlgs n. 33/2013, per quanto applicabile agli enti pubblici economici, nel rispetto degli obblighi di integrità, aggiornamento, completezza, tempestività, semplicità di consultazione e conformità ai documenti originari;
- assicurare e regolamentare le attività di monitoraggio e vigilanza sulla pubblicazione dei dati e delle informazioni.

In merito a quest'ultimo punto il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge stabilmente, nell'ambito delle funzioni istituzionalmente assegnate (art. 43 del Dlgs n. 33/2013), l'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'Ente degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa di riferimento, verificando periodicamente la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate.

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, informazioni 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).

Le modalità di presentazione di istanza di accesso civico semplice o accesso civico generalizzato sono pubblicate sul sito istituzionale della sezione "Amministrazione trasparente", nella sotto sezione "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.

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 (quali, ad esempio, segregazioni delle funzioni, sistemi informativi di sicurezza per la protezione delle informazioni, Codice etico, etc.) affiancati dal Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del Dlgs 8 giugno 2001, n. 231 e dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito "PTPCT").

Le segnalazioni di condotte illecite (c.d. whistleblowing) è considerato uno strumento importante per contrattare i fenomeni corruttivi e di cattiva amministrazione che possono svilupparsi all'interno dell'Ente ed è visto come "l'ultima linea di difesa" contro i fenomeni di disfunzione, irregolarità e illegalità. Il segnalante (whistleblower), operando all'interno dell'organizzazione, ha infatti

particolari opportunità di venire a conoscenza di condotte illecite e quindi di favorirne l'emersione.

L'Ente ha dato visibilità agli strumenti connessi all'istituto del whistleblowing nella home page della intranet aziendale da cui si può accedere direttamente alla procedura informatica protetta, utilizzata già da tempo, la quale consente ai dipendenti di inviare segnalazioni attraverso un applicativo che garantisce il massimo grado di tutela e sicurezza sia delle generalità del segnalante che del contenuto delle segnalazioni.

Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione, nel corso del 2018 sono state realizzate gran parte delle misure di prevenzione specifiche programmate all'interno del PTPCT 2018-2020 e sono state intraprese una serie di attività volte a mitigare i rischi di corruzione come meglio illustrato nel paragrafo 2.6.2 "Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza".

Tra tali azioni rientra l'attività di individuazione dei processi esposti al rischio corruttivo – condotta nel secondo semestre 2018 - nonché la valutazione del loro grado rischio (basso, medio e alto).

Tabella 4.v **Prevenzione della corruzione**

Processi identificati a rischio alto	
Agenzia delle entrate-Riscossione	incassi sportello; rimborsi da eccedenze

Per quanto riguarda l'azione di presidio, nel corso dell'anno 2018 AeR ha continuato nell'attuazione di strumenti di prevenzione e controllo intervenendo, ove necessario, con specifiche azioni correttive. In tale contesto si inquadrano anche gli interventi di audit, le cui risultanze hanno costituito, in taluni casi, elemento di riferimento/supporto per la denuncia alle Autorità competenti di comportamenti illeciti di dipendenti ovvero per l'adozione di provvedimenti di tipo disciplinare.

In particolare, come riportato nella seguente tabella, gli interventi chiusi nel 2018 sono stati 70. Di questi, 54 rientrano nel ciclo di verifiche sugli sportelli (attività di cassa e compliance rispetto alla normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro).

Tabella 4.w — Prevenzione della corruzione

	Unità di misura	2016	2017	2018
Interventi di audit	n.	96	70	70

Tabella 4.x — Prevenzione della corruzione

Dipendenti dell'amministrazione finanziaria coinvolti in procedimenti penali (non colposi) – conseguenze	2016*				2017*				2018*			
	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	31	10	36	4	24	8	44	3	40	2	28	4
di cui:												
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	7	1	5	3	1	0	5	2	2	1	9	1
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	2	0	7	0	5	0	12	0	11	1	10	0
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	12	7	10	0	9	8	17	0	17	0	6	3
Reati propri di appartenenti alla PA previsti da altre leggi	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Reati comuni non colposi	10	2	14	1	9	0	10	1	9	0	3	0
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate	15	1	0	0	1	6	0	2	10	2	5	2
di cui:												
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	11	1	0	0	1	5	0	1	5	2	1	2
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	4	0	0	0	0	1	0	1	5	0	4	0
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	0	0	0	0	1	2	3	0	3	0	4	1

*: anno nel quale è iniziato o si è concluso il procedimento (compresi i procedimenti definiti negli anni precedenti ma conosciuti nel 2018)

**: il fatto non sussiste; il fatto non costituisce reato; l'imputato non lo ha commesso.

***: compresi rinvii a giudizio.

****: comprese condanne in primo e secondo grado

La formazione è ritenuta una leva strategica ai fini della diffusione e dello sviluppo delle conoscenze sui temi etici, della legalità e della trasparenza. Per questo motivo nel corso del 2018 sono stati erogati due corsi di formazione in modalità e-learning, a tutto il personale di AeR incentrati uno sulla prevenzione della corruzione, con un focus particolare sulla gestione del conflitto di interessi e sulla tutela del whistleblower, anche a seguito degli aggiornamenti normativi emanati sul tema (legge 30 novembre 2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"); l'altro corso è invece specifico sul tema della trasparenza e sull'accesso civico (semplice e generalizzato).

Inoltre sono stati erogati corsi di formazione specifica, uno incentrato sul tema della gestione del conflitto di interessi e l'altra specifica per la figura del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Tabella 4.u **Prevenzione della corruzione**

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2016	2017	2018
Dirigenti*	n.	1	0	62
Quadri Direttivi*	n.	17	0	1.347
Aree professionali*	n.	141	5	5.406
Ore di formazione specifica	ore	262	10	11.261
N. Partecipazioni**	n.	159	5	11.227

* 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)

Tabella 4.z **Prevenzione della corruzione**

Lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Unità di misura	2016	2017	2018
Piano di prevenzione della corruzione ex L. 190/2012 e corso specialistico per responsabili e referenti				
Dirigenti	%	0,01	-	86,11
Quadri	%	0,01	-	93,02
Aree professionali	%	0,02	0,08	89,34

4.2.3 PRIVACY

Se la protezione della privacy dei clienti è un obiettivo generalmente riconosciuto da ogni realtà aziendale, per AeR questa esigenza riveste una particolare importanza data la funzione che è chiamata a svolgere nel pubblico interesse e considerate le informazioni che gestisce, come già evidenziato nel paragrafo 2.6.4.

A tal riguardo si precisa che non vi sono reclami in senso tecnico, cioè istanze presentate dall'interessato al Garante per la Protezione dei dati personali, ai sensi dell'articolo 77, comma 1, del Regolamento (UE) n. 679/2016 al fine di "rappresentare una violazione della disciplina rilevante in materia di trattamento di dati personali".

In particolare le istanze rappresentate nella tabella 4.aa per il 2018 riguardano:

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

Tabella 4.aa **Privacy**

Numero di istanze documentate relative a richieste degli interessati	Unità di misura	2016	2017	2018
Istanze ricevute da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	18	47	27

Infine, si evidenzia che dal 25 maggio 2018 viene applicato il Regolamento europeo n. 679/2016 che modifica, omogeneizzandolo, il quadro normativo in materia di protezione dati per i paesi dell'Unione.

4.3 LE PERSONE IN AeR E I FORNITORI

Agenzia delle entrate-Riscossione 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 ha scelto di efficientare i costi, minimizzando gli impatti sul personale attraverso un sistema di relazioni orientato a mantenere la coesione sociale, dall'altro si è creata 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 2018 è formato da 7.571 persone come indicato nella seguente tabella che evidenzia la suddivisione per genere.

Tabella 4.ab **Composizione del personale**

Numero totale dipendenti suddiviso per genere	Unità di misura	2016	2017	2018
Lavoratori dipendenti	n.	7.885	7.612	7.571
di cui				
Uomini	n.	4.657	4.543	4.505
Donne	n.	3.228	3.069	3.066
Lavoratori interinali	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.885	7.612	7.571

Nella tabella 4.ac 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.ac	Composizione del personale			
Numero totale dipendenti suddiviso per genere, per tipologia di contratto, impiego e categoria	**Unità di misura**	**2016**	**2017**	**2018**
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
A tempo indeterminato	n.	7.873	7.609	7.569
di cui				
Uomini	n.	4.651	4.541	4.504
Donne	n.	3.222	3.068	3.065
A tempo determinato	n.	12	3	2
di cui				
Uomini	n.	6	2	1
Donne	n.	6	1	1
Totale lavoratori dipendenti	**n.**	**7.885**	**7.612**	**7.571**
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato per tipologia impiego				
Full time	n.	7.132	6.843	6.778
di cui				
Uomini	n.	4.578	4.458	4.418
Donne	n.	2.554	2.385	2.362
Part time	n.	741	766	791
di cui				
Uomini	n.	73	83	87
Donne	n.	668	683	704
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	**n.**	**7.873**	**7.609**	**7.569**
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	1,1	1,0	1,0
di cui				
Uomini	%	1	0,9	0,9
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	18,7	19,1	19,1
di cui				
Uomini	%	12,6	12,9	12,9
Donne	%	6,1	6,2	6,3
Aree professionali	%	80,2	79,9	79,9
di cui				
Uomini	%	45,5	45,9	45,8
Donne	%	34,7	34,0	34,2
Totale lavoratori dipendenti	**n.**	**7.885**	**7.612**	**7.571**

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

Tabella 4.ad **Composizione del personale**

Forza lavoro totale per area geografica	Unità di misura	2016	2017	2018
Abruzzo	n.	242	241	245
di cui				
Uomini	n.	145	144	147
Donne	n.	97	97	98
Basilicata	n.	137	135	134
di cui				
Uomini	n.	90	88	87
Donne	n.	47	47	47
Calabria	n.	452	452	450
di cui				
Uomini	n.	313	312	310
Donne	n.	139	140	140
Campania	n.	888	883	875
di cui				
Uomini	n.	609	605	597
Donne	n.	279	278	278
Emilia Romagna	n.	464	462	460
di cui				
Uomini	n.	222	221	221
Donne	n.	242	241	239
Friuli Venezia Giulia	n.	165	165	165
di cui				
Uomini	n.	99	99	98
Donne	n.	66	66	67
Lazio	n.	1.321 (di cui 10 a t.d.)	1.072 (di cui 1 a t.d.)	1.069
di cui				
Uomini	n.	739 (di cui 5 a t.d.)	638 (di cui 1 a t.d.)	634
Donne	n.	582 (di cui 5 a t.d.)	434	435
Liguria	n.	231	232	230
di cui				
Uomini	n.	126	126	125
Donne	n.	105	106	105
Lombardia	n.	971 (di cui 2 a t .d.)	963 (di cui 2 a t.d.)	959 (di cui 2 a t.d.)
di cui				
Uomini	n.	529 (di cui 1 a t.d.)	526 (di cui 1 a t.d.)	523 (di cui 1 a t.d.)
Donne	n.	442 (di cui 1 a t.d.)	437 (di cui 1 a t.d.)	436 (di cui 1 a t.d.)
Marche	n.	181	181	179

di cui				
Uomini	n.	109	110	108
Donne	n.	72	71	71
Molise	n.	84	95	94
di cui				
Uomini	n.	55	66	65
Donne	n.	29	29	29
Piemonte	n.	578	571	564
di cui				
Uomini	n.	344	340	334
Donne	n.	234	231	230
Puglia	n.	588	586	578
di cui				
Uomini	n.	418	418	412
Donne	n.	170	168	166
Sardegna	n.	297	295	294
di cui				
Uomini	n.	176	174	173
Donne	n.	121	121	121
Sicilia	n.	8	6	6
di cui				
Uomini	n.	5	3	3
Donne	n.	3	3	3
Toscana	n.	510	506	506
di cui				
Uomini	n.	267	263	263
Donne	n.	243	243	243
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	67	66	65
di cui				
Uomini	n.	35	34	32
Donne	n.	32	32	33
Trentino Alto Adige - Trento	n.	39	39	38
di cui				
Uomini	n.	18	18	17
Donne	n.	21	21	21
Umbria	n.	144	144	142
di cui				
Uomini	n.	95	95	93
Donne	n.	49	49	49
Valle d'Aosta	n.	9	9	9
di cui				
Uomini	n.	6	6	6
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	509	509	509

di cui				
Uomini	n.	257	257	257
Donne	n.	252	252	252
Totale lavoratori dipendenti	**n.**	**7.885**	**7.612**	**7.571**

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

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

Tabella 4.ae **Composizione del personale**

Accordi collettivi di contrattazione	Unità di misura	2016	2017	2018
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100	100	100

Infine nelle tabelle 4.af e 4.ag 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.af **Composizione del personale**

Personale assunto	Unità di misura	2016	2017	2018
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	5	14	2
Donne	n.	6	1	1
Totale	n.	11	15	3
Uomini	% su totale dipendenti	0,06	0,18	0,03
Donne	% su totale dipendenti	0,08	0,01	0,01
Totale	% su totale dipendenti	0,14	0,20	0,04

Assunzioni per fascia di età				
<30 anni	n.	2	0	0
30-50 anni	n.	6	7	2
>50 anni	n.	3	8	1
<30 anni	% su totale dipendenti	0,03	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,08	0,09	0,03
>50 anni	% su totale dipendenti	0,04	0,11	0,01
Assunzioni per area geografica				
Abruzzo	n.	1	0	0
Basilicata	n.	1	0	0
Calabria	n.	1	0	0
Campania	n.	0	1	0
Emilia Romagna	n.	0	0	0
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	5	1	2
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	2	0	0
Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	0	12	0
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	0	0	0
Sardegna	n.	0	0	0
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	1	1	1
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	0	0
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	0
Umbria	n.	0	0	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	0	0	0

Abruzzo	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Basilicata	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Calabria	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Campania	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lazio	% su totale dipendenti	0,06	0,01	0,03
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lombardia	% su totale dipendenti	0,03	0,00	0,00
Marche	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Molise	% su totale dipendenti	0,00	0,16	0,00
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Puglia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Sardegna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00

Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,01
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Umbria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00

Tabella 4.ag **Composizione del personale**

Personale cessato	Unità di misura	2016	2017	2018
Personale cessato per genere				
Uomini	n.	52	34	38
Donne	n.	24	19	6
Totale	n.	76	53	44
Uomini	% su totale dipendenti	0,66	0,45	0,50
Donne	% su totale dipendenti	0,30	0,25	0,08
Totale	% su totale dipendenti	0,96	0,70	0,58
Personale cessato per fascia di età				
<30 anni	n.	2	1	0
30-50 anni	n.	24	22	11
>50 anni	n.	50	30	33
<30 anni	% su totale dipendenti	0,03	0,01	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,30	0,29	0,15
>50 anni	% su totale dipendenti	0,63	0,39	0,44
Personale cessato per area geografica				
Abruzzo	n.	2	3	0
Basilicata	n.	4	0	1
Calabria	n.	4	2	2
Campania	n.	18	10	7
Emilia Romagna	n.	2	2	2
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	1
Lazio	n.	19	10	5
Liguria	n.	0	2	2
Lombardia	n.	6	7	4
Marche	n.	1	0	1
Molise	n.	3	0	0
Piemonte	n.	4	3	7
Puglia	n.	1	7	6
Sardegna	n.	1	2	2
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	4	2	0
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	2	1
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	2

Umbria	n.	3	0	1
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	4	1	0
Abruzzo	% su totale dipendenti	0,03	0,04	0,00
Basilicata	% su totale dipendenti	0,05	0,00	0,01
Calabria	% su totale dipendenti	0,05	0,03	0,03
Campania	% su totale dipendenti	0,23	0,13	0,09
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,03	0,03	0,03
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Lazio	% su totale dipendenti	0,24	0,13	0,07
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,03	0,03
Lombardia	% su totale dipendenti	0,08	0,09	0,05
Marche	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,01
Molise	% su totale dipendenti	0,04	0,00	0,00
Piemonte	% su totale dipendenti	0,05	0,04	0,09
Puglia	% su totale dipendenti	0,01	0,09	0,08
Sardegna	% su totale dipendenti	0,01	0,03	0,03
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,05	0,03	0,00
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,03	0,01
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,03
Umbria	% su totale dipendenti	0,04	0,00	0,01
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,05	0,01	0,00

COMPETENZE, PROFESSIONALITÀ E CAPACITÀ DI ASCOLTO

Agenzia delle entrate-Riscossione, 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.

Per quanto riguarda la formazione, nel corso del 2018 sono stati curati dei progetti con il coinvolgimento delle strutture del territorio, perseguendo da una parte l'obiettivo del soddisfacimento delle esigenze formative espresse dalle funzioni dell'Ente e dall'altra prevedendo l'insorgere dei fabbisogni al fine di garantire un'offerta formativa in grado di seguire e accompagnare il periodo di evoluzione e cambiamento che ha caratterizzato l'Ente.

Tra le altre attività, particolare impulso è stato conferito alla formazione interna: tale modalità di erogazione oltre a permettere un rilevante contenimento dei costi legati alle spese di docenza, consente di valorizzare il capitale umano presente in AeR

attraverso la condivisione di competenze specifiche di alto profilo contribuendo allo sviluppo e al consolidamento di un linguaggio organizzativo condiviso.

Nel corso del 2018 l'attività formativa è stata incentrata su una serie di tematiche derivanti dalla nuova veste giuridica, che, con il passaggio a ente pubblico economico, ha reso necessario un approfondimento di tematiche dell'area compliance: di particolare rilievo, a tal proposito, appaiono i corsi relativi alla normativa relativa alla prevenzione della corruzione e al FOIA (Freedom of Information Act), all'entrata in vigore del nuovo regolamento sulla privacy (GDPR) del maggio 2018, per il quale sono stati avviati percorsi sia di natura generale che specialistica e che coinvolgeranno ulteriori risorse nell'anno 2019, alla qualità e alla sicurezza che, grazie anche a strumenti di didattica e-learning, hanno reso disponibili a tutto il personale dell'Ente tali percorsi.

Al contempo, anche i corsi di didattica frontale, relativa a segmenti specifici di popolazione, sono proseguiti nel corso di tutto l'anno. La principale novità è costituita dalla circostanza che sempre più i percorsi formativi, sono stati realizzati in sinergia con l'Agenzia delle Entrate, mettendo a fattor comune risorse umane, materiali e logistiche, al fine di perseguire efficientamenti economici e condivisione di know-how.

Nello specifico, si è dato avvio a dei percorsi per gli operatori di sportello relativi alla gestione del conflitto e alla relazione con il contribuente, che proseguiranno anche negli anni successivi, e a un percorso in materia di formazione formatori, con l'obiettivo di essere d'ausilio ai nostri formatori interni e di estenderne la platea.

Nel corso dell'anno sono state inoltre sperimentate delle nuove modalità formative multimediali che costituiscono una evoluzione delle attività di e-learning: questi brevi momenti formativi, facilmente fruibili da tutto il personale, sono stati diversificati in base alle popolazione di riferimento. Sono stati un utile supporto per rispondere anche in maniera capillare ai gap di competenze rilevati dal processo di valutazione, ma anche un valido completamento della formazione in aula, quindi sperimentando una modalità blended dell'attività didattica, sia per i diversi corsi organizzati che per il percorso formatori interni che si è cercato di estendere a più risorse.

Al contempo, i percorsi di natura specialistica e caratteristica sono stati incentrati da una parte sul contenzioso (atti introduttivi e atti successivi al giudizio), dall'altra sulla normativa specifica della riscossione (accertamenti patrimoniali, effetti operativi delle procedure cautelari ed esecutive, rateazioni, pace fiscale) nonché sui corsi normativi specialistici (normativa degli appalti pubblici alla luce del Dlgs n. 50/2016).

È proseguita inoltre l'erogazione di corsi specialistici/informatici e di utilizzo dei tools specifici. Quasi 8000 ore di formazione sono state dedicate agli affiancamenti degli addetti assegnati o trasferiti nel corso dell'anno agli sportelli.

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 79.508 ore di formazione, articolate in 376 edizioni formative; sono quindi state coinvolte 7.189 risorse con un numero di partecipazioni pari a 26.773.

Inoltre, in data 7 febbraio 2018, il Comitato di Gestione, ha approvato la procedura con la quale l'Ente intraprenderà le iniziative per lo sviluppo di carriera del personale non dirigente.

Tabella 4.ah — **Competenze, professionalità e capacità di ascolto**

Formazione	Unità di misura	2016	2017	2018
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	ore	1.141	200	799
Quadri	ore	7.894	7.827	15.295
Aree professionali	ore	18.732	26.937	63.415
Ore totali di formazione	ore	27.767	34.963	79.508
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	13,42	2,67	11,09
Quadri	ore pro-capite	5,35	5,38	10,56
Aree professionali	ore pro-capite	2,96	4,43	10,48
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	3,52	4,59	10,50
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	ore	16.867	22.749	45.966
Donne	ore	10.900	12.214	33.542
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	3,62	5,0	10,2
Donne	ore pro-capite	3,38	4,0	10,9
Ore totali di formazione per tematica				
Base	ore	3.534	7.398	51.031
Manageriale	ore	1.879	5.355	4.773
Specialistica	ore	22.354	22.210	23.704
Totale	ore	27.767	34.963	79.508

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 - Agenzia delle entrate-Riscossione, 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. Agenzia delle entrate-Riscossione 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.ai) occorre evidenziare che, ai sensi dell'art.1, comma 4 del DL n. 193/2016 il Comitato di gestione è composto dal Presidente e da due componenti nominati dall'Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti.

Tabella 4.ai — **Pari opportunità**

Composizione organi di governo	Unità di misura	2016	2017	2018
Membri del CdA/Comitato per genere				
Uomini	%	60	100	100
Donne	%	40	0	0
Membri del CdA/Comitato per fascia di età				
<30 anni	%			
30-50 anni	%	60	33	0
>50 anni	%	40	66	100
Totale	n.	5	3	3

Per quanto riguarda invece il personale dipendente, nella tabella 4.aj emerge che gli uomini rappresentano oltre il 59% del totale del personale dipendente, concentrato nella fascia oltre i 50 anni (pari a quasi il 58% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.aj **Pari opportunità**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Dipendenti per genere				
Uomini	%	59,1	59,7	59,5
Donne	%	40,9	40,3	40,5
Dipendenti per diversità				
Disabilità	%	6,0	6,3	6,3
Altro	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età				
<30 anni	%	0,9	0,38	0,2
30-50 anni	%	55,5	47,7	41,6
>50 anni	%	43,6	51,9	58,1
Totale	**n.**	**7.885**	**7.612**	**7.571**

Tabella 4.ak **Pari opportunità**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate				
Dirigenti	%	0	0	0
Quadri	%	7,96	8,38	8,38
Aree professionali	%	92,04	91,62	91,62
Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	**n.**	**578**	**585**	**585**

Tabella 4.al				Pari opportunità
	Unità di misura	2016	2017	2018
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	1,1	1,0	1,0
<30 anni	%	0	0	0,0
30-50 anni	%	0,3	0,3	0,3
>50 anni	%	0,8	0,7	0,7
Quadri	%	18,7	19,1	19,1
<30 anni	%	0	0	0,0
30-50 anni	%	8,3	7,1	5,7
>50 anni	%	10,4	12,0	13,5
Aree professionali	%	80,2	79,9	79,9
<30 anni	%	0,9	0,7	0,2
30-50 anni	%	46,8	40,3	35,7
>50 anni	%	32,5	39,2	44,0
Totale lavoratori dipendenti	**n.**	**7.885**	**7.612**	**7.571**

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

Tabella 4.am				Pari opportunità
Rapporto salario donna/uomo per categoria	Unità di misura	2016	2017	2018
Dirigenti	%	90,0	93,4	94,1
Quadri	%	92,7	93,1	93,7
Aree professionali	%	87,6	92,0	92,3

4.3.4 FORNITORI

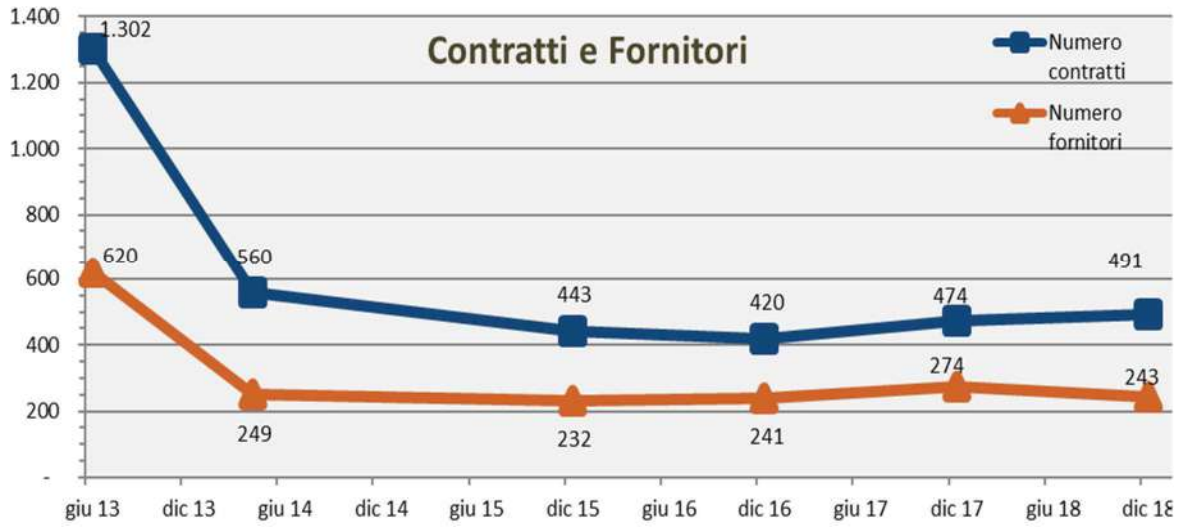
Il consolidamento del modello di accentramento del Settore Acquisti di AeR, realizzato attraverso il costante svolgimento delle attività finalizzate al governo e al contenimento della spesa, l'efficace funzionamento del processo acquisitivo rispetto ai fabbisogni e alla normativa di riferimento, ha consentito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

- una progressiva riduzione della spesa complessiva che garantisce, al contempo, il soddisfacimento dei fabbisogni dell'Ente;

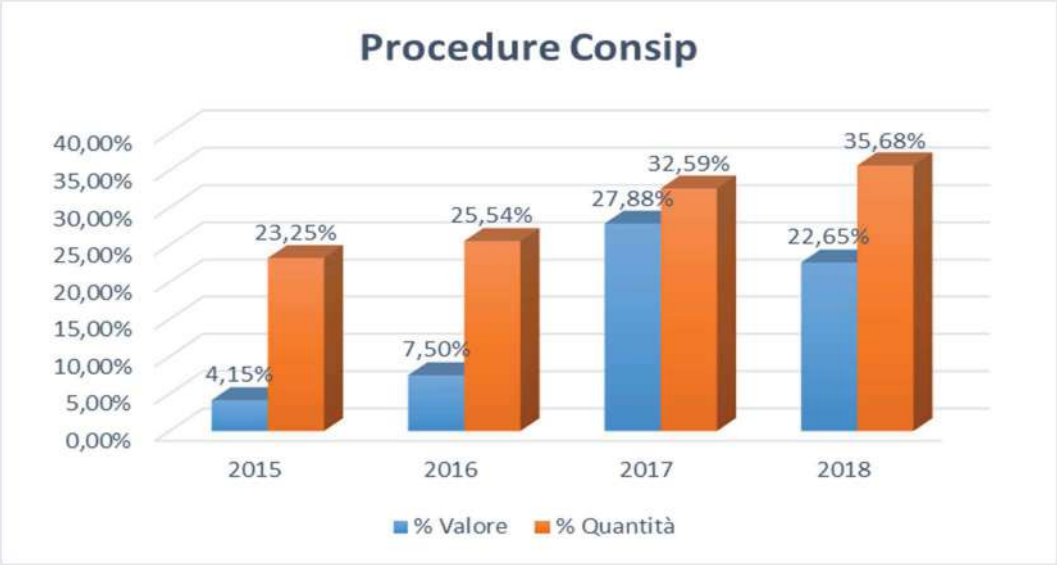
- la riduzione del volume totale dei contratti e dei fornitori;
- il miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto, nel rispetto della normativa di riferimento;
- il consolidamento e lo sviluppo delle attività di analisi di mercato attraverso l'istituzione dei category manager, ovvero figure specializzate per categoria merceologica d'acquisto, capaci di analizzare e conoscere il mercato di settore allo scopo di soddisfare adeguatamente i fabbisogni dell'Ente;
- la razionalizzazione e l'efficientamento delle procedure acquisitive.

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

- riduzione del numero dei contratti e dei fornitori di circa i 2/3 rispetto al 2013. Alla data del 31.12.2018 il numero dei contratti vigenti è pari a 491 suddiviso tra 243 fornitori;



- ulteriore incremento nel 2018, rispetto al 2017, delle procedure d'acquisto svolte attraverso Consip in numero pari a 370 per un valore di circa 123,74 milioni di euro, continuando il percorso virtuoso che vede l'Ente prediligere, ove disponibili, acquisti realizzati mediante i diversi strumenti resi disponibili sulla piattaforma Consip;



- significativo contenimento dei tempi di svolgimento delle procedure acquisitive rispetto ai tempi definiti dalle procedure aziendali. In particolare, si segnala una riduzione dei tempi pari a circa il 65% in relazione alle adesioni a Convenzioni Consip, di circa il 42% per gli affidamenti diretti e di circa il 28% per le procedure negoziate sotto soglia svolte tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. Infatti, le modalità più stringenti, previste dal Codice dei contratti e dalle linee guida ANAC, per effettuare indagini/consultazioni di mercato, hanno avuto un forte impatto sulle tempistiche delle procedure e, quindi, sulle date di presentazione delle Richieste di acquisto (Rda) per l'avvio dell'iter acquisitivo;
- riduzione della spesa complessiva, attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta.

A seguito della rilevazione del fabbisogno complessivo di approvvigionamento dell'Ente è stato consolidato il Master Plan degli acquisti 2019-2021 da cui emerge:

- l'applicazione di una strategia acquisitiva efficace, anche attraverso un maggior utilizzo degli strumenti resi disponibili da 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.

Particolare impegno è stato posto nella predisposizione di strategie di approvvigionamento coerenti con la pianificazione dei fabbisogni e l'evoluzione dei sistemi di offerta e del mercato dei fornitori.

Sono state svolte consultazioni preliminari di mercato (ex art 66 Dlgs. n. 50/2016) in conformità alle indicazioni ANAC sul ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando, nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili.

Sono stati pubblicati sul sito dell'Ente gli avvisi di indagine di mercato per l'affidamento delle procedure negoziate, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett b) del Dlgs. n. 50/2016.

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

Il raggiungimento degli obiettivi di maggiore efficienza ed efficacia del processo degli acquisti è stato raggiunto anche attraverso la messa in produzione del sistema gestionale ERP AX. Il progetto di implementazione del sistema ERP AX, a supporto dei processi corporate, consente di garantire l'univocità e l'integrità dei dati, a livello aziendale ed organizzativo e di supportare i processi decisionali attraverso il controllo delle variabili gestionali e 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 modulo è dotato di funzionalità per la gestione dell'intero ciclo di approvvigionamento: la gestione del piano fabbisogni; la gestione delle richieste di acquisto e l'automatizzazione delle attività e delle fasi autorizzative (superando l'utilizzo di documentazione cartacea e il ricorso alla firma analogica); il monitoraggio delle procedure acquisitive; il monitoraggio dei contratti nella loro fase esecutiva; la gestione dei fornitori e il monitoraggio della spesa.

Il modulo Acquisti è attualmente integrato con altri moduli, quali: contabilità generale e bilancio, ciclo passivo e attivo, tesoreria, adempimenti fiscali, budget, controllo di gestione e contabilità analitica. In particolare, l'integrazione delle attività di Pianificazione Acquisti e di definizione del Budget complessivo dell'Ente garantisce la coerenza dei documenti previsionali (MasterPlan e Budget), come previsto dalla normativa di riferimento (Dlgs. n. 50/2016 Codice degli Appalti).

Tra i vari adempimenti richiesti al Settore Acquisti, si segnala la costante applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza della normativa in merito all'attuazione degli obblighi previsti dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ed i provvedimenti normativi ad essa collegati vale a dire i decreti attuativi della Legge n. 190/2012 (Dlgs 14 marzo 2013, n. 33 cd "Decreto trasparenza"; Dlgs 8 aprile 2013, n. 39; DPR 16 aprile 2013, n. 62).

Il Settore Acquisti provvede, infatti, senza soluzione di continuità, alla pubblicazione dei documenti, informazioni e dati concernenti le attività svolte nella sezione Amministrazione trasparente del portale Agenzia delle entrate Riscossione nonché, alla predisposizione dei flussi informativi periodici da trasmettere all'ANAC, al Responsabile della Prevenzione delle Corruzione e Trasparenza, all'Organismo di Vigilanza.

Nel corso del 2019 si provvederà, infine, in ottemperanza con gli artt. 21 e 29 del DLgs n. 50/2016, alla pubblicazione del programma biennale degli acquisti di beni e servizi nonché dei relativi aggiornamenti annuali sul profilo del committente, sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dell'Osservatorio.

5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Agenzia delle entrate-Riscossione, sebbene operi in un settore a basso impatto ambientale, è costantemente impegnata nel monitoraggio e miglioramento delle proprie attività, consapevole che uno sforzo sistematico e capillare di risparmio energetico e di promozione di iniziative ambientali possa contribuire al miglioramento generale dell'ambiente.

Come chiarito nel Codice etico infatti: "AeR 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 2018 si è quindi continuato nel percorso già avviato volto alla riduzione dei consumi cartacei, al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni.

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

5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME

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

a) carta acquistata direttamente dall'Ente;

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

Per quanto riguarda il primo gruppo, si tratta di carta "A3" e "A4", nonché moduli e stampati disponibili presso le nostre sedi (quietanze, moduli RAV, buste di spedizione, ecc.), dai quali sono esclusi i documenti propriamente esattoriali.

In particolare nel 2018, come evidenziato nella tabella 5.a, i consumi totali di carta "A3" e "A4" acquistata direttamente è pari a 564 tonnellate con una diminuzione di oltre il 20% rispetto al dato rilevato nel 2017, dovuta alla minor produzione documentale per quanto riguarda l'attività caratteristica (riscossione e procedure esecutive).

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

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2016	2017	2018
Carta formato A3/A4	%	88,3	89,5	94,5
Moduli stampati	%	11,7	10,5	5,5
Totale	t	755	795	597

La riduzione dei moduli e stampati (-48%) appare ancora più significativa ed è principalmente attribuibile all'abbattimento del numero di quietanze emesse derivante dalle attività di Definizione Agevolata – che aveva caratterizzato i maggiori consumi registrato nel 2017 – e dal "blocco" delle procedure esecutive che ha determinato una variazione delle attività tipiche di sportello (meno 5.768.000 quietanze).

A ciò si deve aggiungere che il dato del 2017 è stato influenzato dall'intervenuto cambio di denominazione sociale che aveva portato a un incremento dei consumi dovuto all'inevitabile dismissione di stampati con la vecchia denominazione oltre che alla creazione di un fondo di magazzino di stampati con i nuovi loghi.

Da ultimo, per i soli prodotti postali (buste), il calo dei consumi è anche stato determinato dall'attivazione di un contratto per l'esternalizzazione di parte delle spedizioni.

Parallelamente anche per la carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali di AeR (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.) si è rilevata una riduzione dei consumi nel corso del 2018, come evidenziato nella tabella 5.b con una diminuzione nell'ultimo anno di oltre il 19%.

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

Materie Prime utilizzate da fornitori	Unità di misura	2016	2017	2018
Carta	T	819	762	614

Infine, un ulteriore contributo alla riduzione dei consumi di carta è stato assicurato dal consolidamento delle notifiche via PEC, obbligatoria a partire dal 1° giugno 2016 nei confronti delle "imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché dei professionisti iscritti in albi o elenchi", come riepilogato nella tabella 5.c che indica una stima del numero delle tonnellate di carta risparmiata, senza considerare gli altri effetti ambientali positivi in termini di minori consumi energetici per il trasporto e la notifica fisica.

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

Risparmi di carta	Unità di misura	2016	2017	2018
PEC inviate	n./000	5.440	8.491	5.583
Carta risparmiata da PEC	t	212	296	168

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.

Nelle tabelle 5.d e 5.e vengono riepilogati i dati dei consumi energetici in termini di consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria acquistata e consumata proveniente da fonti esterne, nonché di emissioni totali di gas a effetto serra in termini di tonnellate equivalenti di CO2, che evidenziano una riduzione complessiva rispetto allo scorso esercizio di circa il 5%.

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

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Unità di misura	2016	2017	2018
Metano	Tj	16	17	19
Energia elettrica	Tj	65	69	64

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

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2016	2017	2018
CO2 per consumo di metano	T	876	1.019	1.090
CO2 per consumo di energia elettrica	T	9.718	6.074	5.060
Emissioni totali	T	10.594	7.093	6.150

5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO

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

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

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

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

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

La tracciatura delle operazioni di macero effettuata nel corso dell'anno 2017 ha consentito di individuare e dettagliare alcune categorie di rifiuti oggetto di macero, rientranti tra i non pericolosi, dotati di autonomo CER. Trattasi in particolare degli "imballaggi misti" intesi come 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.

A fronte delle tipologie di rifiuti sopra evidenziati, nella tabella 5.f vengono riportate sinteticamente la statistica delle quantità smaltite che evidenziano nel 2018 un significativo incremento complessivo delle attività di macero, in gran parte attribuibile agli effetti del "Progetto Svuotamento Archivi" necessario al fine di minimizzare il "rischio incendio" nelle varie sedi. Ciò ha comportato la triplicazione circa dei volumi di macero carta (da circa 241 mila kg a circa 622 mila kg) e la "pulizia" dei locali di stoccaggio da altre tipologie di materiali inutilizzati (in particolare vecchi arredi, materiale hardware, ecc.).

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

Smaltimento dei rifiuti		Unità di misura	2016	2017	2018
Rifiuti non pericolosi		T	493	311	812
	di cui recuperati/riciclati	T	493	311	812
Rifiuti pericolosi		T	2	1	8
	di cui recuperati/riciclati	T	2	1	8

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2016-2018 non sono state comminate multe e sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi, né sono state identificate violazioni in materia ambientale.

5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE

5.5.1 NOMINA ENERGY MANAGER

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

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

Nell'ambito di queste misure, nel corso del 2018 si è provveduto alla nomina dell'Energy Manager previa verifica del superamento delle soglie del consumo energetico previste dalla normativa in materia.

5.5.2 STANDARD PROGETTUALI PER ALLESTIMENTO E RISTRUTTURAZIONE SEDI

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

Nel corso del 2018 sono proseguite le analisi delle diagnosi energetiche raccolte per valutare la fattibilità delle proposte individuate e tradurle in specifici interventi di efficientamento.

5.5.3 GREEN PUBLIC PROCUREMENT

L'attenzione verso il risparmio energetico e verso 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 stati richieste particolari caratteristiche legate al rispetto dell'ambiente, che si riportano di seguito a titolo esemplificativo.
La carta utilizzata per la produzione degli stampati deve rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, i seguenti requisiti minimi:
1. deve provenire da una cartiera certificata ISO 9001:2008;
2. il processo di sbiancamento della cellulosa deve essere effettuato senza l'utilizzo di biossido di cloro (ovvero, in alternativa, prodotti in possesso della certificazione Elemental Chlorine Free – ECF – e/o della certificazione Total Chlorine Free - TCF);
3. deve essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile;
4. gli imballaggi esterni dovranno essere in cartone composto almeno per l'80% da fibre riciclate e dovranno essere costituiti da materiale facilmente separabile, al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte di Equitalia.

Per le fibre il possesso di una certificazione riconosciuta a livello internazionale costituisce un idoneo mezzo di prova della gestione sostenibile delle foreste di origine della materia prima utilizzata; è quindi richiesta la certificazione forestale FSC di Catena di Custodia.
Per il processo di sbiancamento si presume la conformità se il prodotto riporta un'eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle citate specifiche, quali: Ecolabel Europeo, Der Blauer Engel, Nordic Ecolabeling.

5.5.4 CARTA DEI VALORI AMBIENTALI

Nel corso del 2018 AeR ha ultimato la redazione di una "Carta dei valori ambientali" rivolta a tutte le persone che operano nell'Ente, attraverso la pubblicazione sulla rete intranet, con la finalità di aumentare la consapevolezza rispetto all'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente.

La carta, infatti, intende far conoscere le iniziative aziendali sul tema e promuovere la partecipazione dei singoli alla sfida ambientale attraverso piccole azioni e comportamenti quotidiani.

5.5.5 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. In considerazione del ruolo svolto, sono proseguite le iniziative volte a ridurre il suo impatto ambientale in termini di mobilità sia nei confronti dei contribuenti che del proprio personale.

Il progetto di razionalizzazione della rete degli sportelli e una sempre maggiore diversificazione dei canali di contatto, sia fisici che virtuali, hanno di fatto impattato significativamente sulla mobilità del contribuente che oggi può effettuare numerose operazioni anche direttamente da casa per il tramite del sito web.

Per quanto riguarda il personale, sono continuamente incentivati gli strumenti alternativi di comunicazione (quali la videoconferenza, la call conference) in luogo dell'invio in missione del personale, limitato ai casi in cui risulti assolutamente indispensabile la presenza fisica del dipendente in sede di lavoro diversa da quella di assegnazione. Nella stessa direzione va l'indicazione di utilizzare mezzi di trasporto pubblico per gli spostamenti, circoscrivendo l'utilizzo dell'auto personale in caso di oggettive circostanze di tempo e in assenza di alternative, nonché i limiti introdotti per l'utilizzo del taxi.

L'attenzione verso l'argomento ha portato, nel marzo 2018 alla nomina del Mobility Manager al quale sono assegnati i compiti previsti dal Decreto del Ministero dell'ambiente del 27 Marzo 1998.

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Anche nel 2018 l'azione di Agenzia delle entrate-Riscossione è stata orientata all'efficientamento dei processi produttivi e al contenimento delle voci di spesa, nonostante la riduzione dei potenziali margini di manovra in considerazione degli importanti risultati già ottenuti negli esercizi precedenti in termini di risparmio.

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

6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA

AeR è operativa dal 1° luglio 2017 e pertanto il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018 è il primo a rappresentare i costi e i ricavi di un intero esercizio annuale.

Per consentire una migliore comprensione della gestione economica e per dare coerenza ai dati di conto economico del bilancio d'esercizio 2018 con le altre grandezze economiche, sociali e ambientali rendicontate nel bilancio di responsabilità sociale 2018, nella tabella 6.a i dati relativi al valore economico generato e distribuito per l'esercizio 2017 vengono rappresentati pro-forma su base annuale, attraverso l'aggregazione dei dati economici dell'Ente - per il periodo che va dal primo luglio 2017 al 31 dicembre 2017 - con i dati economici dei bilanci finali al 30 giugno 2017 delle società Equitalia SpA e Equitalia Servizi di Riscossione SpA, alle quali peraltro l'Ente subentra a titolo universale come disposto dal Dlgs n. 193/2016 articolo 1, comma 3.

A tal proposito si precisa che i dati pro-forma sono stati determinati sommando algebricamente quelli delle singole società relativi al primo semestre 2017, riclassificandoli secondo gli schemi previsti dal DLgs n. 139/2015 applicati al nuovo Ente.

Nella tabella che segue, quindi, sono stati esposti i valori riferiti all'esercizio 2018 a raffronto con il conto economico aggregati pro-forma dell'intero esercizio 2017.

Tabella 6.a **Valore economico generato e distribuito**

	Unità di misura	01/07/17 31/12/17 Aer	30/6/2017 bilanci finali EQH ed EQSR	01/01/2017 31/12/2017 Pro forma	2018
		(A)	(B)	(A)+(B)	
Valore economico generato	**€/mln**	**702,6**	**350,5**	**1053,1**	**912,6**
Ricavi	€/mln	702,6	329,5	1032,0	912,6
Remunerazione dalla PA – Contributo ex art 9 DLgs 159/15	€/mln	0,0	21,0	21,0	0,0
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0	0,0	0,0	0,0
Valore economico distribuito	**€/mln**	**614,3**	**343,6**	**957,8**	**810,1**
Costi operativi	€/mln	152,9	147,7	300,5	275,7
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	251,0	240,6	491,6	494,4
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	10,4	10,7	21,1	15,7
Remunerazione della Pa	€/mln	177,1	-56,6	120,5	23,1
Remunerazione della Pa – Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL 193/16	€/mln	22,9	1,2	24,1	1,2
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0	0,0	0,0	0,0
Valore economico trattenuto	**€/mln**	**88,4**	**6,8**	**95,3**	**102,3**
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	20,1	-9,0	11,2	57,9
Autofinanziamento	€/mln	2,8	0,0	2,8	0,0
Accantonamenti e riserve	€/mln	65,5	15,8	81,3	44,4

Con riferimento all'esercizio 2018 l'Ente ha "generato valore economico" per circa 912,6 milioni di euro, evidenziando un risultato d'esercizio di 1,2 milioni di euro. Tale utile viene integralmente riversato al bilancio dello Stato a fronte delle misure di contenimento della spesa pubblica ex art. 1 comma 6 bis del DL n. 193/2016 (il versamento avrà effettivamente luogo solo dopo l'approvazione del bilancio stesso da parte del MEF).

Il "valore economico distribuito" dall'Ente nel corso del 2018 risulta essere composto dalle seguenti voci:

- "costi operativi": pari ai costi "per materie prime", "per servizi" e "per godimento beni di terzi" al netto delle componenti di costo attinenti la remunerazione della PA ("imposte indirette e tasse");
- "remunerazione dei dipendenti": pari al costo "per il personale";
- "remunerazione dei finanziatori": pari a "interessi e altri oneri finanziari" e alle "commissioni bancarie e postali";
- "remunerazione della PA": pari alla somma tra "imposte sul reddito dell'esercizio" e "imposte indirette e tasse". Si precisa che nel 2017 è stato rilevato un beneficio fiscale d'imposta. Nella "remunerazione della PA" è stata anche ricompresa, con specifica evidenza, la quota di utile distribuita al bilancio dello Stato ad esito dell'approvazione del bilancio sia per il 2017 che per il 2018;
- il valore distribuito per liberalità è pari a zero, non rientrando tale attività nei nostri compiti istituzionali.

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

6.2 EFFICIENTAMENTO

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

6.2.1 IL COSTO DELLA RISCOSSIONE

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

Nel 2018 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,091 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di circa il 71,5% del costo della riscossione rispetto alla gestione degli ex concessionari, come evidenziato nella tabella 6.c.

Tabella 6.b **Il costo della riscossione**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Costo per ogni euro riscosso	€	0,117	0,094	0,091
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	63,2	70,4	71,5

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

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

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

Il Dlgs n. 159/2015 ha inoltre previsto l'erogazione di un contributo da parte dell'Agenzia delle Entrate in qualità di titolare della funzione della riscossione, tenuto conto dell'esigenza di garantire l'equilibrio gestionale del servizio nazionale di riscossione e per gli anni 2016, 2017 e 2018. Tale impegno, relativamente al periodo gennaio-giugno 2017, è stato quantificato in 21 milioni di euro. Al 31 dicembre 2018 tale contributo non ha trovato applicazione.

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione si è quindi ulteriormente ridotta intorno al 6%, come evidenziato nella tabella 6.c, nella quale si registra la riduzione del costo della riscossione attuale rispetto a quello previsto per gli ex concessionari, rappresentato principalmente dalla c.d. indennità di presidio, ossia un contributo fisso a carico dello Stato erogato a prescindere dalle somme effettivamente riscosse.

Tabella 6.c **Il costo della riscossione**

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

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

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

Infine si ricorda che l'attuale sistema di remunerazione sostiene anche gli ulteriori compiti che negli ultimi anni sono stati affidati agli Agenti della Riscossione e per i quali il citato DLgs n. 159/2015 aveva previsto l'emissione di diversi decreti attuativi, in sostituzione del contributo di cui all'articolo 9, comma 5, tenuto anche conto della progressiva 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 e alla gestione delle dichiarazioni con le quali viene richiesta la sospensione delle azioni e l'annullamento della pretesa ai sensi della Legge n. 228/2012, nonché agli interventi necessari per consentire la "rottamazione delle cartelle" prevista dal DL n. 193/2016, la c.d. rottamazione-bis prevista dal Dl n. 148/2017 e la c.d. rottamazione ter prevista dal DL n. 119/2018, che consentono ai contribuenti che aderiscono alla definizione agevolata di estinguere il proprio debito senza corrispondere sanzioni e interessi di mora.

6.2.2 ECONOMICITÀ DELLA GESTIONE

AeR persegue l'obiettivo di garantire contemporaneamente una maggiore efficacia del sistema di riscossione e una significativa riduzione dei costi per la fiscalità generale. In particolare, nel 2018 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 alle 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 c. 6-bis del DL n. 193/2016, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, 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	2016	2017	2018
Oneri contenimento spesa pubblica	€/mln	0	24,1	1,2*

* Versamento che verrà effettuato successivamente all'approvazione del Bilancio da parte del MEF

7 NOTA METODOLOGICA E GRI INDEX

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

Il Bilancio di Responsabilità Sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2018 è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), in accordo con l'opzione "Core".

Per una migliore analisi e confrontabilità dell'andamento delle grandezze economiche, sociali e ambientali gestite, nel bilancio di responsabilità sociale 2018 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2017 e 2016 derivanti dal bilancio di responsabilità sociale al 31 dicembre 2017 di Agenzia delle entrate-Riscossione, pubblicato nel dicembre 2018.

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

Il Bilancio di Responsabilità Sociale è predisposto annualmente.

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

I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Ente. I dati sull'emissione di CO_2 sono stati stimati applicando ai consumi energetici il fattore di conversione preso dall'Inventario nazionale UNFCCC 2012.

Nel paragrafo 7.2 è riportato il "GRI Content Index" che, come richiesto dalle suddette Linee guida, sintetizza il contenuto del bilancio di responsabilità sociale in riferimento agli indicatori GRI.

7.1 TABELLA DI RACCORDO

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

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

Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Topic specific GRI standards	GRI standards KPI	Capitoli bilancio di responsabilità sociale 2018
Gestione responsabile del servizio di riscossione*			
• ampliamento e miglioramento dei canali di contatto		N/A*	
• ampliamento dei canali di pagamento	N/A*	GRI 419-1 "Non-compliance with laws and regularions in the social and economic area"	La responsabilità sociale
• miglioramento processo di riscossione	GRI 419 "Socioeconomic Compliance"		
• relazione con ordini ed associazioni			
• ampliamento e miglioramento dei servizi			
• riscossione enti locali			
• contenzioso di riscossione			
Ruolo sociale	GRI 203 "Indirect economic impacts"	GRI 203-2 Significant indirect economic impacts"	La responsabilità sociale

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

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

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

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

7.2 CONTENT INDEX

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

KPMG SpA ha svolto la revisione limitata ("External assurance") del bilancio di responsabilità sociale, nel suo complesso di Agenzie delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2018, secondo quanto previsto dall'ISAE 3000 (Revised). Per approfondimenti circa l'oggetto del lavoro di revisione e le procedure svolte dal revisore indipendente si rimanda alla "Relazione della Società di Revisione indipendente" sul bilancio di responsabilità sociale. Le informazioni riepilogate nel GRI Content Index sono comprese nel perimetro dell'incarico di revisione limitata. Eventuali altre informazioni non sono state oggetto di revisione.

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

GRI Standards	Informative standard generali	Numero di pagina dove sono riportate le informazioni richieste dall'indicatore	Omissioni e ragioni delle omissioni
GRI 102: General Disclosures - Profilo Organizzativo	GRI 102 - 1	Agenzia delle entrate – Riscossione	
	GRI 102 - 2	Cap. 1 pag. 8 – 10	
	GRI 102 - 3	Via Giuseppe Grezar,14 – Roma	
	GRI 102 - 4	Cap. 4 pag. 46	
	GRI 102 - 5	Cap. 1 pag. 6	
	GRI 102 - 6	Cap. 4 pag. 46-47	
	GRI 102 - 7	Cap. 1 pag. 7	
	GRI 102 - 8	Cap. 4 pag. 89 – 96	
	GRI 102 - 9	Cap. 4 pag. 102 – 106	
	GRI 102 - 10	Cap. 4 pag. 46, 102 – 106	
	GRI 102 - 11	Cap. 2 pag. 18 – 25	
	GRI 102 - 12	Nessun codice di condotta sottoscritto da AeR	
	GRI 102 - 13	Cap. 4. Pag. 52	

GRI 102: General Disclosures - Strategia e analisi	GRI 102 - 14	Cap. 1 pag. 1 – 5
GRI 102: General Disclosures – Governance	GRI 102 - 18	Cap. 2 pag. 17 – 20, 21
GRI 102: General Disclosures - Etica e integrità	GRI 102 - 16	Cap. 2 pag. 16, 17 – 26
GRI 102: General Disclosures - Coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102 - 40	Cap. 3 pag. 41
	GRI 102 - 41	Cap. 4 pag. 94
	GRI 102 - 42	Cap. 3 pag. 35 – 40
	GRI 102 - 43	Cap. 3 pag. 35 - 36 – 40
	GRI 102 - 44	Non si segnalano problematiche significativa emerse durante l'attività di Stakeholder engagement che non sono già state considerate nell'analisi di materialità
GRI 102: General Disclosures - Processo di reporting	GRI 102 - 45	Il bilancio di responsabilità sociale riguarda soltanto Agenzia delle entrate – Riscossione, non essendoci altre entità da consolidare
	GRI 102 - 46	Cap. 3 pag. 33 – 39
	GRI 102 - 47	Cap. 7 pag. 123 – 124
	GRI 102 - 48	Nessuna rettifica rispetto all'anno precedente
	GRI 102 - 49	Nessun cambiamento significativo rispetto all'anno precedente

GRI 102: General Disclosures - Processo di reporting	GRI 102 - 50	Il Bilancio di responsabilità sociale è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.
	GRI 102 - 51	Cap. 7 pag. 121
	GRI 102 - 52	Cap. 7 pag. 121
	GRI 102 - 53	governance@agenziariscossione.gov.it
	GRI 102 – 54	Cap. 7 pag. 121
	GRI 102 – 55	Cap. 7 pag. 126 – 130
	GRI 102 – 56	Il Bilancio di responsabilità sociale è stato verificato dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio di Esercizio.

Tabella 7.c **Tavola di riepilogo degli indicatori GRI informative standard specifiche**

Informative standard specifiche	Numero di pagina dove sono riportate le informazioni richieste dall'indicatore			Omissioni e ragioni delle omissioni
GRI 201 Performance economiche	GRI 103	Management Approach	Cap. 6 pag. 115	
	GRI 201 - 1	Direct economic value generated and distributed	Cap. 6 pag. 116	
	GRI 201 - 4	Financial assistance received from government	Cap. 6 pag. 119	
GRI 203 Indirect economic impact	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 76 - 79	
	GRI 203 - 2	Significant indirect economic impacts	Cap. 4 pag. 78	
GRI 205 Anti corruption	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 84 - 85	
	GRI 205 - 1	Operations assessed for risks related to corruption	Cap. 4 pag. 85 - 86	
	GRI 205 - 3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Cap. 4 pag. 86	
GRI 301 Materials	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 107	
	GRI 301 - 1	Materials used by weight or volume	Cap. 5 pag. 108 - 109	
GRI 302 Energy	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 107	
	GRI 302 - 1	Energy consumption within the organization	Cap. 5 pag. 110	
GRI 306 Effluents and Waste	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 107, 110, 111	
	GRI 306 - 2	Waste by type and disposal method	Cap. 5 pag. 112	
GRI 307 Enviromental Compliance	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 107 - 112	
	GRI 307 - 1	Non-compliance with environmental laws and regulations	Cap. 5 pag. 112	
GRI 401 Employment	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 94	
	GRI 401 - 1	New employee hires and employee turnover	Cap. 4 pag. 94 - 96	
GRI 404 Training and Education	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 97 - 99	
	GRI 404 - 1	Average hours of training per year per employee	Cap. 4 pag. 99	

GRI 405 Diversity and Equal opportunity	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 100	
	GRI 405 - 1	Diversity of governance bodies and employees	Cap. 4 pag. 100 - 101	Si precisa che nessun componente del Comitato di Gestione appartiene alle categorie tutelate
	GRI 405 - 2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Cap. 4 pag. 102	
GRI 415 Public policy	GRI 415 - 1	Political contributions	Agenzia delle entrate Riscossione non eroga finanziamenti ai partiti politici	
GRI 418 Customer Privacy	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 88 - 89	
	GRI 418 - 1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Cap. 4 pag. 88 - 89	
GRI 419 Socioeconomic Compliance	GRI 419 - 1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Non vi sono state sanzioni monetarie per non conformità del servizio	

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM
Telefono +39 06 80961.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di responsabilità sociale

Al Presidente della
Agenzia delle entrate-Riscossione

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito "Agenzia") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

Responsabilità del Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione per il bilancio di responsabilità sociale

Il Presidente è responsabile per la redazione del bilancio di responsabilità sociale in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica e GRI Index" del bilancio di responsabilità sociale.

Il Presidente è altresì responsabile, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da lui ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di responsabilità sociale che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Il Presidente è altresì responsabile per la definizione degli obiettivi dell'Agenzia delle entrate-Riscossione in relazione alla performance di sostenibilità e per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo Bologna Bolzano Brescia Catania Como Firenze Genova Lecce Milano Napoli Novara Padova Palermo Parma Perugia Pescara Roma Torino Treviso Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione sul bilancio di responsabilità sociale. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "ISAE 3000 *Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di responsabilità sociale non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul bilancio di responsabilità sociale si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di responsabilità sociale, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure.

— analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio di responsabilità sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

— comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La produzione e la distribuzione della ricchezza generata" del bilancio di responsabilità sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio dell'Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2018;

— comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel bilancio di responsabilità sociale.

  In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di responsabilità sociale.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'Agenzia:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di responsabilità sociale abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica e GRI Index" del bilancio di responsabilità sociale.

Roma, 18 luglio 2019

KPMG S.p.A.

Marco Fabio Capitanio
Socio

Riscossione
Agenzia Entrate