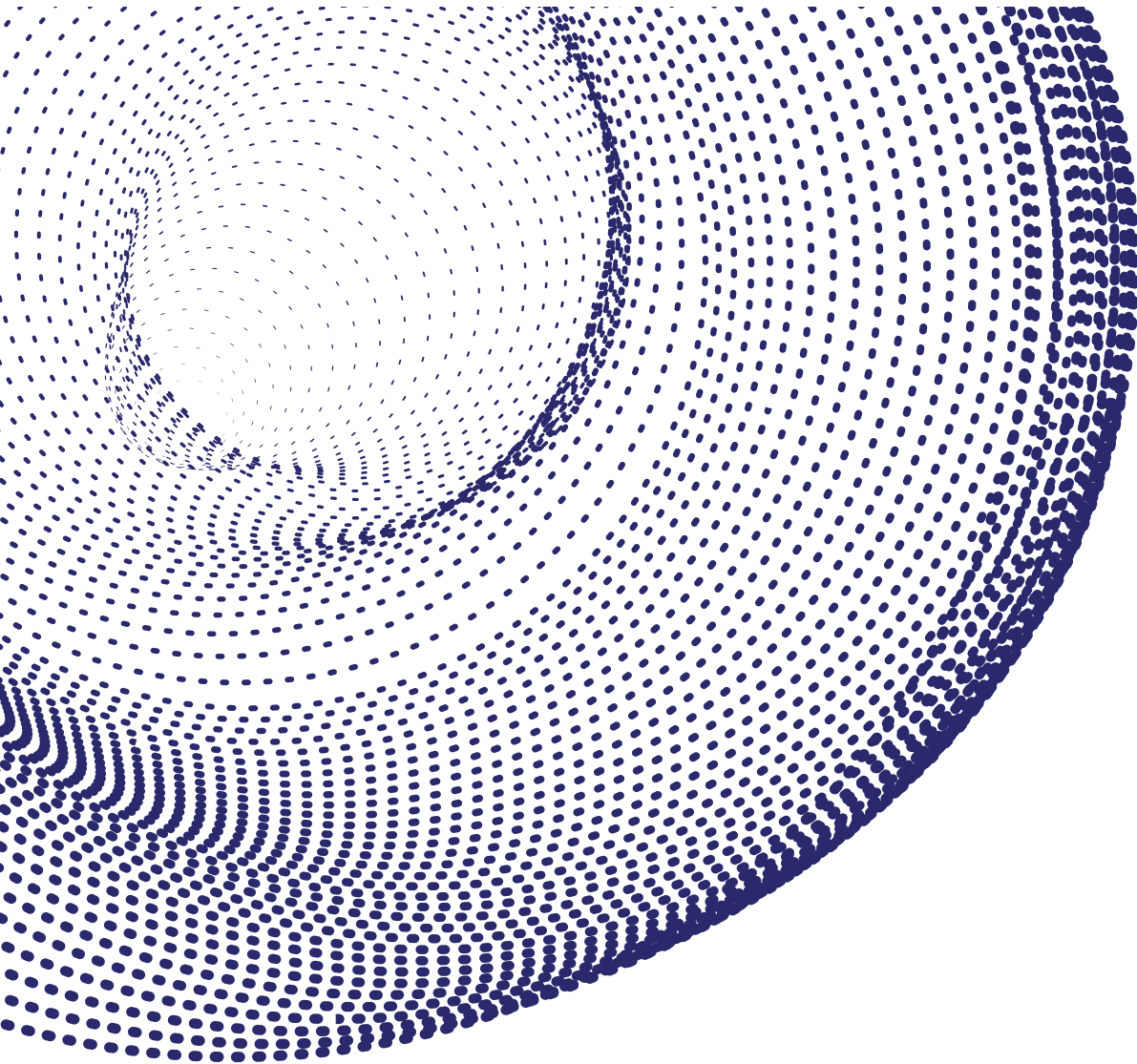




BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

2019

SOMMARIO

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	1
1.1 Introduzione	1
1.2 Agenzia delle entrate-riscossione	5
1.3 Evoluzione del sistema nazionale di riscossione: dai concessionari privati all'ente pubblico economico	10
1.4 Emergenza epidemiologica da COVID-19	15
 2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	 20
2.1 Statuto e regolamenti	20
2.2 Presidente	20
2.3 Comitato di gestione	21
2.4 Collegio dei revisori dei conti	21
2.5 Revisione volontaria	22
2.6 Compliance	23
2.6.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Dlgs n. 231/01, organismo di vigilanza e codice etico	23
2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione	25
2.6.3 Qualità	26
2.6.4 Trattamento dati personali – Regolamento UE 2016/679 e Dlgs n. 196/2003 come modificato dal Dlgs n. 101/2018	27
2.7 Altre istituzioni di controllo	29
2.7.1 Agenzia delle entrate	29
2.7.2 Ministro dell'economia e delle finanze	29
2.7.3 Corte dei conti	33
2.7.4 Parlamento	34
 3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE—RISCOSSIONE	 36
3.1 Analisi della materialità	38
3.1.1 Matrice di materialità	40
3.1.2 Tabella di raccordo	41

3.2 I nostri interlocutori	44
4 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	45
4.1 I contribuenti e gli enti creditori (la gestione responsabile del servizio di riscossione)	45
4.1.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto	48
4.1.2 Relazioni con ordini e associazioni	53
4.1.3 Ampliamento canali di pagamento	54
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	73
4.1.7 Riscossione enti locali	74
4.2 La comunità	78
4.2.1 Il ruolo sociale di agenzia delle entrate-riscossione	78
4.2.2 Gestione responsabile della prevenzione della corruzione	84
4.2.3 Privacy	89
4.3 Le persone in Ader e i fornitori	91
4.3.1 Composizione del personale	91
4.3.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto	99
4.3.3 Pari opportunità	101
4.4 Fornitori	104
5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	109
5.1 Gestione delle materie prime	110
5.2 Consumi energetici ed emissioni	111
5.3 Smaltimento rifiuti e macero	112
5.4 Compliance	114
5.5 Iniziative di impatto ambientale	114
5.5.1 Nomina energy manager	114
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi	115
5.5.3 Green public procurement	115
5.5.4 Carta dei valori ambientali	116
5.5.5 Mobilità	116

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	117
6.1 La produzione e la distribuzione della ricchezza generata	117
6.2 Efficientamento	119
6.2.1 Il costo della riscossione	119
6.2.2 Economicità della gestione	121
7 NOTA METODOLOGICA E GRI INDEX	123
7.1 Tabella di raccordo	125
7.2 Content index	128

1 IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

1.1 INTRODUZIONE

La redazione del Bilancio di responsabilità sociale 2019 è stata avviata durante la fase di emergenza conseguente alla pandemia da Covid-2019; esperienza che ha riportato all'attenzione del dibattito pubblico l'importanza di uno Stato sociale capace di garantire beni e servizi essenziali alla collettività, a partire dalla tutela della salute pubblica, passando per i provvedimenti necessari per permettere a cittadini e imprese di fronteggiare i disagi economici e sociali conseguenti, fino al sostenimento culturale e civile del Paese attraverso la spesa e gli investimenti necessari all'istruzione.

In tale contesto Agenzia delle entrate-Riscossione (AeR), consapevole del suo ruolo nel recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi e a sostenere lo sviluppo del paese, attraverso il Bilancio di responsabilità sociale 2019 coglie l'opportunità per fare il punto sulla rotta di sostenibilità intrapresa, condizione per uno sviluppo economico, ambientale e sociale in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente e di quelle future.

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 2019, come già avvenuto nell'esercizio precedente, è stato caratterizzato da importanti modifiche al contesto normativo di riferimento, con l'introduzione della terza edizione della rottamazione delle cartelle ("rottamazione-ter") e le modifiche apportate all'impianto della "rottamazione-bis".

Il Bilancio di responsabilità sociale 2019 è la seconda edizione redatta in conformità ai "GRI Standards", ultima evoluzione delle linee guida pubblicate dal Global Reporting Initiative, punto di riferimento a livello internazionale per la trasparenza degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni.

L'Ente, pur non essendo soggetto all'applicazione del Dlgs n. 254/2016, che attua la Direttiva UE sulle "non financial and diversity information", con il presente documento fornisce un

quadro della propria attività, rendicontando non solo gli aspetti finanziari e contabili, ma anche le politiche sociali realizzate a fronte delle esigenze e delle aspettative dei diversi portatori di interesse ponendo le basi per garantire:

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

Infatti, per il 2019, il Bilancio di responsabilità sociale - oltre alle modalità di governo dell'Ente e di rapporto con i diversi interlocutori - offre una descrizione delle principali iniziative realizzate nel corso dell'anno in termini di sostenibilità, declinata in responsabilità sociale, economica e ambientale, presentando un set di indicatori nella prospettiva di trasformare questo mezzo di rendicontazione nel principale strumento di comunicazione e programmazione delle attività di responsabilità sociale.

Per quanto riguarda la **dimensione sociale**, dalle analisi svolte è emerso – tra l'altro – come AeR garantisca alla collettività il recupero delle risorse necessarie per la potenziale erogazione dei beni e dei servizi pubblici offerti alla comunità, come quelli relativi al progresso culturale, civile ed economico o alla tutela della salute pubblica. Infatti, la riscossione coattiva del 2019 - pari a 9,86 miliardi di euro - corrisponde al 94% dei pagamenti sostenuti per l'acquisto dei prodotti farmaceutici di tutte le strutture sanitarie pubbliche o, alternativamente, al 102% dei pagamenti per la spesa corrente sostenuta nello stesso anno per la categoria "università" al netto dei trasferimenti correnti (fonte SIOPE). A tal proposito occorre sottolineare che, in base alla normativa vigente, AeR non può entrare nel merito delle pretese creditorie degli enti per i quali effettua la riscossione, né può sindacare sulla destinazione delle somme rimosse e riversate agli stessi enti; pertanto, questa corrispondenza è soltanto ideale e strumentale a rappresentare il potenziale impatto economico indiretto generato dall'attività di riscossione a livello nazionale.

Parimenti, emerge che l'attività dell'Ente contribuisce a garantire l'"equità sociale" - favorendo l'adesione spontanea (dal 2007 al 2019 il rapporto tra riscossione da ruolo e versamenti diretti è passato da 50:50 a 30:70) e focalizzando le attività sulle morosità rilevanti (nel 2019 il 32% delle somme è stato riscosso su posizioni con debiti superiori a 500mila euro) nonché a migliorare il rapporto del fisco con le famiglie e le imprese, attraverso l'introduzione di un nuovo modello di funzionamento che prevede:

- da un lato, un ampliamento e miglioramento dei diversi canali di contatto e dei servizi online che, supportati da una adeguata tecnologia, favoriscono l'adempimento dei doveri fiscali nel modo più facile possibile;

- dall'altro, la promozione di iniziative finalizzate a creare una nuova coscienza civica nel rapporto tra cittadino e Stato, come l'adozione del progetto "Seminare legalità" che nel 2019 ha coinvolto 280 realtà tra scuole secondarie di secondo grado e università.

Per quanto riguarda invece la **dimensione economica**, la performance è stata costantemente accompagnata da una diminuzione del costo della riscossione, che nel 2019 registra una flessione del 68,3% rispetto al sistema precedente alla riforma avviata dal DL n. 203/2005, con una incidenza della remunerazione rispetto agli incassi da ruolo del 6,6% contro il 12,7% rilevato fino al 2006. Da ciò sono derivati versamenti al Bilancio dello Stato per 1,4 milioni di euro per il contenimento della spesa perseguito nell'anno (versamento che verrà effettuato successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2019 da parte del Dicastero vigilante).

Infine, dal punto di vista della **dimensione ambientale**, nonostante AeR operi in un settore a basso impatto, nel corso del 2019 si è assistito a un significativo consolidamento delle notifiche via PEC (+40% nell'ultimo anno) che, oltre al potenziale risparmio di materia prima (+57% rispetto al 2018) 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.

Di seguito, dopo una sintetica illustrazione del sistema nazionale della riscossione e del nuovo modello di governance adottato dall'Ente, sono rappresentate le iniziative più significative introdotte nel corso dell'anno in termini di impatto economico, sociale ed ambientale, 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.

VISIONE

- Essere ed essere percepito come il soggetto pubblico che svolge la riscossione nel modo più semplice, trasparente ed economico, favorendo l'adesione spontanea dei cittadini, per garantire all'Italia, con l'impegno delle proprie lavoratrici e dei propri lavoratori, il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi 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 dei vari portatori di interesse correlati.
 - Rispetto dei dipendenti e impegno a valorizzarne le capacità personali.
 - Impegno sociale.
 - Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.
-

1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

L'Ente è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze ed è strumentale dell'Agenzia delle entrate a cui è attribuita la titolarità della riscossione nazionale ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del DL 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.

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

Al 31 dicembre 2019 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale (ad eccezione della Regione Siciliana) attraverso 206 sportelli (dei quali 27 presso l'Agenzia delle entrate ed altri enti).

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

9,86 MILIARDI €

RUOLI RISCOSSI 2019

996,5 MILIONI €

RICAVI 2019

206

SPORTELLI AL 31.12.2019

7.536

DIPENDENTI AL 31.12.2019

5.775

ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2019

13,46 MILIONI

CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2019

1,4 MILIONI €

RISPARMI DI SPESA VERSATI AL BILANCIO DELLO STATO 2019*

* Versamento che verrà effettuato successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2019 da parte del MEF

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

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

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

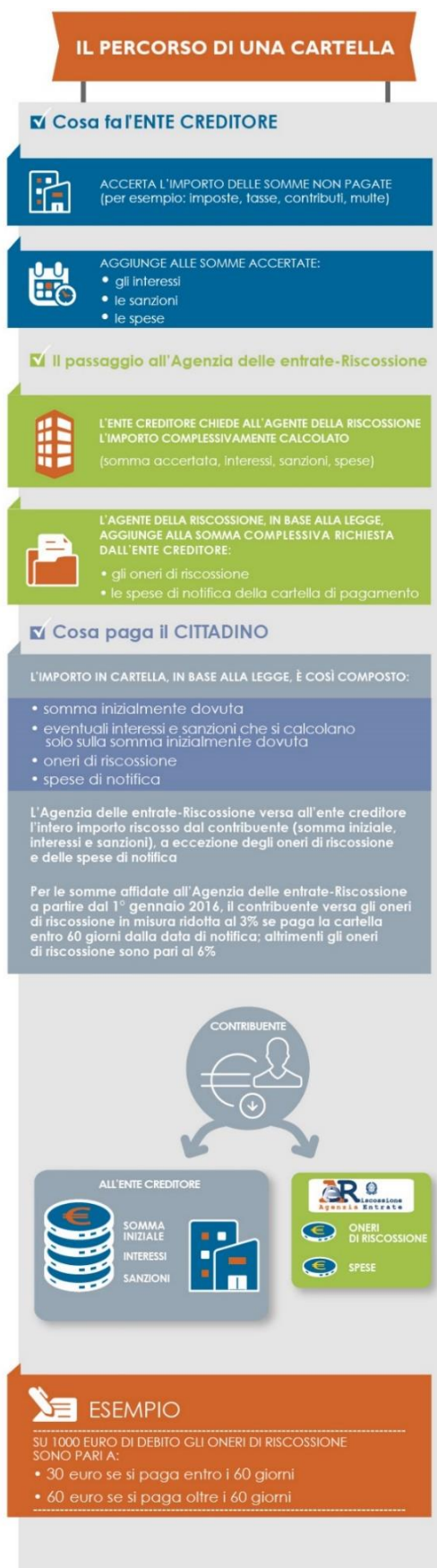
Il titolare del credito è, infatti, il singolo ente creditore che incarica l'AeR di procedere con la riscossione ed è il solo che può intervenire per la verifica della pretesa e per una eventuale riduzione o cancellazione dell'importo dovuto: la riscossione dei tributi è, infatti, l'ultimo passaggio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

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

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

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

Figura 1.a



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

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

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

Da circa un decennio il servizio nazionale della riscossione è stato, 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).

Il sistema nazionale della riscossione:
concessionarie vs EPE

Tabella 1.c

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 stato 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 delle società del Gruppo Equitalia.

La riforma, introdotta dal sopra richiamato Decreto, 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 DL del 22 ottobre 2016 n. 193. In attuazione delle richiamate disposizioni normative è stata sottoscritta un'apposita Convenzione recante termini e modalità delle attività di scambio dei dati.

Tab. 1.d

Dai concessionari privati all'Ente pubblico economico

Periodo	2000-2005	2006	2007-2011		2012-2014	2015-2016	2017-2019
Descrizione	Sistema delle concessioni	Agenti della Riscossione (DL n. 203/2005)	Dall'aggregazione societaria a livello regionale alla costituzione dei tre Agenti della Riscossione (AdR)		Accentramento delle funzioni corporate nella Capogruppo e AdR dedicati al servizio dei contribuenti e degli enti	Accentramento delle attività in un unico AdR	Ente pubblico economico (DL n. 193/2016)
Numero addetti alla riscossione dei tributi	38 società articolate in 94 ambiti provinciali di proprietà di 54 banche e 35 privati	37 AdR di proprietà di 1 capogruppo (Riscossione SpA) con 2 soci pubblici (AdE e Inps)	Costituzione AdR di interesse regionale: al 30.10.2010 gli AdR sono 17 controllate da 1 capogruppo (Equitalia SpA) con 2 soci pubblici	Incorporazione per area geografica di appartenenza dei 17 AdR in 3 new co (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2014 gli AdR sono 3 (Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA) (controllate da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Al 31.12.2016 Equitalia Servizi di riscossione SpA è l'unico Agente della riscossione su tutto il territorio nazionale (Regione siciliana esclusa) (controllata da 1 capogruppo con 2 soci pubblici)	Il 1° luglio 2017 l'Ente pubblico economico Agenzia delle entrate-Riscossione subentra alle società del Gruppo Equitalia (Equitalia SpA e Equitalia Servizi di riscossione SpA)
Operazioni societarie		Costituzione della Capogruppo Riscossione SpA (poi Equitalia SpA); 38 operazioni per l'acquisto di 36 società, 2 rami di azienda e la società di servizi CNC (poi Equitalia Servizi SpA)	53 operazioni societarie straordinarie (fusioni e cessioni di ramo d'azienda); costituzione di Equitalia Giustizia SpA (2008); costituzione di Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA (2010).		Equitalia Servizi SpA viene incorporata dalla Capogruppo (2013)	Costituzione di Equitalia Servizi SpA (2016) Il 1° luglio 2016, Equitalia Servizi di riscossione SpA incorpora Equitalia Nord SpA, Equitalia Centro SpA ed Equitalia Sud SpA	Il 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte (ad esclusione di Equitalia Giustizia SpA che viene ceduta al ministero dell'Economia) e viene istituita Agenzia delle entrate-Riscossione
Rendicontazione sociale					Paragrafo dedicato alla responsabilità sociale nella Relazione di gestione del Bilancio consolidato (2013) Bilancio sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "Sustainability reporting guidelines" v.3.1 del GRI (2014)	Bilancio di responsabilità sociale del Gruppo Equitalia in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2015-2016)	Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con le linee guida "G4-Sustainability reporting guidelines" del GRI (2017) Bilancio di responsabilità sociale di AeR in conformità con i "GRI standards" del GRI (2018-2019)

1.4 Emergenza epidemiologica da COVID-19

Nel presente paragrafo vengono riassunti i principali interventi in cui si è concretizzato l'impegno di AeR nel dare attuazione ai vari provvedimenti che sono stati emanati per la tutela della salute e sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro e per agevolare il rapporto tra fisco e contribuenti nel contesto dell'emergenza epidemiologica.

Provvedimenti a tutela della salute e sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro

Nel mese di febbraio 2020 si è manifestata in Italia l'emergenza epidemiologica da coronavirus, che ha richiesto la tempestiva attivazione numerosi provvedimenti in adempimento delle disposizioni emanate dalle diverse autorità. Per massimizzare l'efficacia delle azioni intraprese e di quelle da intraprendere si è provveduto alla costituzione, con Determinazione del Presidente di AeR, di un "Comitato di Crisi" composto dalle figure di responsabilità individuate ai sensi del Dlgs n. 81/08 (Delegati del Datore di Lavoro e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), nonché dai rappresentanti delle Direzioni Risorse Umane, Approvvigionamenti e Logistica, Tecnologie e Innovazione, Centrale Affari Legali e Centrale Relazioni Esterne e Governance.

In coerenza con le decisioni assunte dal predetto Comitato di Crisi, l'Ente ha adottato, i provvedimenti di volta in volta ritenuti necessari in termini di prevenzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, in conformità ai diversi e successivi provvedimenti normativi emanati dalle autorità governative e regionali.

Preliminarmente, sul piano delle misure generali poste a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, si è provveduto a curare il costante aggiornamento della valutazione dei rischi, in collaborazione con il Medico Competente Coordinatore e consultando i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza dell'Ente, individuando le specifiche misure di prevenzione e protezione da adottare e dandone comunicazione a tutto il personale attraverso il portale intranet riservato alla comunicazione interna. In particolare, si è provveduto:

- all'adozione delle misure di prevenzione fornite dal Ministero della Salute, con riferimento particolare riferimento al decalogo pubblicato in data 17/2/2020 con Circolare n° 9/2020, dall'Istituto Superiore di Sanità, Ministero della Salute, Regioni, Ordini Professionali e Società Scientifiche; esposizione di dedicate informative nei luoghi di transito e nei servizi igienici dell'Ente;

- alla formalizzazione nei contratti di appalto con le ditte che effettuano il servizio di pulizia di un incremento dei servizi e indicazione di specifiche tecniche idonee alla riduzione del rischio per una maggiore attenzione e cura con particolare riferimento alla disinfezione delle principali superfici di possibile contatto con il pubblico ad esempio: maniglie, porte e area di front office e in tutte le aree di lavoro in generale;
- a dotare di salviette monouso in tutti i servizi igienici;
- all'integrazione delle procedure di gestione delle emergenze e primo soccorso in base alle indicazioni della circolare del Ministero della Salute del 03/02/2020 da attuare nel caso in cui si individui un soggetto "sospetto" di cui all'allegato1 alla Circolare del Ministero della Salute del 27/01/2020;
- a mettere a disposizione mascherine filtranti nelle cassette di primo soccorso, soluzioni alcoliche per il lavaggio delle mani nei principali punti di affollamento e di passaggio di tutte le sedi e sportelli e per il lavaggio delle mani ai lavoratori che svolgono attività in esterno.

Successivamente si è provveduto, tra l'altro:

- a interrompere le attività nelle zone oggetto di esplicito divieto;
- alla chiusura delle sedi interessate da episodi di presenza di personale riscontrato come positivo all'infezione, onde consentirne la sanificazione secondo i protocolli disposti e la successiva riapertura;
- ad estendere progressivamente la modalità del lavoro agile, già in fase di sperimentazione presso l'Ente, per limitare la presenza del personale presso gli uffici alle sole necessità indifferibili legate ad attività da rendere esclusivamente in presenza;
- a limitare l'accesso dell'utenza agli sportelli attraverso l'utilizzo esclusivo del sistema della prenotazione e, successivamente, a chiudere l'accesso del pubblico allorché, con l'emanazione del DL 17 marzo 2020 n°18 sono state sospese le attività della riscossione dei tributi.

Provvedimenti per agevolare il rapporto tra fisco e contribuenti nel contesto dell'emergenza epidemiologica

Contestualmente agli interventi a tutela della salute delle persone, sono stati adottati diversi provvedimenti normativi per permettere ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare i disagi e le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

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

Successivamente, con l'obiettivo di ampliare il perimetro applicativo all'intero territorio nazionale, l'art. 68 del DL 17 marzo 2020 n. 18 (c.d. "Cura Italia"), convertito in Legge del 24 aprile 2020 n. 27 ha disposto le seguenti misure:

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

Infine, sempre con riferimento alle disposizioni con impatti diretti sulla riscossione, il DL n. 34/2020 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 128 del 19 maggio 2020 (cd. "Decreto Rilancio") ha previsto:

- la proroga – dal 31 maggio 2020 al 31 agosto 2020 – della sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati all'agente della riscossione, già prevista dall'art. 68 del DL n. 18/2020. I pagamenti sospesi dovranno essere effettuati entro il mese successivo alla scadenza del periodo di sospensione e, pertanto, entro il 30 settembre 2020;
- per i contribuenti che sono stati regolari con il pagamento, alle rispettive scadenze, delle rate scadute nell'anno 2019 della "Rottamazione-ter", "Saldo e stralcio" e della "Definizione agevolata delle risorse UE", che il mancato, insufficiente o tardivo versamento delle rate da corrispondere nell'anno 2020, alle relative scadenze, non determina la perdita dei benefici delle misure agevolate se il debitore effettuerà comunque l'integrale versamento delle predette rate entro il termine del 10 dicembre 2020;
- i piani di rateizzazione ex art. 19 del DPR n. 602/1973, in essere alla data dell'8 marzo 2020 e per i provvedimenti di accoglimento che verranno emessi con riferimento alle richieste presentate per fino al 31 agosto 2020, la decadenza in caso di mancato pagamento di dieci rate, anziché delle cinque ordinariamente previste;

- la possibilità di accordare nuove rateazioni ai sensi dell'articolo 19 del DPR n. 602/73 relativamente ai debiti per i quali, al 31 dicembre 2019, si è determinata l'inefficacia della rottamazione-ter e del saldo e stralcio;
- la sospensione, nel medesimo periodo previsto dai commi 1 e 2-bis, del DL 17 marzo 2020, n. 18, delle verifiche ex art. 48-bis DPR n. 602 del 1973 con le quali le Pubbliche Amministrazioni accertano, prima di pagare somme superiori a 5.000 euro, l'esistenza di debiti scaduti intestati al beneficiario e affidati alla riscossione, superiori alla medesima soglia;
- la sospensione, dall'entrata in vigore del "Decreto Rilancio" e fino al 31 agosto 2020 degli effetti dei pignoramenti terzi, sui redditi da lavoro dipendente e da pensione, notificati dall'agente della riscossione prima dell'inizio del periodo di sospensione delle attività di riscossione coattiva;
- l'effettuazione dei rimborsi, erogati con le procedure previste dall'articolo 42-bis del DPR n. 602/1973 e con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 22 novembre 2019, nei confronti di tutti i contribuenti senza applicare, nell'anno 2020, la procedura di compensazione con debiti erariali iscritti a ruolo, di cui dall'articolo 28-ter del Decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602.

I provvedimenti sopra descritti, ed in particolare la sospensione dei termini di versamento e delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione per un periodo di circa sei mesi (dall'8 marzo 2020 fino al 31 agosto 2020), determineranno per l'anno 2020, forti impatti sia in termine di riscossione sia in termini operativi.

Con riferimento alla produzione, dal 1° settembre l'agente della riscossione dovrà riprendere le proprie attività. Si renderà innanzitutto necessario produrre e avviare al processo di notifica le cartelle di pagamento relative sia ai ruoli che saranno tempo per tempo affidati dagli enti impositori sia ai ruoli consegnati dagli enti creditori a partire dal mese di febbraio, oggetto della sospensione. Analogamente andrà ripreso l'invio degli altri atti di riscossione, in particolare degli avvisi la cui attività di notifica è necessaria al presidio dei termini di prescrizione del diritto di credito che gli stessi intendono preservare. Tenuto conto dei volumi in questione, solo gradualmente potrà essere ripresa l'ulteriore attività di notifica degli atti propriamente riferiti alle azioni di recupero, esecutive o cautelari, che, potranno pertanto portarsi su volumi di produzione "a regime" solo con gradualità.

Il contributo dei dipendenti di Agenzia delle entrate e di Agenzia delle entrate-Riscossione

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

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

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. 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; il secondo – deliberato dal Comitato di Gestione del 18 aprile 2019 e approvato dal Ministero dell'economia e delle finanze, il 24 maggio 2019, ai sensi dell'art. 60 del Dlgs. n. 300/1999 - 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 12 settembre 2018 il dott. Antonino Maggiore è stato nominato Direttore dell'Agenzia delle entrate per la durata di tre anni (incarico concluso in data 9 dicembre 2019 ai sensi dell'art. 19, comma 8, del Dlgs n. 165/2001).

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

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

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 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.

Al 31 dicembre 2019 l'Organo di controllo risulta così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

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

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

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.”*

Con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018 è terminato l'incarico conferito alla società di revisione KPMG SpA.

In data 28 marzo 2019, il Comitato di gestione ha deliberato l'avvio della procedura di gara per l'affidamento dei servizi di revisione volontaria e servizi connessi per il triennio 2019-2021, all'esito della quale, in data 10 ottobre 2019, è stato conferito l'incarico alla società PricewaterhouseCoopers SpA.

2.6 COMPLIANCE

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

Il Dlgs n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per alcune categorie di reati omogenei, c.d. reati presupposto (ad esempio, tra quelli potenzialmente applicabili all'Agenzia delle entrate-Riscossione: 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 citato modello è stato nominato un Organismo di Vigilanza collegiale con attribuzione di specifici compiti di vigilanza sull'efficace attuazione ed effettiva applicazione del Modello.

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

L'Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2019 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.

A tal proposito, nel corso del 2019 è stata approvata una nuova versione del Modello a valle di un intervento organico finalizzato a preservarne nel tempo l'efficacia esimente. L'aggiornamento del Modello, dei relativi documenti Allegati e dei Protocolli ha previsto l'analisi dell'evoluzione normativa intervenuta in relazione alle modifiche normative sui reati presupposto (Legge n. 161 del 17 ottobre 2017, Legge n. 167 del 20 novembre 2017, Legge n. 179 del 30 novembre 2017, Dlgs n. 21 del 1 marzo 2018, Legge n. 3 del 9 gennaio 2019, ecc.)

nonché la disamina delle modifiche intervenute al Modello organizzativo, al Funzionigramma dell'Ente e alla regolamentazione interna.

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 tenuto all'applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, in quanto rientra tra i soggetti di cui all'art. 2-bis, comma 2, del Dlgs n. 33/2013.

Con delibera del Comitato di gestione del 28 gennaio 2019, AeR ha adottato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 ("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.

Nell'identificazione dei rischi un aspetto importante è dato dalla capacità di individuare il nesso causale tra un potenziale evento corruttivo o di "maladministration" e la causa che ha generato tale evento. A seguito delle indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi fornite dall'ANAC con il PNA 2019, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza di AeR ha istituito un tavolo tecnico di lavoro a cui hanno partecipato tutti i dirigenti e i quadri direttivi aventi incarico dirigenziale, i quali sono stati chiamati a revisionare i processi di loro conoscenza, i potenziali eventi rischiosi che potrebbero verificarsi e le relative cause. I rischi individuati sono confluiti all'interno delle "Schede di programmazione misure di prevenzione dei processi a rischio di corruzione" (Allegato 4 del PTPCT) le quali vengono predisposte per ogni processo ritenuto sensibile al fenomeno corruttivo.

Nel suddetto allegato 4 del Piano vengono, altresì, indicate le misure di prevenzione specifiche da attuare nel corso del triennio di riferimento, che si aggiungono a quelle esistenti. Alle misure di prevenzione specifiche si affiancano le misure di prevenzione trasversali che consistono in disposizioni di carattere generale riguardanti l'Ente nel suo complesso e che contribuiscono a ridurre la probabilità di attuazione di comportamenti corruttivi. In questa tipologia sono ricomprese le misure di prevenzione obbligatorie cioè gli

interventi la cui attuazione discende obbligatoriamente dalla Legge n. 190/2012 e dai connessi decreti attuativi nonché dalle indicazioni dell'ANAC.

Tra le misure di prevenzione trasversali adottate dall'Ente figura la rotazione ordinaria del personale. AeR, in coerenza con i criteri stabiliti nel PTPCT, nel corso dell'anno 2019 ha disposto, con delibera del Comitato di Gestione, la rotazione degli incarichi di Direttore Regionale, a cui è seguita successivamente la rotazione dei responsabili dei Settori "Produzione Regionale" e "Servizi Regionali ai Contribuenti" di Direzione Regionale.

Un ulteriore strumento di prevenzione della corruzione è la trasparenza, disciplinata dal Dlgs 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. Tra gli aspetti più rilevanti in tema di trasparenza viene trattato l'accesso civico generalizzato, istituto che consente ai cittadini di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del citato Decreto. 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. AeR, inoltre, conformemente alle disposizioni normative sul tema, assicura la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e l'attività della stessa, nella sezione "Amministrazione Trasparente" presente sul sito Internet istituzionale.

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

2.6.3 QUALITÀ

Agenzia delle Entrate-Riscossione gestisce e sviluppa il proprio sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 quale scelta strategica per disporre di un modello di governance dedicato a migliorare le prestazioni dei servizi offerti, ad affrontare i rischi e le opportunità associate al contesto in cui opera, per conseguire gli obiettivi di soddisfazione per il contribuente e per l'Ente creditore.

Nel corso del 2019, l'Organismo di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) ha potuto accertare il corretto mantenimento del sistema, con particolare riferimento alla sua efficacia e all'attuazione di programmi di miglioramento continuo.

Il SGQ adottato dall'Agenzia opera in coerenza con l'architettura logica prevista dalla Norma ISO 9001:2015 denominata "High Level Structure – HLS" che focalizza in maniera specifica e sistematica gli elementi necessari ed il percorso da intraprendere per conseguire, in modo stabile, misurabile e ripetibile, gli obiettivi di miglioramento ricercati.

I contenuti della norma internazionale, le metodologie e gli strumenti propri dell'SGQ sono stati diffusi a tutto il Personale, in quanto l'Agenzia ritiene che la partecipazione attiva e diffusa al cambiamento costituisce un fattore strategico abilitante al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento che la stessa si propone.

Il Sistema di Gestione, che per il proprio funzionamento attribuisce un ruolo centrale all'Alta Direzione, focalizza gli interventi e le attività nell'ottica di migliorare la capacità di erogare prodotti e servizi a favore della collettività secondo un approccio basato sul rischio ("Risk-based Thinking").

La valutazione dei rischi opera quale fattore gestionale portante del processo decisionale dell'Agenzia secondo un modello capace di identificare e gestire i rischi e le opportunità connessi al funzionamento dell'Ente, mediante il coinvolgimento e la partecipazione diffusa da parte delle Strutture.

Nel quadro delle iniziative assunte e divulgate nel corso del 2019 si evidenzia il progressivo sviluppo del sistema di misurazione delle performance qualitative dei processi, nonché dei prodotti/servizi prioritari della riscossione (ad esempio tempistiche di rilascio dei provvedimenti di rateizzazione, tempestività delle comunicazioni agli Enti creditori per le sospensioni legali della riscossione etc) connessi alla soddisfazione del contribuente e in generale del cliente.

In riferimento alle attività periodiche di formazione del Personale, l'Agenzia ha organizzato specifiche sessioni formative dedicate ai Responsabili delle strutture coinvolte nel processo di gestione dei reclami che riveste un ruolo centrale nella capacità dell'ente di orientare il miglioramento continuo della qualità a partire dalle segnalazioni di disservizio ricevute dai cittadini.

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

Agenzia delle entrate-Riscossione tratta, in qualità di Titolare, i dati personali necessari alla realizzazione delle proprie finalità istituzionali connesse alla riscossione nazionale dei tributi.

Ai fini dell'adeguamento alle previsioni del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale di riferimento aggiornata in materia di protezione dati, Agenzia delle entrate-Riscossione applica uno specifico Sistema di Gestione per la Protezione dei dati.

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

AeR nel corso del 2019 ha definito la propria "Metodologia per l'analisi di rischio e valutazione di impatto", realizzata in coerenza con quanto condiviso all'interno del SIF (sistema integrato fiscalità). L'approccio metodologico adottato supporta anche la definizione della tipologia di misure di sicurezza da applicare per la mitigazione dei rischi.

Con riferimento all'esigenza di supportare le strutture che realizzano l'accountability del Titolare nella corretta applicazione della metodologia di valutazione dei rischi sottesi ai trattamenti, AeR ha realizzato con il partner tecnologico Sogei S.p.A., la soluzione applicativa denominata DIANA (Data Impact ANALysis).

In merito alle misure di sicurezza tecniche e organizzative richieste al Titolare per la mitigazione dei rischi in materia di protezione dati AeR ha adottato, in condivisione con le amministrazioni del SIF, il framework multicompliance FOURSec, definito dal partner tecnologico Sogei S.p.a. Tale framework propone le misure di sicurezza da applicare in ragione del livello di rischio rilevato per ciascun trattamento e/o componente dello stesso.

Nell'ambito delle attività di miglioramento dei servizi erogati, in particolare per i temi relativi alla gestione dei dati personali, l'Agenzia ha avviato una fase di analisi finalizzata all'adozione di un software per la gestione integrata dei processi e delle componenti del trattamento previste dall'applicazione del GDPR.

Si è provveduto all'adeguamento del Registro dei trattamenti, oggetto di pubblicazione, entro il primo semestre del 2020, in versione aggiornata con i trattamenti di nuova progettazione e delle integrazioni/modifiche operate per quelli già esistenti.

Nel corso del 2019 si è fornito riscontro a 213 istanze/segnalazioni da parte dei cittadini in merito al trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento (UE) 679/2016.

Tutti i riscontri ai cittadini sono stati resi nel pieno rispetto del termine di un mese previsto per l'evasione delle istanze così come disposto dall'art. 12, comma 3 del GDPR.

2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO

2.7.1 AGENZIA DELLE ENTRATE

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

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

2.7.2 MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

L'Ente è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze (art. 1, comma 4 dello Statuto). In data 30 aprile 2019 è stato pubblicato l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2019-2021 ai sensi dell'articolo 59 del Dlgs. 300/1999. L'Atto determina, in coerenza con i vincoli e gli obiettivi stabiliti dal Documento di economia e finanza, gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria (vedi tab. 2.a).

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

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 aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

Tabella 2.a

I	Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e ne semplificherà l'accesso tenuto conto delle diverse tipologie di utenti.
II	Assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione e le rateazioni.
III	Migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni. di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia e avviare le conseguenti procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività. Ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione anche attraverso la definizione agevolata dei carichi.
IV	Assicurare la costituzione in giudizio nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del. contenzioso tributario" al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici tributari.
V	Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa. prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio e di efficientamento conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione.

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.

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.

Area strategica servizi

Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.

A	Favorire l'operatività digitale attraverso nuovi servizi rivolti ai contribuenti disponibili sul sito istituzionale e sull'App, con particolare riferimento a quelli di supporto alla definizione agevolata per consentire la presentazione online della domanda di adesione alla "rottamazione ter" e al "saldo e stralcio", la consultazione della posizione debitoria, corrispondenza digitale, simulazione degli importi da corrispondere e stampa dei relativi modelli di pagamento;
B	migliorare l'area riservata ai cittadini e alle imprese del sito istituzionale in termini di contenuti, informazioni e servizi disponibili; in tale ambito si prevede anche di far evolvere il servizio di rateizzazione online introducendo ulteriori funzioni in modalità self service quali, ad esempio, la creazione del bollettino RAV, la selezione della data di scadenza della prima rata;
C	ampliare i canali di contatto per i contribuenti alternativi allo sportello fisico, attraverso l'estensione dei servizi informativi e di pagamento erogati tramite ATM e Internet Banking;
D	favorire le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti da parte dei contribuenti, attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale, estendendo il servizio PagoPA anche per i pagamenti effettuati con gli attuali bollettini cartacei (modello 3);
E	migliorare il sistema di delega agli "intermediari" fiscali (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), per incrementarne l'operatività online;
F	mantenere il livello di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari anche sull'intera gamma di servizi online anche di nuova introduzione attraverso strumenti di misurazione basati su web survey.

Area strategica riscossione

Il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli per il 2019 è stato stimato anche tenendo conto delle previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al DL n.119/2018 e alla Legge n.145/2018, con particolare riguardo agli effetti derivanti dalle misure di recente introduzione (Rottamazione ter, definizione agevolata delle Risorse proprie UE, saldo e stralcio) che consentono di definire in forma agevolata i debiti affidati all'Agenzia. In tale contesto, il piano operativo per l'esercizio 2019, è stato predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, con l'intento di ottenere:

A	volumi di riscossione da ruoli non inferiore a 9 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo di incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata dei ruoli vigenti pari a circa 2,8 miliardi di euro sulla base delle previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al DL n.119/2018 e alla Legge n.145/2018;
B	la contrazione dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni funzionale ad accogliere oltre il 70% delle istanze dei contribuenti entro 5 giorni dalla presentazione, con riguardo ai debiti di importo fino a € 60.000, per i quali la legge prevede una procedura semplificata;
C	riduzione, rispetto all'esercizio precedente, dei tempi medi di notifica della cartella, funzionale all'assolvimento dell'onere di notifica entro 90 giorni dalla data di cartellazione per una percentuale non inferiore al 60%.

Area strategica efficienza

Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal Legislatore attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione:

A	capacità di migliorare i livelli di servizio ai contribuenti pur mantenendo inalterata rispetto all'esercizio precedente l'incidenza dei costi rispetto al valore complessivo della riscossione conseguita nell'esercizio;
B	iniziative finalizzate al miglioramento della fase di accoglienza del contribuente attraverso l'estensione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code;
C	miglioramenti dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, misurata attraverso una riduzione dei tempi di attesa del cittadino allo sportello che potrà fissare un appuntamento allo sportello dal proprio computer, smartphone o tablet, scegliendo giorno e fascia oraria tra quelle disponibili.

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.

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 2019, in particolare, sono state tre le occasioni in cui, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, le competenti Commissioni parlamentari di Camera e Senato hanno convocato in audizione i vertici dell'Ente per fornire informazioni e chiarimenti su tematiche relative alla riscossione.

DATA	OGGETTO
11/06/2019	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6 ^a Commissione Finanze e Tesoro: <i>"Indagine conoscitiva sul processo di semplificazione del sistema tributario e del rapporto tra contribuenti e fisco"</i>
10/10/2019	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze: <i>"Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019"</i>
23/10/2019	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6 ^a Commissione Finanze e Tesoro: <i>"Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019"</i>
22/04/2020	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nelle commissioni riunite VI Finanze e X Attività produttive: <i>"Indagine conoscitiva sulle misure per il sostegno del sistema finanziario con riferimento all'aspetto tributario e della riscossione, connesse alla situazione determinatasi dall'epidemia da COVID-19"</i>

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 proprie attività.

Nell’ambito di un percorso di crescita sostenibile coerente con i principi di equità e di impegno sociale basato sull’assistenza, sul dialogo e sulla semplificazione delle relazioni con i cittadini e le imprese, il bilancio 2019 rappresenta il principale strumento per la rendicontazione, comunicazione, programmazione e controllo delle attività di responsabilità sociale dell’Ente.

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

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

Come accennato in precedenza, il bilancio di responsabilità sociale 2019 è redatto in conformità a quanto richiesto dai “GRI Standards” definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, in accordo con l’opzione “Core”, con l’intento di fornire un quadro delle attività dell’Ente in riferimento ai temi sociali ritenuti significativi.

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

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

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate - Riscossione al 31 dicembre 2019 è quello identificato al precedente capitolo 1.

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

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

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

3.1 ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Il processo di analisi della materialità ha lo scopo di individuare le tematiche rilevanti che sono oggetto di approfondimenti all'interno del Bilancio di responsabilità sociale 2019.

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

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

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

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

- linee guida "GRI Standards";
- rassegna stampa 2019;
- interrogazioni parlamentari 2019;
- audizioni parlamentari 2019;
- comunicati stampa 2019;
- portale web, profilo Twitter e canale YouTube dell'Ente;
- customer satisfaction 2019;
- altra documentazione interna disponibile.

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

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

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

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

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

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

3.1.1 MATRICE DI MATERIALITÀ

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

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

Figura 3.a

La matrice di materialità



3.1.2 TABELLA DI RACCORDO

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

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

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

Aspetti materiali emersi nella matrice di materialità	Topic specific GRI standards	GRI standards KPI	Capitoli bilancio di responsabilità sociale 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	4. La responsabilità sociale
• miglioramento processo di riscossione	GRI 419 "Socioeconomic Compliance"	"Non-compliance with laws and regularions in the social and economic area"	
• relazione con ordini ed associazioni			
• ampliamento e miglioramento dei servizi			
• riscossione enti locali			
• contenzioso di riscossione			

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

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

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

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

3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI

Agenzia delle entrate-Riscossione riconosce come interlocutori tutte 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 precedentemente individuati: ad ogni interlocutore sono associati i principali indicatori quantitativi e qualitativi selezionati sulla base delle aree tematiche evidenziate durante l'analisi di materialità.

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

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

In particolare per quanto riguarda il contribuente, che rappresenta il perno intorno al quale si sviluppa l'attività di riscossione, in linea con la strategia dell'Ente volta al costante miglioramento del rapporto con il fisco, sono state perseguite e completate molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi forniti, nell'intento di consentire ai cittadini di dialogare in modo semplice con AeR e 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, , 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 introduzione sui volumi riscossi e sui 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 2019 il volume complessivo della riscossione per conto degli enti creditori si è mantenuto sopra i 10 miliardi di euro, con un decremento rispetto al 2018 di circa l'1,4% principalmente attribuibile alla riscossione da ruolo.

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

Importi riscossi	Unità di misura	2017	2018	2019
Riscossione da Ruolo	%	97,9	96,9	96,8
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	2,1	3,1	3,2
Totale riscossione	€/mln	12.978,4	10.328,7	10.185,5
Ruoli Erariali	%	58,2	56,0	52,5
Ruoli Inps-Inail	%	29,5	31,8	35,5
Ruoli Enti non statali	%	12,3	12,2	12,1
Totale riscossione da ruolo	€/mln	12.700,8	10.008,7	9.862,9

La gestione e l'andamento della riscossione da ruolo nell'ultimo triennio sono state fortemente influenzate dalle norme che hanno consentito ai contribuenti di definire in "forma agevolata" i carichi iscritti a ruolo. In particolare, per il 2019 la riscossione collegata agli interventi normativi di "definizione agevolata" ("rottamazioni" e "saldo e stralcio") è risultata pari a 3.544 milioni, corrispondente a circa il 36% del totale degli incassi da ruolo conseguiti nell'anno (per maggiori dettagli sul fenomeno della "definizione agevolata" si rinvia al successivo paragrafo 4.1.5 relativo ai nuovi compiti affidati all'Ente dal Legislatore).

CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2019 è stata realizzata la terza indagine di customer satisfaction sui servizi on line disponibili nell'Area riservata ai cittadini del portale dell'Agenzia (canali di contatto e di pagamento, per i quali si rinvia ai successivi paragrafi 4.1.1. e 4.1.3). L'indagine ha previsto la somministrazione, mediante metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), di un questionario telematico di gradimento ad un campione, la cui ampiezza, pari ad almeno 16.019 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata ai cittadini.

I servizi oggetto della rilevazione sono stati:

- Consulta la tua situazione – Estratto Conto;
- Rateizza adesso;
- Chiedi la rateizzazione;
- Sospendi la riscossione;
- Delega un intermediario;
- Se mi scordo;
- Pagamenti;
- Servizi relativi alla definizione agevolata.

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il target del campione con 61.606 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,3 (scala di gradimento da 1 a 5), in linea con quella conseguita, per il medesimo ambito, nel 2018 con raggiungimento dell'obiettivo assegnato per il 2019 di un valore superiore a 4.

Nel mese di settembre 2019, è stata avviata anche l'indagine di customer satisfaction sui servizi on line disponibili nell'Area riservata agli Intermediari (EquiPro) del nostro portale internet (di cui al successivo paragrafo 4.1.2.).

Anche in questo caso l'ampiezza del campione, pari ad almeno 4.581 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata agli intermediari (EquiPro).

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

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il target del campione con 4.828 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,4 (scala di gradimento da 1 a 5), in leggera crescita rispetto alla votazione conseguita, per il medesimo ambito, nel 2018 con raggiungimento dell'obiettivo assegnato per il 2019 di un valore superiore a 4.

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 206 sportelli al 31.12.2019, di cui 179 uffici Agenzia delle entrate-Riscossione, 17 sportelli condivisi con l'Agenzia delle entrate e 10 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	2017	2018	2019
Con pagamento	%	97	97	96
Solo informazioni	%	3	3	4
Totale sportelli	n.	209	209	206

L'affluenza allo sportello è stata di circa 5,95 milioni di contatti all'anno, rilevando un incremento di circa il 30% rispetto all'esercizio precedente anche per le maggiori richieste di adesione alle misure introdotte nel corso dell'anno relative alla "rottamazione-ter" e al "saldo e stralcio". Oltre il 76% dei contatti allo sportello risulta essere concentrato nella richiesta di informazioni, valore aumentato del 44% rispetto a nel precedente esercizio, mentre il volume dei contatti con pagamento risulta nel tempo costante, a riprova di un incremento nell'apprezzamento e nell'utilizzo da parte dei contribuenti dei canali alternativi di pagamento a fronte di un incremento dei volumi di pagamento registrati nell'anno.

Tabella 4.c **Canali di contatto**

Numero contatti sportello	Unità di misura	2017	2018	2019
Con pagamento	%	31,8	31,2	24,0
Solo informazioni	%	68,2	68,8	76,0
Totale contatti sportello	n./mln.	4,93	4,58	5,95

Nel corso del 2019 sono proseguiti gli interventi per il rafforzamento del front-office finalizzati ad incrementare la capacità di gestione di numero di richieste in costante aumento ed diminuire i tempi di attesa e far fronte alla straordinaria affluenza di contribuenti, che si è concentrata nei mesi antecedenti le due scadenze dei termini di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata.

In questo senso, nel rispetto del contratto collettivo nazionale vigente, è proseguita l'apertura prolungata al pubblico in tutti gli sportelli di media dimensione fino alle ore 14:15, mentre negli sportelli a maggior affluenza, presenti nelle città come Roma, Milano, Napoli e Torino (che in media servono il 15% dell'utenza complessiva), l'orario di apertura pomeridiano è stato mantenuto fino alle ore 16:15.

Tra i servizi resi allo sportello, nel corso del 2019 è entrato a regime su tutto il territorio quello relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo, rivolto ai contribuenti titolari di un certificato di proprietà digitale. Il servizio, grazie alla cooperazione applicativa con i sistemi informativi di ACI, consente ai contribuenti di richiedere e ottenere direttamente allo sportello dell'Agenzia, ad esito della regolarizzazione del debito che aveva originato il fermo, la registrazione delle sopra citate formalità, senza doversi recare – come avveniva in passato – presso gli uffici dell'ACI.

Nel 2019 è stato anche consolidato il servizio "Prenota ticket" introdotto nel 2018 per migliorare la fase di accoglienza: 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.

Nel corso del 2019 sono state effettuate tramite questo servizio oltre 320 mila prenotazioni, di cui circa il 42% per richiesta di informazioni, circa il 19% per operazioni di pagamento ed il restante 39% per richieste di rateizzazione.

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 2019 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.

Il programma 2019 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 2019 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.

Le principali novità del 2019 - disponibili nell'area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), nonché in area pubblica (disponibile senza accesso di credenziali) - hanno riguardato i servizi online dedicati alla "definizione agevolata" ("rottamazione-ter" e "saldo e stralcio"), alla "rateizzazione online" e all'estensione del servizio "Prenota ticket" a tutti gli sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri).

In termini quantitativi nel corso dell'ultimo anno è stato registrato un significativo incremento degli accessi, come riportato nella tabella 4.d, 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	2017	2018	2019
Accessi Area Riservata Cittadini	n./mln	5,7	5,3	9,2
Accessi Area Riservata Intermediari (EquiPro)	n./mln	0,4	0,5	1,0

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, rateizzare debiti fino a 60 mila euro, pagare cartelle e avvisi, richiedere la sospensione legale della riscossione (art. 1, commi da 537 a 543, della Legge n. 228/2012), trovare lo sportello più vicino, richiedere l'attivazione del servizio di avviso "Se Mi Scordo", nonché, attraverso l'utilizzo del servizio "Prenota ticket", riservare un appuntamento.

La versione aggiornata dell'App "Equiclick 2.0" è stata rinnovata nella veste grafica e nei percorsi di navigazione - resi più semplici, intuitivi e accessibili e i riscontri numerici di fine anno, confermano il trend in crescita sull'utilizzo dell'App che, dal momento del lancio, risulta scaricata da oltre 221 mila utenti, rispetto ai 113 mila del 2018 (incremento di circa il 96%), grazie al potenziamento dei servizi on-line presenti, alla nuova user experience e alle iniziative di promozione effettuate nelle varie campagne di comunicazione.

Se Mi Scordo

Il servizio "Se Mi Scordo" è dedicato a tutti i contribuenti che sono interessati a ricevere un promemoria dall'Agenzia delle entrate-Riscossione: attraverso il sito web, l'App Equiclick o presso gli sportelli, i cittadini possono richiedere il servizio di avviso tramite sms o email, attraverso il quale 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.

Al 31 dicembre 2019 le adesioni al servizio da parte dei contribuenti sono state 208.687.

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 2019 sono stati lanciati circa 1200 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 2019 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto circa 148.000 visualizzazioni e al 31 dicembre 2019 ha raggiunto le 2.420 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 2019 il numero complessivo di contatti gestiti è rappresentato in massima parte da contatti attraverso il numero telefonico unico e la parte residuale da altri canali asincroni di assistenza come riportato nelle seguenti tabelle.

Tabella 4.e**Canali di contatto**

Contatti numero unico	Unità di misura	2017	2018	2019
Gestite in IVR	%	62,8	54,3	54,2
Gestite da operatore	%	37,2	45,7	45,8
Totale	n./000	1.945	1.174	1.427

Tabella 4.f**Canali di contatto**

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2017	2018	2019
e-mail	%	53,3	51,3	47,0
Fax	%	5,7	3,3	1,8
Posta	%	12,7	19,8	25,6
Form-web	%	28,3	25,6	25,6
Totale	n./000	339	259	281

4.1.2 RELAZIONI CON ORDINI E ASSOCIAZIONI

Il contatto con il contribuente può avvenire direttamente oppure attraverso l'intermediazione di associazioni di categoria, Caf (Centri di assistenza fiscale) e ordini professionali 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 2019 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 e iscritti. Tali categorie rappresentano anche una importante forma di confronto per verificare la validità dei processi di lavoro di AeR, in particolare attraverso EquiPro - l'area del portale www.agenziariscossione.gov.it riservata agli intermediari fiscali abilitati a Entratel. Si tratta di oltre 20 categorie professionali, associazioni e ordini, tra cui commercialisti, consulenti del lavoro, avvocati tributaristi, Caf - che da marzo 2017 consente loro di eseguire direttamente dal proprio pc, smartphone o tablet, tutte le operazioni utili per conto degli assistiti.

Previo conferimento di delega, infatti, entrando nell'area riservata EquiPro, gli intermediari e i loro incaricati abilitati a Entratel, 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, in presenza dei requisiti ottenere la rateizzazione e trasmettere istanze di rateizzazione per importi fino a 60mila euro o di sospensione legale della riscossione. Per questioni di maggiore complessità è disponibile il servizio "Contattaci", che consente agli intermediari di ottenere assistenza dedicata.

Per quanto riguarda le modalità di conferimento di delega al professionista, da aprile 2019 anche i soggetti diversi dalle persone fisiche possono delegare con modalità cartacea, e non solo via web, un intermediario di fiducia a operare per proprio conto su EquiPro. L'ampliamento delle modalità di delega è stato realizzato per soddisfare le esigenze del mondo professionale e di categoria, espresse nel corso di numerosi incontri di comunicazione e formazione dedicati ai professionisti, che nel 2019 si sono concretizzati in 48 iniziative organizzate, a livello nazionale e provinciale, in collaborazione con Ordini professionali (ODCEC, Consulenti del lavoro, INT-Istituto Nazionale Tributaristi, LAPET-Associazione Nazionale Tributaristi, UNCAT-Unione Nazionale Camere Avvocati Tributaristi, CAF Confesercenti) e Associazioni di categoria. L'attività di promozione delle nuove funzionalità dei servizi on line di EquiPro è inoltre proseguita con la partecipazione di AeR alla decima edizione del Festival del lavoro 2019, organizzato a Milano dal Consiglio nazionale dei Consulenti del Lavoro.

Le iniziative realizzate nell'esercizio hanno contribuito all'aumento degli accessi registrati all'area riservata EquiPro, che nel 2019 sono stati circa 1 milione (vedi tab. 4d), con una media mensile di oltre 78 mila accessi che è cresciuta del 100% rispetto a quella dell'esercizio precedente, il cui valore è stato di circa 39 mila accessi. L'incremento si deve principalmente alle attività relative alla pace fiscale e a un aumento di circa il 22% degli intermediari abilitati, passati da un totale di 47.835 alla fine del 2018 a 58.272 al 31 dicembre 2019, grazie all'estensione della delega cartacea e all'attività di formazione effettuata dall'Ente.

4.1.3 AMPLIAMENTO CANALI DI PAGAMENTO

Come già anticipato nel paragrafo 4.1, nel corso del 2019 sono stati complessivamente riscossi 10.185 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo (9,863 milioni di euro), comprensive degli incassi collegati agli interventi normativi di "definizione agevolata" quantificabili in circa 3.544 milioni di euro.

Tabella 4.g**Canali di pagamento**

Importi riscossi	Unità di misura	2017	2018	2019
Riscossione da Ruolo	%	97,9	96,9	96,8
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	2,1	3,1	3,2
Totale riscossione	€/mln	12.978	10.329	10.185
Riscosso medio giornaliero	€/mln	52	41	40

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

In termini di volumi, anche nel 2019 il maggior numero di pagamenti si concentra nei canali alternativi alla rete degli sportelli di AeR (oltre il 92,6% delle transazioni totali viene effettuato con i canali alternativi al front office), con una distribuzione piuttosto stabile rispetto agli anni precedenti che vede Poste Italiane e il sistema bancario quali maggiori collettori di incassi.

Tabella 4.h**Canali di pagamento**

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2017	2018	2019
Sportello	%	8,4	8,0	7,4
Poste	%	43,9	43,6	42,3
Banche	%	30,2	30,3	32,0
Nuove reti fisiche (Fit/Sisal/Lottomatica)	%	12,7	14,7	13,3
Cbill	%	3,4	2,4	3,4
Portale Web	%	1,5	1,0	1,6
Totale	n./mln	17,4	17,1	17,7

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

Il pagamento può essere effettuato utilizzando:

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

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

In particolare, tra le novità del 2019, si ricorda che, è stato rilasciato il nuovo bollettino cartaceo a norma pagoPA, in sostituzione di quello RAV, così da abilitare anche presso gli sportelli di Poste italiane il pagamento tramite la piattaforma pagoPA. Al 31 dicembre il nuovo bollettino è attivo per le cartelle di pagamento, gli avvisi di presa in carico, le comunicazioni di accoglimento delle istanze di rateizzazione e per i bollettini di pagamento delle rate, successive alle prime 12, dei piani di dilazione.

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 172 istituti di credito appartenenti ai maggiori Gruppi bancari hanno aderito (134 nel 2018) e 130 di questi (65 nel 2018) hanno già attivato il servizio, rendendolo disponibile ai propri utenti.

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 invio degli atti e di attivazione della attività di garanzia del credito (procedure cautelari ed esecutive).

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 2019 ha superato i 13 milioni a cui si devono aggiungere gli avvisi di addebito (Ava) dell'INPS e gli avvisi di accertamento (Ave) dell'Agenzia delle entrate (per i tributi di competenza dell'Agenzia delle entrate e dell'INPS, il DL n. 78/2010 ha infatti introdotto, rispettivamente, l'Ave e l'Ava che costituiscono un titolo esecutivo in sostituzione della cartella).

Tabella 4.j

L'invio degli atti

Cartelle, Ava e Ave	Unità di misura	2017	2018	2019
Ruoli cartelle	n./000	12.061	11.316	13.463
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	2.543	3.430	4.343
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	132	304	259

Per quanto riguarda le iniziative dell'anno, nell'ottica di agevolare il rapporto con i cittadini, le imprese e i professionisti, nel corso del 2019 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 800 mila ad agosto e circa 300 mila per le Festività Natalizie.

Inoltre, per quanto concerne le modalità di notifica, accanto alle modalità tradizionali, nel corso del 2019 Agenzia delle entrate-Riscossione ha intensificato l'impiego della posta elettronica certificata (Pec) che, in applicazione del Dlgs n. 159/2015, è obbligatoria a partire dal 1° giugno 2016 nei confronti delle "imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché dei professionisti iscritti in albi o elenchi", mentre per le persone potrà essere utilizzato solo nei confronti di chi ne fa espressa richiesta.

I volumi dei documenti trasmessi ai contribuenti tramite il canale PEC nell'anno 2019 sono aumentati del 41% rispetto allo scorso anno. In termini di efficacia, si riscontra un ulteriore miglioramento della percentuale di documenti consegnati con esito positivo via PEC rispetto al totale degli atti inviati tramite tale canale, passando dall'80,2% del 2018 all'84,8% del 2019.

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

Tabella 4.k

L'invio degli atti

Posta Elettronica Certificata	Unità di misura	2017	2018	2019
Pec Inviae	n./000	8.491	5.583	7.848

ATTIVITÀ DI GARANZIA DEL CREDITO

L'importo richiesto con una cartella può essere oggetto:

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

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

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

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

Tabella 4.I

Attività di Garanzia del Credito

Monitoraggio procedure cautelari ed esecutive	Unità di misura	2017	2018	2019
Documenti propedeutici	n./000	7.182	7.483	8.637
Avvisi di intimazione	%	81,4	69,4	66,6
Solleciti di pagamento	%	17,1	24,2	20,5
Preavvisi di fermo amministrativo	%	0,9	4,7	10,7
Preavvisi di ipoteca	%	0,6	1,7	2,2
Procedure cautelari	n./000	387	127	308
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	93,1	77,9	88,0
Iscrizioni ipotecarie	%	6,9	22,1	12,0
Procedure esecutive	n./000	190	280	395
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	5,6	5,7	4,5
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,1
Pignoramenti mobiliari	%	4,6	2,7	1,7
Pignoramenti presso terzi	%	89,8	91,5	93,7

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 Legislatore a intervenire a più riprese sul tessuto normativo esistente al fine di individuare le soluzioni più idonee a salvaguardare alcuni interessi dei debitori iscritti a ruolo ritenuti meritevoli di tutela.

In tal senso la normativa di settore ha nel tempo attribuito ad Agenzia delle entrate-Riscossione nuovi compiti che, nonostante siano correlati alla riscossione, presentano caratteristiche peculiari che assorbono in maniera significativa le capacità operative dell'Ente diventando delle vere e proprie nuove linee di servizio come per il fenomeno della "definizione agevolata", delle rateizzazioni e delle autotutele.

DEFINIZIONE AGEVOLATA

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 ha introdotto la possibilità per i contribuenti di definire in misura agevolata (c.d. "rottamazione") i propri debiti per ruoli affidati, per la riscossione, dagli enti creditori a Equitalia Servizi di Riscossione SpA a tutto il 31 dicembre 2016.

Successivamente, il DL 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.

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 forma 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, con l'estensione di tale facoltà anche ai carichi affidati 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 i contribuenti in regola con il pagamento degli importi dovuti per le predette rate, lo slittamento delle successive scadenze 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 c.d. "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".

Un'ulteriore novità rispetto alle precedenti due edizioni della rottamazione è stata l'estensione della "definizione agevolata" anche ai carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2017 a titolo di risorse proprie tradizionali previste dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a) delle decisioni 2007/436/CE, Euratom del Consiglio, del 7 giugno 2007, e 2014/335/UE, Euratom del Consiglio, del 26 maggio 2014, e di imposta sul valore aggiunto riscossa all'importazione (art. 5 DL n. 119/2019).

Inoltre, per andare incontro alle esigenze dei contribuenti persone fisiche che versano in una grave e comprovata situazione di difficoltà economica, la Legge n. 145/2018 ha introdotto un nuovo istituto, il cosiddetto "saldo e stralcio", che consente di estinguere i debiti affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2017 con il pagamento del capitale e degli interessi di ritardata iscrizione a ruolo, in misura ridotta pari a:

- 16%, se l'ISEE del nucleo familiare non superi gli 8.500 euro;
- 20%, se l'ISEE del nucleo familiare superi gli 8.500 euro, ma non i 12.500;
- 35%, se l'ISEE del nucleo familiare superi i 12.500, ma non i 20 mila euro.

Sono ricompresi nel "saldo e stralcio" i soli carichi derivanti dall'omesso versamento di imposte risultanti dalle dichiarazioni annuali e dalle attività di accertamento a fini IRPEF (ex art. 36 bis, DPR n. 600/1973) e IVA (ex art. 54 bis, DPR n. 633/1972) e i contributi dovuti dagli iscritti alle casse previdenziali professionali o alle gestioni previdenziali dei lavoratori autonomi dell'INPS, con esclusione di quelli richiesti a seguito di accertamento (c.d. requisito oggettivo).

La condizione di grave e comprovata difficoltà economica (c.d. requisito soggettivo) sussiste qualora:

- l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del nucleo familiare non sia superiore a 20 mila euro;
- risulti già aperta, alla data di presentazione della dichiarazione di adesione al saldo e stralcio, la procedura di liquidazione ex art. 14-ter della Legge n. 3/2012 (c.d. Legge del sovra-

indebitamento). In tal caso i debiti possono essere estinti con il pagamento del 10% del capitale e degli interessi iscritti a ruolo.

In presenza dei presupposti oggettivi e soggettivi, hanno potuto beneficiare del saldo e stralcio anche i contribuenti che avevano già aderito alle precedenti definizioni agevolate, ma che non avevano completato i relativi pagamenti.

Successivamente il DL n. 34/2019 ("Decreto Crescita"), convertito con modificazioni dalla Legge n. 58/2019, ha riaperto i termini per aderire alla "rottamazione-ter" e al "saldo e stralcio" il cui termine di presentazione originariamente previsto al 30 aprile 2019, è stato successivamente prorogato fino al 31 luglio 2019.

A fronte di questi nuovi compiti affidati dal Legislatore, l'Ente ha assunto diverse iniziative per aiutare i cittadini a comprendere il perimetro e le modalità applicative della norma, in modo da facilitarne l'adesione. In tal senso, con riguardo all'implementazione di servizi digitali a supporto della "definizione agevolata", per consentire alla platea di contribuenti, interessati alle predette misure, di poter gestire online l'intero iter di presentazione della domanda di adesione, sono stati sviluppati e adeguati i seguenti specifici servizi digitali:

1. consultazione dei carichi potenzialmente interessati dalle predette e nuove misure agevolative, attraverso l'utilizzo dell'apposito servizio "Prospetto informativo" disponibile sia nell'area pubblica che nell'area riservata del portale. Accedendo a tale servizio è stato possibile ottenere l'elenco delle cartelle intestate al soggetto richiedente e rientranti nel perimetro applicativo di ciascuna delle citate misure agevolative, nonché quelle che, per l'oggettiva mancanza dei requisiti previsti dalla norma, ne erano escluse. Inoltre, per la "rottamazione ter", è stata altresì indicata la simulazione dell'importo dovuto a titolo di definizione (ridotto cioè delle sanzioni, degli interessi e degli interessi di mora);
2. compilazione "diretta" della richiesta di adesione online sia per la rottamazione-ter che per il "saldo e stralcio" attraverso il servizio «Fai.DA.te» compilando l'apposito form disponibile sia nell'area pubblica che in quella riservata del portale;
3. corrispondenza digitale con il servizio «Comunicazione delle somme dovute», attraverso il quale poter richiedere, in qualsiasi momento, copia della lettera con cui l'Agenzia 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 di pagamento relativi alle cartelle/avvisi che si intende pagare. A tal riguardo, considerando la possibile contestualità, per uno stesso soggetto di carichi oggetto di "rottamazione-ter" e di carichi oggetto invece di "saldo e stralcio", il servizio è stato specificatamente

implementato per consentire la rimodulazione della comunicazione delle somme dovute e quindi dei bollettini con i quali effettuare il pagamento, per singola misura agevolativa.

Inoltre, è stata garantita ai cittadini la possibilità di trasmettere le dichiarazioni di adesione a tali istituti agevolativi attraverso specifici indirizzi di posta elettronica certificata (resi disponibili a livello di ciascuna Direzione regionale) oltre che, naturalmente, di consegnarle presso gli sportelli della rete territoriale dell'Agenzia.

Per garantire la massima diffusione dei nuovi provvedimenti normativi relativi alla "definizione agevolata", che ha costantemente impegnato l'Ente per tutto il corso dell'esercizio, è stata realizzata una capillare campagna informativa per fornire informazioni sulle modalità di adesione, sui servizi attivati per i contribuenti, sull'operatività degli sportelli nei giorni di maggior affluenza 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, Agenzia delle entrate-Riscossione 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 giorni antecedenti alle scadenze, 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 con 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.

In termini quantitativi complessivamente hanno presentato domanda di accesso alla "rottamazione-ter", comprese anche le domande di rottamazione dei carichi relativi al recupero delle risorse proprie UE, circa 1,4 milioni di contribuenti per un totale di circa 11,4 milioni di cartelle, avvisi di addebito e avvisi di accertamento. Con riferimento all'istituto del "Saldo e stralcio", considerando anche la riapertura dei termini di presentazione della domanda di adesione, hanno presentato complessivamente domanda di adesione circa 385 mila contribuenti per un totale di circa 4,2 milioni di cartelle e avvisi di addebito.

RATEIZZAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Attualmente esistono due forme di pagamento dilazionato:

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

Piano Ordinario (debiti fino a 60 mila euro)

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

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

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

Piano ordinario (debiti superiori a 60 mila euro)

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

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

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

Piano straordinario

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

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

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

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

Proroga

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

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

Volumi

Il fenomeno delle rateizzazioni ha assunto complessivamente una dimensione molto significativa: al 1° gennaio 2020 il numero complessivo di rateizzazioni concesse e non revocate risulta essere di circa 4 milioni per un importo totale di circa 37,4 miliardi di euro (carico protocollato).

Per quanto riguarda il volume annuo delle riscossioni da rateizzazioni, nell'ultimo triennio gli importi delle riscossioni sono passate da circa 3,2 (anno 2017) a circa 2,5 (anno 2019) miliardi di euro, mentre l'incidenza degli incassi da rateizzazioni sul totale degli incassi si è mantenuta costante, pur registrando un decremento rispetto al 2018, per effetto dell'istituto della "rottamazione-ter" che, consentendo di corrispondere le somme dovute attraverso una dilazione di 5 anni, è risultato appetibile anche per quei contribuenti con rateazione in essere.

Tabella 4.m

Rateizzazioni

Stato delle rateizzazioni	Unità di misura	Numero al 1/1/2020	Importo al 1/1/2020
Rateizzazioni concesse e non revocate	n./000	4.022	
	€/mln		37.447
<u>Tipo contribuente</u>			
Persone Fisiche	%	53,5	18,6
Ditte individuali	%	31,6	23,8
Persone Giuridiche	%	14,9	57,6
<u>Fascia di debito</u>			
Fino a 5mila€	%	75,4	14,4
Da 5mila€ a 50mila€	%	23,0	40,8
Oltre 50mila€	%	1,6	44,8
<u>Numero rate</u>			
Fino a 12	%	38,5	5,3
Da 13 a 60	%	37,7	25,7
Da 61 a 72	%	22,7	58,2
Oltre 72	%	1,1	10,8

Tabella 4.n

Rateizzazioni

Incassi da rateizzazioni	Unità di misura	2017	2018	2019
Incassi da rateizzazioni	€/mln	3.275	2.812	2.535
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	25,8	28,1	25,7

La percentuale dei casi in cui l'Ente riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2019 è pari a circa il 78%.

Tabella 4.p**Rateizzazioni**

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2017	2018	2019
Evasione entro 5 giorni	%	79,8	80,2	78,4

SOSPENSIONE LEGALE DELLA RISCOSSIONE

Con la Legge n. 228/2012 è stato disciplinato il diritto dei cittadini e delle imprese di rivolgersi direttamente ad 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 ad Agenzia delle entrate-Riscossione di riprendere le attività di riscossione.

Nel periodo 2010-2019, 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.i **Sospensione legale della riscossione**

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2019
Pagamenti effettuati ante-ruolo	%	52
Sospensione giudiziale	%	14
Prescrizione o decadenza ante-ruolo	%	21
Sgravio emesso dall'ente creditore	%	3
Sospensione amministrativa	%	1
Altra causa di non esigibilità*	%	10
Totale richieste	n.	405.249

*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 2017-2019 circa 802 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.q **Contenzioso di riscossione**

Atti in ingresso	Unità di misura	2017	2018	2019
Atti in ingresso	n./000	255	312	235

Analizzando i dati 2019 per autorità giudiziaria, emerge che più della metà delle controversie intraprese è incardinata dinanzi al Giudice di pace (62,5% del totale), segue il contenzioso che interessa le Commissioni tributarie provinciali (20,5%), quindi il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (12,9%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato, emerge invece che l’atto maggiormente impugnato è l’estratto di ruolo che interessa circa il 44,2% del totale. Gli atti impugnati, comunque, rappresentano appena lo 0,89% 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 2019 in Campania e Lazio che insieme pesano per circa il 74,5 per cento del dato nazionale.

Tabella 4.r

Contenzioso di riscossione

Distribuzione geografica	Unità di misura	2017	2018	2019
Abruzzo	%	0,5	0,6	0,7
Basilicata	%	0,7	0,5	0,5
Calabria	%	9,1	9,9	11,2
Campania	%	63,9	66,2	61,0
Emilia Romagna	%	0,9	0,9	1,1
Friuli Venezia Giulia	%	0,1	0,2	0,3
Lazio	%	13,8	11,5	13,5
Liguria	%	0,5	0,4	0,5
Lombardia	%	2,4	2,4	2,9
Molise	%	0,3	0,2	0,4
Marche	%	0,2	0,3	0,3
Piemonte	%	0,8	0,8	0,9
Puglia	%	3,6	3,2	3,3
Sardegna	%	0,7	0,6	0,6
Toscana	%	1,2	1,2	1,2
Trentino Alto Adige	%	0,1	0,1	0,1
Umbria	%	0,3	0,4	0,4
Valle d'Aosta	%	0	0	0
Veneto	%	0,8	0,7	1,0
Totale	n./000	255	312	235

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 2019 sono 5.933 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	2017	2018	2019
Numero enti creditori ruoli	%	97,24	97,01	97,33
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	17,96	18,72	18,32
Totale Enti creditori	n.	5.841	5.717	5.933

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 2019 sono stati realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici

Per quanto attiene i servizi web dedicati agli enti non telematici per gestire l'iscrizione a ruolo e le successive interazioni con AeR, sono stati realizzati diversi interventi volti a rendere più efficienti e migliorare la fruibilità degli stessi, tra i quali:

- l'implementazione di alcune funzionalità aggiuntive del servizio "Invio dati: minute" volte al miglioramento della sua usabilità;
- l'evoluzione del servizio Frontespizio digitale, per consentire all'ente, a valle del processo di formazione del ruolo, di firmare digitalmente in autonomia i frontespizi in formato PDF/A e ritrasmetterli via PEC;
- l'evoluzione del servizio Help Desk per gli enti, attraverso l'implementazione di funzionalità aggiuntive relative al canale web, quali la gestione integrata dei ticket all'interno dell'area riservata agli Enti, il monitoraggio dello stato di avanzamento delle richieste, la possibilità di riproporre o di integrare le segnalazioni già aperte e la rilevazione della Customer Satisfaction sulla qualità del servizio di assistenza.

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 attivata la funzione che automatizza il processo di elaborazione, protocollo e invio via PEC delle comunicazioni rivolte agli Enti ed ai contribuenti, consentendo di rendere più efficienti in modo significativo le attività dell'utente.

È stata inoltre ulteriormente migliorata la cooperazione applicativa con Agenzia delle Entrate mediante la completa integrazione tra i sistemi gestionali di AdE ed AeR, che ha consentito di eliminare, per questo servizio, l'interscambio di comunicazioni via PEC tra i due enti, velocizzando enormemente i tempi di gestione delle pratiche di riscossione.

Interoperabilità con gli enti

Per quanto attiene i fermi amministrativi, è stato realizzato un nuovo servizio applicativo ("Gestionale Eventi su Fermi") per la trasmissione ad ACI delle formalità di iscrizione del fermo, di cancellazione della sospensione telematica del fermo, di cancellazione del fermo per indebita iscrizione o per vendita anteriore. Tale nuovo servizio consentirà, a partire dal 2020, l'interscambio in cooperazione applicativa con ACI ottemperando, in tal modo, all'obbligo imposto per l'Agente della riscossione di utilizzare unicamente la modalità telematica nel colloquio con il predetto Ente.

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.

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 quale ente pubblico che svolge la riscossione nel modo più semplice, trasparente, economico e rispettoso, favorendo prima di tutto l'adesione spontanea dei cittadini, per garantire all'Italia il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi e sostenere lo sviluppo del Paese.

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

SOSTENERE LA SPESA SOCIALE

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

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

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

In particolare, è possibile equiparare idealmente l'ammontare della riscossione annua da ruolo alla spesa sostenuta dallo Stato per alcuni settori pubblici essenziali (p.e. istruzione e

sanità), evidenziando così i potenziali impatti economici indiretti generati dall'attività di AeR a livello nazionale.

Sulla base di dati disponibili pubblicamente, come ad esempio la procedura che monitora i pagamenti di tutta la pubblica amministrazione (www.siope.it), si possono infatti mettere in relazione il volume di riscossione da ruolo del 2019 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 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 2019 – possano essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per salute (capacità di sostenere il 94% dei pagamenti per acquisto di prodotti farmaceutici) e progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere il 102% dei pagamenti per spese correnti per la categoria “Università” al netto dei “trasferimenti correnti”).

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

Potenziale sostegno alla spesa sociale *	Unità di misura	2019
Riscossione da ruolo	€/mln	9.862,9
Istruzione		
Spese correnti categoria università**	€/mln	9.672
Sanità		
Spesa acquisto prodotti farmaceutici	€/mln	10.527

* Fonte www.SIOPE.it (estrazione del 18 giugno 2020)

** al netto dei “trasferimenti correnti”

GARANTIRE L'EQUITÀ SOCIALE

L'equità sociale è una diretta conseguenza della finalità perseguita dal Legislatore fin dalla riforma del Servizio Nazionale della Riscossione del 2005: consolidare il principio del recupero

efficace dei crediti dello Stato, un principio a tutela di tutti coloro che, anche a costo di grandi sacrifici, pagano sempre il dovuto contribuendo al sostentamento della “cosa pubblica”.

Ad Agenzia delle entrate-Riscossione è quindi richiesto di farsi garante del principio di equità fiscale, inteso come parità di trattamento tra cittadini, requisito necessario in ogni Stato di diritto. Ciò premesso, lo scenario in cui l’Ente si è trovato ad operare negli ultimi anni è stato caratterizzato dal significativo mutamento del contesto economico, con una congiuntura economica che ha aggravato la criticità delle posizioni debitorie di molti cittadini e imprese. A causa di questa congiuntura e delle conseguenti ricadute sociali, il settore della riscossione è, ormai da tempo, oggetto di una particolare attenzione da parte dell’opinione pubblica, oltre che del mondo politico, sociale ed economico: si tratta, infatti, dell’ultimo anello della filiera 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 costante presidio della riscossione ha significativamente contribuito all’incremento dei versamenti diretti, cioè delle somme pagate prima di essere iscritte a ruolo.

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

I versamenti diretti e le riscossioni da ruolo nel 2007 sono partiti da una situazione di sostanziale equilibrio e successivamente si è assistito a un considerevole aumento dei versamenti diretti più che proporzionale rispetto a quello delle riscossioni da ruolo. Ciò significa che oggi sono molti di più i contribuenti che, anche in considerazione dell’attività svolta da AeR, decidono di pagare i propri debiti prima ancora che essi vengano iscritti a ruolo. Più in generale, dal 2007 al 2019, 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	200 7	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Riscossioni complesive														
Ruoli	%	50	48	38	40	35	34	30	28	29	28	37	30	30
Versamento diretti	%	50	52	62	60	65	66	70	72	71	72	63	70	70
Totale riscossioni	€/mld	6,4	6,9	9,1	11,0	12,7	12,5	13,1	14,1	14,9	19,0	20,1	19,2	18,8

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 2019 il 32% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce a circa il 57% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 68% per morosità superiori a 50 mila euro.

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

	Unità di misura	2017	2018	2019
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	8.480	6.631	6.703
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	67	66	68
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	6.958	5.488	5.560
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	55	55	57
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	4.071	3.179	3.116
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	32	32	32
Totale incassi da ruolo post riforma	€/mln	12.686	9.984	9.845
Totale incassi da ruolo ante riforma	€/mln	15	25	18
Totale incassi da ruolo	€/mln	12.701	10.009	9.863

Nello stesso anno gli incassi da contribuenti con morosità inferiore ai 10 mila euro corrisponde al 12,5% 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 2019 AeR ha effettuato **280** incontri di Seminare legalità nelle scuole secondarie di secondo grado, nell'Università del Piemonte Orientale e nell'Università della Calabria. In particolare, **225** incontri si sono tenuti da gennaio a giugno, riferiti all'anno scolastico 2018/2019, e **55** da ottobre a dicembre, riferiti all'anno scolastico 2019/2020.

Inoltre, per intensificare il confronto con i giovani sui temi fiscali, AeR per il secondo anno ha partecipato, in collaborazione con l'Agenzia delle entrate, ai Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (in precedenza "Alternanza scuola lavoro") organizzati in alcune scuole di Emilia Romagna e Toscana.

4.2.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Chiarezza e trasparenza

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

Il 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.

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

AeR pubblica i dati, le informazioni e i documenti richiesti dal Dlgs n. 33/2013 sul proprio sito istituzionale, nella sezione appositamente dedicata "Amministrazione trasparente". L'attività

di pubblicazione è disciplinata da una circolare interna specifica sul tema, emanata a firma del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che tiene conto delle disposizioni contenute nel “decreto trasparenza” e delle indicazioni fornite dall’Autorità Nazionale Anticorruzione nelle linee guide emanate sul tema, per quanto applicabili agli enti pubblici economici.

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

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

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

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

L’Ente ha disciplinato il processo di gestione delle istanze di accesso civico semplice e di accesso civico generalizzato, attraverso l’adozione di una circolare interna che descrive e definisce i relativi adempimenti operativi.

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

Prevenzione della corruzione

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

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

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

Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione, nel corso del 2019 sono state realizzate parte delle misure di prevenzione specifiche programmate all'interno del PTPCT 2019-2021 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 revisione dei potenziali eventi rischiosi che potrebbero verificarsi in ogni processo aziendale e le relative cause nonché la valutazione del loro livello di esposizione al rischio di corruzione (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 2019 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 2019 sono stati 72. Di questi, 59 rientrano nel ciclo di verifiche sugli sportelli (verifica dell'attività di cassa e

Tabella 4.w**Prevenzione della corruzione**

	Unità di misura	2017	2018	2019
Interventi di audit	n.	70	70	72

verifiche di compliance rispetto alla normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro).

Tabella 4.x

Prevenzione della
corruzione

Dipendenti dell'amministrazione finanziaria coinvolti in procedimenti penali (non colposi) – conseguenze	2017*					2018*					2019*		
	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	24	8	44	3	40	2	28	4	21	6	29	7	
di cui:													
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	1	0	5	2	2	1	9	1	0	0	1	0	
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	5	0	12	0	11	1	10	0	6	1	9	0	
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	9	8	17	0	17	0	6	3	11	4	12	5	
Reati propri di appartenenti alla PA previsti da altre leggi	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Reati comuni non colposi	9	0	10	1	9	0	3	0	4	1	7	2	
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate	1	6	0	2	10	2	5	2	3	4	4	7	
di cui:													
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	1	5	0	1	5	2	1	2	3	4	1	6	
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	0	1	0	1	5	0	4	0	0	0	1	0	
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	1	2	3	0	3	0	4	1	0	0	2	1	

*: anno nel quale è iniziato o si è concluso il procedimento (compresi i procedimenti definiti negli anni precedenti ma conosciuti nel 2019)

** : 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

Tra le misure di prevenzione della corruzione previste nel PTPCT di AeR rientra la formazione in materia di etica, trasparenza e altre tematiche inerenti al rischio corruttivo. Nel corso del 2019 è stata erogata formazione specifica in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza che ha interessato il personale operante nel settore delle gare e degli appalti e nel settore legale e contenzioso corporate nonché il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e i suoi collaboratori.

La suddetta attività formativa è stata incentrata prevalentemente sui temi legati al FOIA, all'individuazione e gestione delle situazioni di conflitto di interessi e alla gestione operativa di segnalazioni esterne, anonime e del whistleblowing.

Tabella 4.u **Prevenzione della corruzione**

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2017	2018	2019
Dirigenti*	n.	0	62	14
Quadri Direttivi*	n.	0	1.347	215
Aree professionali*	n.	5	5.406	905
Ore di formazione specifica	ore	10	11.261	2.434
N. Partecipazioni**	n.	5	11.227	1.137

* 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	2017	2018	2019
Piano di prevenzione della corruzione ex L. 190/2012 e corso specialistico per responsabili e referenti				
Dirigenti	%	-	86,11	19%
Quadri	%	-	93,02	15%
Aree professionali	%	0,08	89,34	15%

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 2019 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	2017	2018	2019
Istanze ricevute da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	47	27	213

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

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

4.3.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

L'organico di AeR al 31 dicembre 2019 è formato da 7.536 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	2017	2018	2019
Lavoratori dipendenti	n.	7.612	7.571	7.536
di cui				
Uomini	n.	4.543	4.505	4.478
Donne	n.	3.069	3.066	3.058
Lavoratori interinali	n.	0	0	0
di cui				
Uomini	n.	0	0	0
Donne	n.	0	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.612	7.571	7.536

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	2017	2018	2019
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
<i>A tempo indeterminato</i>	n.	7.609	7.569	7.536
di cui				
Uomini	n.	4.541	4.504	4.478
Donne	n.	3.068	3.065	3.058
<i>A tempo determinato</i>	n.	3	2	0
di cui				
Uomini	n.	2	1	0
Donne	n.	1	1	0
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.612	7.571	7.536
Full time				
di cui				
Uomini	n.	4.458	4.418	4.395
Donne	n.	2.385	2.362	2.347
Part time	n.	766	791	794
di cui				
Uomini	n.	83	87	83
Donne	n.	683	704	711
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	n.	7.609	7.569	7.536
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	1,0	1,0	1,0
di cui				
Uomini	%	0,9	0,9	0,9
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	19,1	19,1	19,1
di cui				
Uomini	%	12,9	12,9	12,8
Donne	%	6,2	6,3	6,3
Aree professionali	%	79,9	79,9	79,9
di cui				
Uomini	%	45,9	45,8	45,7
Donne	%	34,0	34,2	34,2
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.612	7.571	7.536

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	2017	2018	2019
Abruzzo	n.	241	245	243
di cui				
Uomini	n.	144	147	146
Donne	n.	97	98	97
Basilicata	n.	135	134	136
di cui				
Uomini	n.	88	87	88
Donne	n.	47	47	48
Calabria	n.	452	450	445
di cui				
Uomini	n.	312	310	305
Donne	n.	140	140	140
Campania	n.	883	875	870
di cui				
Uomini	n.	605	597	596
Donne	n.	278	278	274
Emilia Romagna	n.	462	460	454
di cui				
Uomini	n.	221	221	216
Donne	n.	241	239	238
Friuli Venezia Giulia	n.	165	165	165
di cui				
Uomini	n.	99	98	99
Donne	n.	66	67	66
Lazio	n.	1.072 (di cui 1 a t.d.)	1.069	1.065
di cui				
Uomini	n.	638 (di cui 1 a t.d.)	634	630
Donne	n.	434	435	435
Liguria	n.	232	230	229
di cui				
Uomini	n.	126	125	124
Donne	n.	106	105	105

Lombardia	n.	963 (di cui 2 a t.d.)	959 (di cui 2 a t.d.)	955
di cui				
Uomini	n.	526 (di cui 1 a t.d.)	523 (di cui 1 a t.d.)	519
Donne	n.	437 (di cui 1 a t.d.)	436 (di cui 1 a t.d.)	436
Marche	n.	181	179	177
di cui				
Uomini	n.	110	108	108
Donne	n.	71	71	69
Molise	n.	95	94	96
di cui				
Uomini	n.	66	65	67
Donne	n.	29	29	29
Piemonte	n.	571	564	563
di cui				
Uomini	n.	340	334	333
Donne	n.	231	230	230
Puglia	n.	586	578	576
di cui				
Uomini	n.	418	412	410
Donne	n.	168	166	166
Sardegna	n.	295	294	292
di cui				
Uomini	n.	174	173	170
Donne	n.	121	121	122
Sicilia	n.	6	6	6
di cui				
Uomini	n.	3	3	3
Donne	n.	3	3	3
Toscana	n.	506	506	503
di cui				
Uomini	n.	263	263	262
Donne	n.	243	243	241
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	66	65	66
di cui				
Uomini	n.	34	32	33
Donne	n.	32	33	33
Trentino Alto Adige - Trento	n.	39	38	38
di cui				
Uomini	n.	18	17	16
Donne	n.	21	21	22

Umbria	n.	144	142	144
di cui				
Uomini	n.	95	93	94
Donne	n.	49	49	50
Valle d'Aosta	n.	9	9	9
di cui				
Uomini	n.	6	6	6
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	509	509	504
di cui				
Uomini	n.	257	257	253
Donne	n.	252	252	251
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.612	7.571	7.536

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	2017	2018	2019
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	2017	2018	2019
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	14	2	6
Donne	n.	1	1	1
Totale	n.	15	3	7
Uomini	% su totale dipendenti	0,18	0,03	0,08
Donne	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,01
Totale	% su totale dipendenti	0,20	0,04	0,09
Assunzioni per fascia di età				
<30 anni	n.	0	0	0
30-50 anni	n.	7	2	2
>50 anni	n.	8	1	5
<30 anni	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,09	0,03	0,03
>50 anni	% su totale dipendenti	0,11	0,01	0,07
Assunzioni per area geografica				
Abruzzo	n.	0	0	0
Basilicata	n.	0	0	0
Calabria	n.	0	0	0
Campania	n.	1	0	3
Emilia Romagna	n.	0	0	0
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	1	2	1
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	0	0	0
Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	12	0	1
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	0	0	1
Sardegna	n.	0	0	1
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	1	1	0
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	0	0
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	0
Umbria	n.	0	0	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	0	0	0

Abruzzo	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Basilicata	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Calabria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Campania	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,04
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lazio	% su totale dipendenti	0,01	0,03	0,01
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lombardia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Marche	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Molise	% su totale dipendenti	0,16	0,00	0,01
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Puglia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Sardegna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,00
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Umbria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00

Tabella 4.ag

Composizione del personale

Personale cessato	Unità di misura	2017	2018	2019
Personale cessato per genere				
Uomini	n.	34	38	35
Donne	n.	19	6	10
Totale	n.	53	44	45
Uomini	% su totale dipendenti	0,45	0,50	0,46
Donne	% su totale dipendenti	0,25	0,08	0,13
Totale	% su totale dipendenti	0,70	0,58	0,60
Personale cessato per fascia di età				
<30 anni	n.	1	0	0
30-50 anni	n.	22	11	7
>50 anni	n.	30	33	38
<30 anni	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,29	0,15	0,09
>50 anni	% su totale dipendenti	0,39	0,44	0,50
Personale cessato per area geografica				
Abruzzo	n.	3	0	3
Basilicata	n.	0	1	4
Calabria	n.	2	2	0

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

4.3.2 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.

L'attività formativa del 2019 è stata caratterizzata dal proseguimento del presidio delle tematiche dell'area compliance avviate negli esercizi precedenti.

Consolidata la trasformazione in Ente Pubblico Economico, oltre agli aspetti di compliance e di aggiornamento normativo, ci si è maggiormente focalizzati su percorsi sia di natura specialistica e caratteristica.

Il 26% della formazione erogata è, infatti, di natura "specialistica", finalizzata al supporto concreto di competenze e conoscenze tecniche utili per i colleghi che svolgono nell'Ente mansioni qualificate ad es. fatturazione elettronica, nuovo codice appalti, atti conclusivi del giudizio e lavorazioni correlate, analisi organizzativa, ridefinizione e mappatura dei processi, rightsizing e disegno delle strutture organizzative, ecc.

Al contempo il 20% di iniziative formative ha avuto contenuti di natura caratteristica es. Conto fiscale, azione revocatoria, Processo Tributario Telematico, dilazioni, gestione reclami web.

Importante impatto nel corso del 2019 ha avuto l'attività di definizione agevolata ter/saldo e stralcio che ha condizionato il calendario della programmazione degli interventi per la popolazione aziendale coinvolta.

Sono proseguite le sinergie con l'Agenzia delle Entrate, mettendo a fattor comune risorse umane, materiali e logistiche, che hanno consentito la realizzazione di percorsi formativi in comune.

Sono stati realizzati percorsi relativi alla gestione del conflitto e alla relazione con il contribuente, che proseguiranno anche negli anni successivi, dal 2019 con l'ausilio anche di formatori interni all'Ente.

In continuità con quanto già avviato nel 2018, si è presentato un piano formativo per il quale si è richiesto il finanziamento al fondo FBA.

Rilevante, dal punto di vista economico ma anche in termini di partecipazione alla PA community, è la possibilità di accedere alle iscrizioni anche per le risorse di Agenzia Entrate-Riscossione ai corsi organizzati da SNA (Scuola Nazionale dell'Amministrazione).

Nel corso dell'anno sono state, inoltre, utilizzate modalità formative in e-learning, fruibili da tutto il personale e diversificate in base alle popolazioni di riferimento. Tali iniziative sono state un completamento della formazione in aula, in modalità mista (blended), utilizzate sia per i diversi corsi organizzati che per il percorso formatori interni che si è cercato di estendere a più risorse.

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 71.919 ore di formazione, articolate in 346 edizioni formative; sono quindi state coinvolte 6.753 risorse con un numero di partecipazioni pari a 16.062.

Tabella 4.ah		Competenze, professionalità e capacità di ascolto		
Formazione	Unità di misura	2017	2018	2019
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	%	1	1	1
Quadri	%	22	19	24
Aree professionali	%	77	80	75
Ore totali di formazione	ore	34.963	79.508	71.919
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	2,67	11,09	8,27
Quadri	ore pro-capite	5,38	10,56	12,22
Aree professionali	ore pro-capite	4,43	10,48	9,03
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	4,59	10,50	9,63
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	%	65	58	60
Donne	%	35	42	40
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	5,0	10,2	9,7
Donne	ore pro-capite	4,0	10,9	9,5
Ore totali di formazione per tematica				
Base	%	21	64	68
Manageriale	%	15	6	2
Specialistica	%	64	30	30
Totale	ore	34.963	79.508	71.919

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	2017	2018	2019
Membri del CdA/Comitato per genere				
Uomini	%	100	100	100
Donne	%	0	0	0
Membri del CdA/Comitato per fascia di età				
<30 anni	%			
30-50 anni	%	33	0	0
>50 anni	%	66	100	100
Totale	n.	3	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 64,8% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.aj**Pari opportunità**

	Unità di misura	2017	2018	2019
Dipendenti per genere				
Uomini	%	59,7	59,5	59,4
Donne	%	40,3	40,5	40,6
Dipendenti per diversità				
Disabilità	%	6,3	6,3	6,3
Altro	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età				
<30 anni	%	0,38	0,2	0,1
30-50 anni	%	47,7	41,6	35,0
>50 anni	%	51,9	58,1	64,8
Totale	n.	7.612	7.571	7.536

Tabella 4.ak**Pari opportunità**

	Unità di misura	2017	2018	2019
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate				
Dirigenti	%	0	0	0
Quadri	%	8,38	8,38	8,29
Aree professionali	%	91,62	91,62	91,71
Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	n.	585	585	579

Tabella 4.al**Pari opportunità**

	Unità di misura	2017	2018	2019
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	1,0	1,0	1,0
<30 anni	%	0	0,0	0,0
30-50 anni	%	0,3	0,3	0,2
>50 anni	%	0,7	0,7	0,7
Quadri	%	19,1	19,1	19,1
<30 anni	%	0	0,0	0,0
30-50 anni	%	7,1	5,7	4,5
>50 anni	%	12,0	13,5	14,6
Aree professionali	%	79,9	79,9	79,9
<30 anni	%	0,7	0,2	0,1
30-50 anni	%	40,3	35,7	30,3
>50 anni	%	39,2	44,0	49,4
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.612	7.571	7.536

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	2017	2018	2019
Dirigenti	%	93,4	94,1	93,6
Quadri	%	93,1	93,7	93,6
Aree professionali	%	92,0	92,3	92,3

4.4 I FORNITORI

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

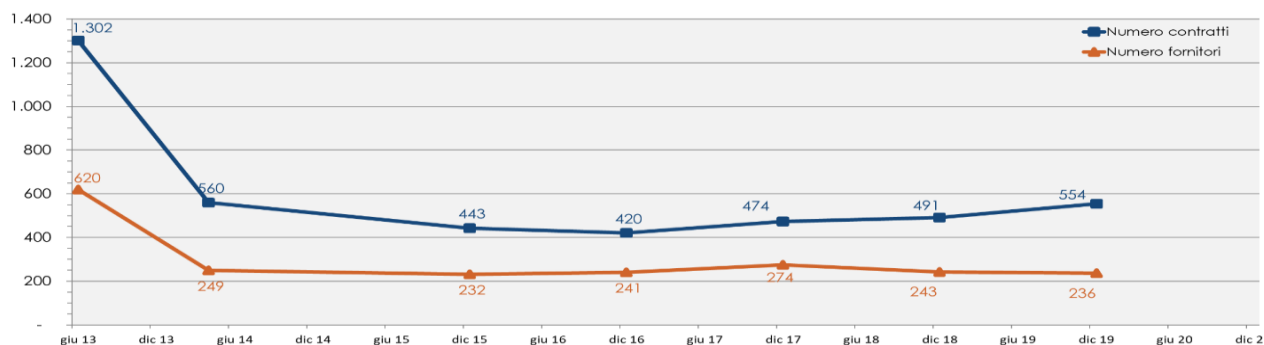
- la progressiva e continua riduzione della spesa complessiva;
- la riduzione del volume totale dei contratti e dei fornitori;
- l'ottimale allocazione delle risorse per la soddisfazione dei fabbisogni espressi dalle strutture centrali e territoriali, attraverso un processo di rilevazione dei fabbisogni coerente con i valori predisposti a budget e la definizione del Master Plan degli acquisti triennale nonché, del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi e del Programma triennale di lavori;
- 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, individuare le caratteristiche ottimali dei beni/servizi da acquistare e le migliori modalità di acquisizione centralizzata degli stessi, allo scopo di soddisfare adeguatamente i fabbisogni dell'Ente;
- la razionalizzazione e l'efficientamento delle procedure acquisitive ed il presidio dei contratti stipulati attraverso un continuo monitoraggio degli stessi.

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 31.12.2019 il numero dei contratti vigenti è pari a 554 suddiviso tra 236 fornitori, come evidenziato nella figura 4.a;

Figura 4.a

Fornitori

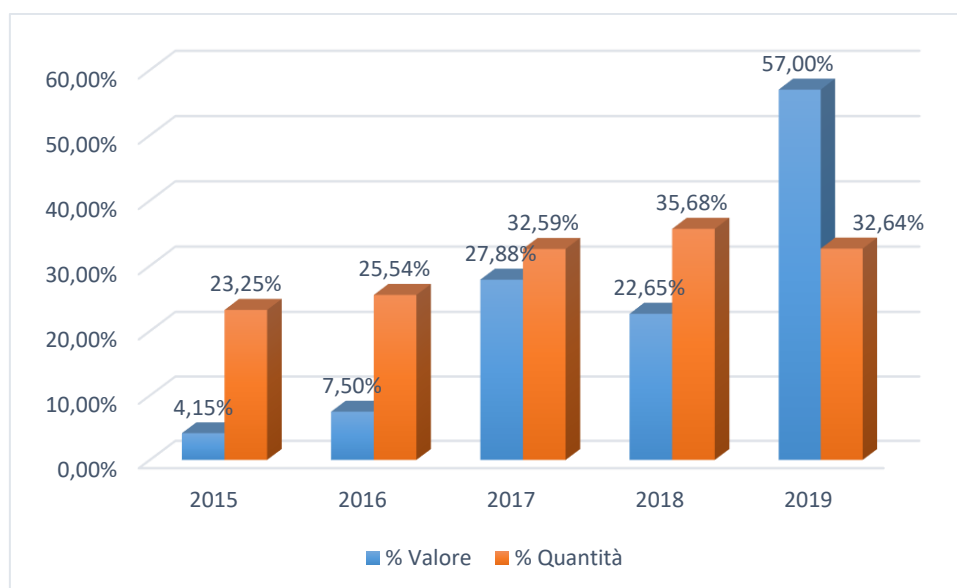


Trend numero contratti e fornitori 2013-2019

- continuità nel percorso che vede l'Ente prediligere, ove disponibili, acquisti mediante le diverse tipologie di iniziative disponibili sulla piattaforma Consip, come evidenziato nella figura 4.b;

Figura 4.b

Fornitori



Andamento iniziative svolte attraverso Consip

- 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 43% in relazione alle adesioni a Convenzioni Consip (con tempi medi di procedura pari a 20,2 giorni dalla ricezione della Richiesta d'acquisto), di circa il 34% per gli affidamenti diretti (con tempi medi di procedura pari a 40 giorni) e di circa il 22% per le procedure negoziate sotto soglia svolte tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (con tempi medi pari a 118 giorni). 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 2020-2022 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.

Il Master Plan 2020-2022 prevede complessivamente 267 iniziative di acquisto (per un valore complessivo di 563,73 milioni di euro), di cui:

- 155 per fabbisogni preesistenti (per un valore complessivo di circa 296,8 milioni di euro, aumentate in termini di numero del 2,0% rispetto al Master Plan dell'anno precedente);
- 105 per soddisfare nuovi fabbisogni (per un valore complessivo di circa 119,8 milioni di euro) con un aumento in termini di numero del 2,0% circa rispetto all'anno precedente);
- 7 c.d. iniziative ponte (per un valore complessivo di circa 30 milioni di euro) con un aumento in termini di numero dell'71 % rispetto all'anno precedente).

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.

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

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

Attraverso il monitoraggio dei consumi e delle scadenze contrattuali, rendicontati bi-settimanalmente ai Responsabili di Budget, vengono messe in atto le opportune azioni correttive fin dalle fasi di programmazione. 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.

In tale contesto, si colloca anche la digitalizzazione dei processi di procurement che ha generato una maggiore flessibilità del processo di fornitura, migliorando la trasparenza e la gestione dell'informazione, l'interazione coi fornitori, la rapidità, la capacità di adattamento e di soddisfacimento dei bisogni di beni e servizi.

Il raggiungimento degli obiettivi di maggiore efficienza ed efficacia del processo degli acquisti è stato raggiunto, infatti, 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 e, in particolare: 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 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).

Ulteriori benefici conseguiti con il suo utilizzo sono:

- una maggiore velocità di gestione del processo di acquisto end-to-end, anche in relazione all'utilizzo combinato e coordinato delle piattaforme esterne sia di negoziazione, in modalità e-procurement, sia per i controlli (MePA, SDAPA, piattaforma ASP MEF, ANAC, INPS, casellario, etc.);
- una migliore qualità del dato gestito, in quanto le richieste di acquisto concludono l'iter acquisitivo nell'ambito di un processo guidato con un numero di casi di annullamento, dovuti ad errori di inserimento, irrilevante;
- una maggiore efficienza, dovuta alla riduzione del tempo/uomo dedicato al processo con conseguente calo dei costi operativi;
- un più elevato risparmio, prodotto dalla più chiara focalizzazione degli aspetti acquisitivi e decisionali strategici, con conseguente efficientamento del numero di fornitori e dei contratti.

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 è provveduto, infine, in ottemperanza agli artt. 21 e 29 del Dlgs n. 50/2016, alla pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi e del Programma triennale dei lavori sul profilo del committente, sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dell'Osservatorio nonché, alla pubblicazione dei relativi aggiornamenti (in quanto verificatesi le circostanze previste dall'art 7 comma 8 del Decreto).

5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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

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

Nel corso del 2019 si è, quindi, proseguito nel percorso già avviato volto alla riduzione dei consumi cartacei, al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni.

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

5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME

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

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

Per quanto riguarda il primo gruppo, si tratta di carta formato A3/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.

Nel corso del 2019, come evidenziato nella tabella 5.a, gli acquisti di carta formato A3/A4 risulta pari a circa 620 tonnellate con un incremento rispetto al 2018 di circa il 10%, dovuto alla maggior produzione di stampe cartacee derivanti dall'attività di gestione delle "Definizioni Agevolate" (stampa estratti ruolo e documentazione varia a supporto).

Per i moduli stampati, invece, dall'analisi del dato comparato rispetto all'anno 2018 si assiste a una flessione dei consumi di circa il 19% causato principalmente dalla diminuzione del numero di quietanze emesse e dal blocco delle procedure esecutive che ha determinato una variazione delle attività tipiche di sportello (meno 400.000 quietanze circa), nonché dalla riduzione ulteriore dell'utilizzo di moduli RAV. Il dato risulta ancora più significativo se confrontato con quello del 2017, in quanto nel corso dell'ultimo triennio la quantità di moduli stampati si è ridotta di oltre il 68%.

Tabella 5.a

Gestione delle materie prime

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2017	2018	2019
Carta formato A3/A4	%	89,5	94,5	95,9
Moduli stampati	%	10,5	5,5	4,1
Totale	T	795	597	647

Parallelamente, anche per la carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali di AeR (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.), si è rilevato un aumento di circa il 30% nei consumi nel corso del 2019, come evidenziato nella tabella 5.b, dovuto a ad un maggior quantitativo di documenti esattoriali emessi rispetto all'anno precedente, nonché ad un maggior numero di fogli medi componenti ciascun documento.

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

Materie prime utilizzate da fornitori	Unità di misura	2017	2018	2019
Carta	T	762	614	801

A fronte di questi incrementi, nel corso del 2019 un 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, con un aumento nell’ultimo anno di pec di oltre il 40% e il conseguente aumento di carta risparmiata di oltre il 57%, senza considerare gli altri effetti ambientali positivi in termini di minori consumi energetici per il trasporto e la notifica fisica.

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

Risparmi di carta	Unità di misura	2017	2018	2019
PEC inviate	n./000	8.491	5.583	7.848
Carta risparmiata da PEC	T	296	168	264

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.

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

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Unità di misura	2017	2018	2019
Metano	Tj	17	19	17
Energia elettrica	Tj	69	64	65

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

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2017	2018	2019
CO2 per consumo di metano	T	1.019	1.090	992
CO2 per consumo di energia elettrica	T	6.074	5.060	5.192
Emissioni totali	T	7.093	6.150	6.184

In particolare, nel corso del 2019 i dati di consumo sono sostanzialmente in linea con quelli dell'esercizio precedente, registrando un lieve aumento dei consumi di energia elettrica e il conseguente aumento delle emissioni totali dovuto a un incremento anomalo delle temperature rilevato su tutto il territorio nazionale, che ha portato ad un lavoro maggiore delle macchine di raffrescamento.

5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO

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

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

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

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

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

La tracciatura delle operazioni di macero effettuata nel corso dell’anno 2019 ha consentito di individuare e dettagliare alcune categorie di rifiuti oggetto di macero, rientranti tra i non pericolosi, dotati di autonomo CER. 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.

Dall’analisi del dato comparato rispetto all’anno 2018 emerge un importante decremento complessivo delle attività di macero in particolare della carta e dei materiali ingombranti a fronte della massiva attività svolta l’anno precedente sul “Progetto Svuotamento Archivi”. In calo anche lo smaltimento dei toner a fronte dalla previsione di nuovi contratti di “noleggio full” per stampanti e multifunzioni a cura di ICT che comportano l’inclusione dello smaltimento a cura del noleggiatore.

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

Smaltimento dei rifiuti	Unità di misura	2017	2018	2019
Rifiuti non pericolosi	T	311	812	153
di cui recuperati/riciclati	T	311	812	153
Rifiuti pericolosi	T	1	8	7
di cui recuperati/riciclati	T	1	8	7

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2017-2019 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 2019 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 2019 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 state richieste particolari caratteristiche legate al rispetto dell'ambiente, che si riportano di seguito a titolo esemplificativo.

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

1. 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 2019 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 avuto un impatto significativo 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, che ha messo a disposizione dei dipendenti di AeR nuovi strumenti per la mobilità sostenibile, stipulando una convenzione con un operatore di car sharing elettrico.

6 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Nel corso del 2019 Agenzia delle entrate-Riscossione ha continuato il suo percorso volto 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

Agenzia delle entrate-Riscossione, nel corso del 2019, ha "generato valore economico" per circa 996,5 milioni di euro, evidenziando una crescita pari a circa il 9% rispetto al 2018.

Per consentire una migliore comprensione della gestione economica dell'Ente, nella tabella che segue sono stati esposti i dati relativi al valore economico generato e distribuito nell'esercizio 2019 a raffronto con il 2018 che costituisce il primo esercizio a rappresentare costi e ricavi di un intero esercizio annuale.

Tabella 6.a

Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2018	2019
Valore economico generato	€/mln	912,6	996,5
Ricavi	€/mln	912,6	995,5
Remunerazione dalla PA – Contributo ex art 9 DLgs 159/15	€/mln	0,0	1,0
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0	0,0
Valore economico distribuito	€/mln	810,1	858,9
Costi operativi	€/mln	275,7	301,8
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	494,4	496,1
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	15,7	13,1
Remunerazione della Pa	€/mln	23,1	46,5
Remunerazione della Pa – Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL 193/16	€/mln	1,2	1,4
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0	0,0
Valore economico trattenuto	€/mln	102,3	137,5
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	57,9	98,3
Autofinanziamento	€/mln	0,0	0,0
Accantonamento e riserve	€/mln	44,4	39,2

L'Ente nel 2019 ha evidenziato un risultato d'esercizio di 1,4 milioni di euro che viene integralmente riversato al bilancio dello Stato, a fronte delle misure di contenimento della spesa pubblica ex art. 1, comma 6 bis, del DL n. 193/2016 (il versamento avrà effettivamente luogo solo dopo l'approvazione del bilancio di esercizio da parte del MEF previsto entro il 28 luglio 2020).

Il "valore economico distribuito" dall'Ente nel corso del 2019 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”.
- 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 2019 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,101 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di circa il 68,3% del costo della riscossione rispetto alla gestione degli ex concessionari, come evidenziato nella tabella 6.b.

Tabella 6.b

Il costo della riscossione

	Unità di misura	2017	2018	2019
Costo per ogni euro riscosso	€	0,094	0,091	0,101
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	70,4	71,5	68,3

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, 2018. Tale impegno, relativamente al periodo gennaio-giugno 2017, è stato quantificato in 21 milioni di euro. Successivamente con la Legge 145/2018 la parte di contributo non usufruito è stata spostata al triennio 2019-2021. Al 31 dicembre 2019 tale contributo non ha trovato applicazione, mentre il DL n. 34/2020 ha rideterminato il valore complessivo di tale contributo prevedendone l'utilizzo per il periodo 2020-2022 in funzione delle sospensioni delle attività dovute al lockdown per Covid-19.

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione risulta essere pari a circa il 6,6%, 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.

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.

Tabella 6.c

Il costo della riscossione

Finanziamenti ricevuti dalla PA	Unità di misura	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Riscossione da Ruolo	€/mln	5.015	6.738	7.014	7.735	8.876	8.622	7.531	7.134	7.411	8.244	8.752	12.701	10.009	9.863
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**	647***
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	6,6

* 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

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

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 2019 l'Ente ha continuato a operare specifici interventi di efficientamento, oltre ad assicurare il rispetto degli obblighi già stabiliti per Legge (c.d. spending review), coerentemente con le iniziative intraprese fin dal 2016 per la riduzione del costo complessivo dell'attività e del consumo di risorse.

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

Tabella 6.d**Economicità della gestione**

Versamento Bilancio dello Stato	Unità di misura	2017	2018	2019
Oneri contenimento spesa pubblica	€/mln	24,1	1,2	1,4*

* Versamento che verrà effettuato successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2019 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 2019 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 2019 i risultati dell'esercizio sono posti a confronto con quelli del 2018 e 2017 derivanti dal bilancio di responsabilità sociale al 31 dicembre 2018 di Agenzia delle entrate-Riscossione.

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

Il Bilancio di Responsabilità Sociale è predisposto annualmente.

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

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

Nel paragrafo 7.2 è riportato 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 2019
Gestione responsabile del servizio di riscossione*			
• ampliamento e miglioramento dei canali di contatto			
• ampliamento dei canali di pagamento	N/A*	N/A*	
• miglioramento processo di riscossione	GRI 419 “Socioeconomic Compliance”	GRI 419-1 “Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area”	4. La responsabilità sociale
• relazione con ordini ed associazioni			
• ampliamento e miglioramento dei servizi			
• riscossione enti locali			
• contenzioso di riscossione			
Ruolo sociale	GRI 203 “Indirect economic impacts”	GRI 203-2 Significant indirect economic impacts”	4. La responsabilità sociale
Competenza, professionalità e capacità di ascolto	GRI 404 “Training and education”	GRI 404-1 “Average hours of training per year per employee”	4. La responsabilità sociale

Pari opportunità	GRI 405 "Diversity and equal opportunity"	GRI 405 - 1 "Diversity of governance bodies and employees" GRI 405-2 "Ratio of basic salary and remuneration of women to men"	4. La responsabilità sociale
Gestione responsabile della prevenzione della corruzione ** - Chiarezza e trasparenza - Prevenzione della corruzione	GRI 205 "Anti-corruption"	GRI 205-1 "Operations assessed for risks related to corruption" GRI 205-3 "Confirmed incidents of corruption and action taken"	4. La responsabilità sociale
Privacy	GRI 418 "Customer Privacy"	GRI 418-1 "Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data"	4. La responsabilità sociale

Gestione ambientale	GRI 301 "Materials"	GRI 307-1 "Materials used by weight or volume"	5. La responsabilità ambientale
	GRI 302 "Energy"	GRI 302-1 "Energy consumption within the organization"	
	GRI 306 "Environmental compliance"	GRI 306-2 "Waste by type and disposal method"	
	GRI 307 "Environmental 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"	6. La responsabilità economica

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

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. 7 – 9	
	GRI 102 - 3	Via Giuseppe Grezar,14 – Roma	
	GRI 102 - 4	Cap. 4 pag. 48	
	GRI 102 - 5	Cap. 1 pag. 5	
	GRI 102 - 6	Cap. 4 pag. 48-49	
	GRI 102 - 7	Cap. 1 pag. 6	
	GRI 102 - 8	Cap. 4 pag. 91 – 98	
	GRI 102 - 9	Cap. 4 pag. 104 – 108	
	GRI 102 - 10	Cap. 4 pag. 48, 104 – 108	
	GRI 102 - 11	Cap. 2 pag. 21 – 28	
	GRI 102 - 12	Nessun codice di condotta sottoscritto da AeR	
	GRI 102 - 13	Cap. 4. Pag. 53-54	
GRI 102: General Disclosures - Strategia e analisi	GRI 102 - 14	Cap. 1 pag. 1 – 4	
GRI 102: General Disclosures – Governance	GRI 102 - 18	Cap. 2 pag. 20-28	
GRI 102: General Disclosures - Etica e integrità	GRI 102 - 16	Cap. 2 pag. 23 – 28, 30	
GRI 102: General Disclosures -	GRI 102 - 40	Cap. 3 pag. 44	
	GRI 102 - 41	Cap. 4 pag. 95	

Coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102 - 42	Cap. 3 pag. 38 – 43
	GRI 102 - 43	Cap. 3 pag. 38 – 43
	GRI 102 - 44	Non si segnalano problematiche significative emerse durante l'attività di Stakeholder engagement che non sono già state considerate nell'analisi di materialità
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. 36 – 43
	GRI 102 - 47	Cap. 7 pag. 125 – 127
	GRI 102 - 48	Nessuna rettifica rispetto all'anno precedente
	GRI 102 - 49	Nessun cambiamento significativo rispetto all'anno precedente
GRI 102: General Disclosures - Processo di reporting	GRI 102 - 50	Il Bilancio di responsabilità sociale è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.
	GRI 102 - 51	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 52	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 53	governance@agenziariscossione.gov.it
	GRI 102 - 54	Cap. 7 pag. 123
	GRI 102 - 55	Cap. 7 pag. 128 – 131
	GRI 102 - 56	Per il Bilancio di responsabilità sociale 2019 non sono state utilizzate assurance esterne

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. 117	
	GRI 201 - 1	Direct economic value generated and distributed	Cap. 6 pag. 118	
	GRI 201 - 4	Financial assistance received from government	Cap. 6 pag. 120-121	
GRI 203 Indirect economic impact	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 78 - 79	
	GRI 203 - 2	Significant indirect economic impacts	Cap. 4 pag. 79	
GRI 205 Anti corruption	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 86 – 87	
	GRI 205 - 1	Operations assessed for risks related to corruption	Cap. 4 pag. 87 – 88	
	GRI 205 - 3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Cap. 4 pag. 88	
GRI 301 Materials	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 109	
	GRI 301 - 1	Materials used by weight or volume	Cap. 5 pag. 110 – 111	
GRI 302 Energy	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 109	
	GRI 302 - 1	Energy consumption within the organization	Cap. 5 pag. 112	
GRI 306 Effluents and Waste	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 109, 112, 113	
	GRI 306 - 2	Waste by type and disposal method	Cap. 5 pag. 114	
GRI 307 Environmental Compliance	GRI 103	Management Approach	Cap. 5 pag. 109 – 114	
	GRI 307 - 1	Non-compliance with environmental laws and regulations	Cap. 5 pag. 114	
GRI 401 Employment	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 95	
	GRI 401 - 1	New employee hires and employee turnover	Cap. 4 pag. 96 – 98	
GRI 404 Training and Education	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 99 – 100	
	GRI 404 - 1	Average hours of training per year per employee	Cap. 4 pag. 100	

	GRI 103	Management Approach	Cap. 4 pag. 101	
GRI 405 Diversity and Equal opportunity	GRI 405 - 1	Diversity of governance bodies and employees	Cap. 4 pag. 101 – 102	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. 103	
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. 89 – 90	
	GRI 418 - 1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Cap. 4 pag. 89 – 90	
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	

