

Bilancio di Responsabilità Sociale

2017

Indice generale

I – IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	3
1.1 INTRODUZIONE	3
1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	5
1.3 EVOLUZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI RISCOSSIONE: DAI CONCESSIONARI PRIVANTI ALL'ENTE PUBBLICO ECONOMICO	10
II – IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	16
2.1 STATUTO E REGOLAMENTI	16
2.2 PRESIDENTE	16
2.3 COMITATO DI GESTIONE	17
2.4 COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	17
2.5 REVISIONE VOLONTARIA (REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ)	18
2.6 COMPLIANCE	18
2.6.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.L. 231/01, Organismo di vigilanza e Codice Etico	18
2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione	20
2.6.3 Qualità	22
2.6.4 Trattamento dati personali – DLgs n. 196/2003	23
2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO	25
2.7.1 Agenzia delle entrate	25
2.7.2 Ministro dell'Economia e delle Finanze	25
2.7.3 Corte dei conti	26
2.7.4 Parlamento	28
III – LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	30
3.1 L'ANALISI DELLA MATERIALITÀ	32
3.1.1 La matrice di materialità	34
3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI	36

IV - LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	39
4.1 CUSTOMER SATISFACTION	39
4.2 I CONTRIBUENTI	41
4.2.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto	41
4.2.2 Ampliamento canali di pagamento	48
4.2.3 Miglioramento processo di riscossione	51
4.2.4 Ampliamento e miglioramento dei servizi (i nuovi compiti affidati dal Legislatore)	58
4.2.5 Relazioni con ordini e associazioni	76
4.2.6 Privacy	79
4.2.7 Contenzioso di riscossione	80
4.3 LA COMUNITÀ	82
4.3.1 Il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione	82
4.3.2 Chiarezza e trasparenza	89
4.3.3 Prevenzione della corruzione	91
4.4 GLI ENTI CREDITORI	96
4.4.1 Riscossione enti locali	100
4.5 LE PERSONE IN AdER	101
4.5.1 Composizione del personale	101
4.5.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto	111
4.5.3 Pari opportunità	112
4.6 I FORNITORI	115
 V – LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	 119
5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME	119
5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI	121
5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO	122
5.4 COMPLIANCE	123
5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE	123
5.5.1 Nomina energy manager	123
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi	124
5.5.3 Green Public Procurement	124

5.5.4 Carta dei valori ambientali	124
5.5.5 Mobilità	125
VI – LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	127
6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE E DELLA RICCHEZZA GENERATA	127
6.2 EFFICIENTAMENTO	130
6.2.1 Il costo della riscossione	130
6.2.2 Economicità della gestione	132
VII – NOTA METODOLOGICA E GRI INDEX	135
7.1 TABELLA DI RACCORDO	137
7.2 CONTENT INDEX	139
7.3 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ' DI REVISIONE INDIPENDENTE	142

Indice

I – IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE	3
1.1 INTRODUZIONE	3
1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE.....	5
1.3 EVOLUZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI RISCOSSIONE: DAI CONCESSIONARI PRIVATI ALL'ENTE PUBBLICO ECONOMICO	10

I – IL PROFILO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

I.1 INTRODUZIONE

Il 2017 è stato un anno molto importante per il servizio pubblico della riscossione: il Legislatore con il Decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193 ha infatti previsto - a decorrere dal primo luglio 2017 - lo scioglimento del Gruppo Equitalia e la contestuale istituzione dell'Ente pubblico economico ("Ente" o "EPE") Agenzia delle entrate-Riscossione ("Agenzia" o "AdeR"), che subentra a titolo universale nei rapporti giuridici attivi e passivi delle società sciolte e assume la qualifica di Agente della riscossione ("Agente") in tutto il territorio nazionale (esclusa la Regione siciliana).

Il conseguente riassetto del servizio ha implicato un profondo processo di riorganizzazione societaria attraverso il passaggio da un gruppo di società per azioni a un unico Ente pubblico economico, l'adozione di un nuovo assetto istituzionale e l'impostazione di un nuovo modello organizzativo che, senza soluzione di continuità, ha garantito lo svolgimento delle funzioni di riscossione e proseguito nell'introduzione delle innovazioni necessarie per consentire ai contribuenti di avere un rapporto più diretto, semplice e chiaro con l'Agente della riscossione, con l'obiettivo di regolarizzare la propria posizione.

Contestualmente, nel corso del 2017 sono state poste le condizioni per garantire gli interventi previsti dal Legislatore, quali la cosiddetta "rottamazione delle cartelle esattoriali" (art. 6 del DL n. 193/2016), consentendo ai contribuenti che hanno aderito entro il 21 aprile 2017 di estinguere il proprio debito (affidato all'Agente della riscossione dal primo gennaio 2000 al 31 dicembre 2016) senza corrispondere le somme a titolo di "sanzione" e interessi di mora. A questa iniziativa è seguita poi, con l'entrata in vigore il DL n. 148/2017, la c.d. "rottamazione bis" che ha, tra l'altro, esteso la possibilità di rottamazione anche ai debiti affidati dal primo gennaio 2017 al 30 settembre 2017 con possibilità di adesione fino al 15 maggio 2018.

In questo contesto di profonda trasformazione del sistema della riscossione nazionale la pubblicazione del bilancio di responsabilità sociale 2017 rappresenta per Agenzia delle entrate-Riscossione l'opportunità di soddisfare pienamente non solo gli obblighi

giuridici e i compiti direttamente affidati dal Legislatore, ma anche di porre le basi per:

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

In tal senso il bilancio di responsabilità sociale 2017 di Agenzia delle entrate-Riscossione, dopo una sintetica illustrazione delle principali novità introdotte nel sistema nazionale della riscossione e del nuovo modello di governance adottato, rappresenta le iniziative più significative introdotte nel corso dell'intero anno in termini di impatto economico, sociale ed ambientale, opportunamente accompagnate dagli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dai principi internazionali GRI-G4, in un insieme di misurazioni che, consolidandosi, tendono ad affiancarsi stabilmente alle variabili economico-finanziarie oggetto della tradizionale rendicontazione societaria.

1.2 AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

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

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

Il nuovo Ente pubblico economico ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione. Gli organi sociali di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 l'Ente opera su tutto il territorio nazionale di competenza attraverso 209 sportelli (dei quali 27 presso l'Agenzia delle entrate ed altri enti).

AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE IN CIFRE

12,7 MILIARDI €

RUOLI RISCOSSI 2017 (+45,1 VS 2017)

209

SPORTELLI AL 31.12.2017

7612

DIPENDENTI AL 31.12.2017

5680

ENTI CREDITORI AFFIDATARI DI RUOLI 2017

12 MILIONI

CARTELLE EMESSE RELATIVE A RUOLI 2017

24,1 MILIONI €

RISPARMI DI SPESA VERSATI AL BILANCIO DELLO STATO 2017

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

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

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

In particolare l'attività principale che Agenzia delle entrate-Riscossione 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 (ruoli).

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

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

IL PERCORSO DI UNA CARTELLA



Agenzia delle entrate-Riscossione invia al contribuente degli “avvisi di pagamento” che, se non pagati, alla scadenza si trasformano in cartelle.

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

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

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

Agenzia delle entrate-Riscossione 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

L'istituzione di Agenzia delle entrate-Riscossione rappresenta l'ultimo di una serie di interventi introdotti dal Legislatore in materia di riscossione.

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

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

Pertanto, con il DL n. 203 del 2005, il Legislatore ha soppresso, a far data dal 1° ottobre 2006, il predetto sistema di affidamento in concessione e ha attribuito le relative funzioni all'Agenzia delle entrate, che le ha esercitate ex lege mediante la società pubblica a tal fine costituita, Riscossione SpA, successivamente ridenominata Equitalia SpA.

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

IL SISTEMA NAZIONALE DELLA RISCOSSIONE: CONCESSIONARIE VS EPE

La riscossione	Sistema delle concessionarie di riscossione	Agenzia delle entrate-Riscossione
Gli operatori	38 realtà private (36 società e 2 rami d'azienda) eterogenee distribuite per provincia	Un'unica realtà (Ente pubblico economico) per tutto il territorio nazionale
La remunerazione	basata sull'erogazione di un contributo fisso a copertura dei costi, a carico del bilancio dello Stato (470 milioni di euro nel 2006).	basata sui volumi effettivamente riscossi (aggio) e sul rimborso dei costi di notifica e di eventuali procedure. Per le somme affidate a partire dal primo gennaio 2016 l'aggio è stato sostituito dall'onere di riscossione, commisurato ai costi di funzionamento del servizio
Le performance	2,9 miliardi di euro recuperati in media annualmente dal 2000 al 2005 in termini di riscossione coattiva.	Oltre 8,2 miliardi di euro recuperati in media annualmente dal 2007 al 2017 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 2017 è pari a euro 0,09; riduzione del 70% del costo per euro riscosso rispetto al precedente sistema

A questa prima fase di acquisizioni ne è seguita, dal 2007 al 2016, una di aggregazione, 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 assetto societario è rimasto invariato fino a quando per effetto di quanto previsto all'art. 1 del DL n. 193/2016 è stata attuato un completo riassetto organizzativo della riscossione nazionale per ridurre la frammentazione territoriale ereditata e completare un processo di integrazione volto a superare differenze e disomogeneità relative a processi operativi, organizzazione, sistemi e banche dati.

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

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

- un ulteriore passo verso la completa pubblicizzazione, sostanziale e formale, dell'attività di riscossione a livello nazionale (esclusa la Regione Siciliana), avviata nel 2006;
- un 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 volta a garantire un più stretto ed efficace coordinamento tra i processi operativi, per il potenziamento della riscossione, consiste nella condivisione delle banche dati e delle informazioni prevista dall'art. 3 del Decreto legge del 22 ottobre 2016 n. 193. In attuazione delle richiamate disposizioni normative è stata sottoscritta un'apposita Convenzione recante termini e modalità delle attività di scambio dei dati.

DAI CONCESSIONARI PRIVATI ALL'ENTE PUBBLICO ECONOMICO

Periodo	2000-2005	2006	2007-2011		2012-2014	2015-2016	2017
Descrizione	Sistema delle concessioni	Agenti della Riscossione (DI 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 (DI 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

Indice

II – IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE	16
2.1 STATUTO E REGOLAMENTI	16
2.2 PRESIDENTE	16
2.3 COMITATO DI GESTIONE	17
2.4 COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	17
2.5 REVISIONE VOLONTARIA (REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ)	18
2.6 COMPLIANCE	18
2.6.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.L. 231/01, Organismo di vigilanza e Codice Etico	18
2.6.2 Piano di prevenzione della corruzione	20
2.6.3 Qualità	22
2.6.4 Trattamento dati personali – DLgs n. 196/2003	23
2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO	25
2.7.1 Agenzia delle entrate	25
2.7.2 Ministro dell'Economia e delle Finanze	25
2.7.3 Corte dei conti	26
2.7.4 Parlamento	28

II – IL GOVERNO E LA GESTIONE DELL'ENTE

2.1 STATUTO E REGOLAMENTI

Con DPCM 5 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.

L'Agenzia ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, ed adotta propri regolamenti di amministrazione e di contabilità. Con i primi definisce l'organizzazione e la finalità dell'Ente, con i secondi 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'Agenzia è il Direttore dell'Agenzia delle entrate. Il Presidente rappresenta e dirige l'Agenzia in conformità alle norme del DL n. 193/2016 e dello Statuto.

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

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

2.3 COMITATO DI GESTIONE

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

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

2.4 COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

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

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

Il Collegio dei revisori dei conti al 31 dicembre 2017 risulta pertanto così composto:

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

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

I componenti del Collegio, diversi dal Presidente, nonché i relativi supplenti sono nominati uno su designazione del Ministero dell'Economia e delle finanze ed uno

dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. I revisori restano in carica per tre esercizi, eventualmente rinnovabili una sola volta.

2.5 REVISIONE VOLONTARIA (REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ)

Il Collegio dei revisori dei conti esercita le funzioni di cui all'art. 2403 del codice civile, in quanto applicabile, nonché quelle di cui all'art. 20 del Dlgs n. 123/2011.

A decorrere dal 1° luglio 2017, la revisione contabile su base volontaria è esercitata, senza soluzione di continuità, dalla società di revisione che, al 30 giugno 2017, risulta affidataria del servizio da parte delle sopprese società del Gruppo Equitalia, ossia KPMG SpA, fino al termine della scadenza dell'incarico conferito, ossia alla data di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018. Per l'affidamento dei successivi incarichi, sarà espletata una procedura ad evidenza pubblica, all'esito della quale sarà conferito l'incarico della durata di tre esercizi.

2.6 COMPLIANCE

2.6.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs 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 ad 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.

Agenzia delle entrate-Riscossione, inoltre, ha previsto un Organismo di Vigilanza con attribuzione di specifici compiti di vigilanza sull'efficace attuazione ed effettiva applicazione del Modello.

L'Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2017 risulta pertanto così composto:

ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente	Massimo Lasalvia
Componenti effettivi	Iacopo Lisi Giampiero Riccardi

In particolare, 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.

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

Per tutte le risorse di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione è soggetto all'applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, in quanto rientra tra i soggetti di cui all'art. 2-bis, comma 2, del Dlgs n. 33/2013.

Con determinazione del Commissario Straordinario per l'avvio dell'Ente:

- in data 29 giugno 2017 è stato nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- in data 30 giugno 2017 è stato adottato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPC) 2017-2019.

Il Piano triennale è stato predisposto tenendo in considerazione, tra l'altro, i contenuti degli analoghi Piani delle società dell'ex Gruppo Equitalia, in conformità alle disposizioni istitutive dell'Ente (il DL n. 193/2016 all'art. 1, comma 3, afferma che Agenzia delle entrate-Riscossione subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia e che viene garantita la continuità e la funzionalità delle attività di riscossione).

In coerenza con le disposizioni normative e con le indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (Piano Nazionale Anticorruzione e linee guida sul tema) 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.

I processi "sensibili" a rischi di tipo corruttivo sono elencati nell'allegato 3 del PTPC dell'Ente ("matrice dei processi sensibili ai sensi della Legge n. 190/2012") dove vengono illustrati i profili di rischio di commissione dei reati richiamati dalla Legge n. 190/2012, la tipologia di area a cui il processo appartiene ("area generale" o "area specifica") ed il grado di rischio del processo (basso, medio o alto).

Per i processi maggiormente esposti ai rischi in trattazione sono state adottate misure di mitigazione del rischio ulteriori rispetto a quelle già previste, riportate all'interno delle "Schede di programmazione misure di prevenzione dei processi a rischio di corruzione" (Allegato 4 del PTPCT). Alle misure di prevenzione specifiche si affiancano le misure di prevenzione trasversali che consistono in disposizioni di carattere generale riguardanti l'Ente nel suo complesso e che contribuiscono a ridurre la probabilità di attuazione di comportamenti corruttivi. In questa tipologia sono ricomprese le misure di prevenzione obbligatorie cioè gli interventi la cui attuazione discende obbligatoriamente dalla Legge n. 190/2012 e dai connessi decreti attuativi nonché dalle indicazioni dell'ANAC.

Tra gli aspetti più rilevanti in tema di trasparenza, viene trattato l'accesso civico generalizzato, la nuova forma di accesso civico che consente ai cittadini di richiedere dati e documenti che le pubbliche amministrazioni non hanno l'obbligo di pubblicare. In attuazione della suddetta normativa e di quanto contenuto nelle linee guida emanate dall'ANAC in materia, Agenzia delle entrate-Riscossione ha regolamentato il processo di gestione delle istanze, definendo le attività da attuare. Le modalità di presentazione delle istanze sono pubblicate nella sezione

“Amministrazione trasparente” – “Altri contenuti – Accesso civico” del sito Internet dell’Ente.

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

2.6.3 Qualità

L’adozione da parte dell’Agenzia delle Entrate-Riscossione di un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato ISO 9001 è una chiara scelta strategica assunta nella prospettiva di migliorare i prodotti ed il livello dei servizi resi dall’Agente della riscossione alla collettività.

L’Agenzia, garantendo la continuità operativa delle attività gestite, ha adottato in data 10 luglio 2017 il proprio Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la ISO 9001:2008.

Al fine di realizzare l’adeguamento dello stesso ai nuovi requisiti della norma ISO 9001:2015, che dovrà essere recepita dall’Agenzia entro il prossimo settembre 2018, l’Ente ha intrapreso il complesso delle iniziative finalizzate alla progressiva introduzione del nuovo standard.

La nuova versione 2015 della norma ISO 9001 introduce molteplici novità nel Sistema di Gestione per la Qualità delle organizzazioni che vogliono dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi conformi a determinati requisiti (anche cogenti) e che mirano ad accrescere in modo continuo la soddisfazione dei propri clienti.

Attraverso il SGQ l’Agenzia intende:

- disporre di un sistema di governance dedicato a migliorare le prestazioni dei servizi offerti e portare un reale valore all’organizzazione nel tempo;

- affrontare i rischi e le opportunità associate al contesto in cui opera e alla realizzazione dei suoi obiettivi;
- assicurare la capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi che soddisfino i requisiti richiesti dal Contribuente e/o adottare dall'Ente creditore quelli cogenti applicabili;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del Contribuente e/o dell'Ente creditore.

Attraverso il percorso di adeguamento, l'Agenzia intende curare, in maniera razionale, la diffusione dei contenuti della norma internazionale delle metodologie e degli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità a tutto il Personale, la cui partecipazione attiva al cambiamento costituisce un fattore strategico abilitante per il raggiungimento degli obiettivi che l'Ente si propone. Inoltre, l'impiego progressivo di strategie manageriali, di metodologie di intervento e di misurazione consolidate a livello internazionale per supportare il SGQ dell'Agenzia anche secondo le indicazioni della più recente normativa dell'International Organization for Standardization (ISO) e dell'UNI (Ente Italiano della Normazione), unitamente allo sviluppo di percorsi per il apprendimento continuo, costituiscono ulteriori pilastri per guidare la trasformazione e l'evoluzione, anche tecnologica, dei prodotti e dei servizi della riscossione.

2.6.4 Trattamento dati personali – Dlgs n. 196/2003

Il DLgs n. 196/2003 recante Codice in materia di protezione dei dati personali garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Agenzia delle entrate – Riscossione assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle conferenti disposizioni in materia, come di seguito illustrato. L'art. 45, lett. c), Dl n. 5/2012 ("Decreto Semplificazioni"), convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 35/2012, abrogando la lettera g), comma 1 e il comma 1-bis, art. 34, Dlgs n. 196/2003 (Codice della privacy), ha eliminato per tutti i titolari l'obbligo di stesura, entro il 31 marzo di ogni anno, del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS).

Ciò nonostante, tenuto conto dell'attenzione riservata dall'Agenzia delle entrate – Riscossione alle politiche di sicurezza del dato, della vigente operatività delle altre regole dettate dall'art. 34 del Codice Privacy in materia di trattamento dei dati con strumenti elettronici, dall'Allegato B) nel suo complesso, nonché dell'obbligo, comunque gravante sul titolare, di documentare le scelte operate all'interno dell'organizzazione, il Presidente dell'Ente ha approvato il "DPS 2017".

Il documento riporta l'organizzazione dell'Ente, così come istituito ai sensi dell'art. 1 del DL n. 193/2016, convertito con modificazioni, dalla Legge n. 225/2016.

Nel documento sono evidenziate le aree maggiormente esposte a rischio per il trattamento dei dati, le prescrizioni e le politiche adottate per rafforzare il livello di sicurezza logica e fisica poste a tutela dei dati trattati, al fine di garantire adeguati livelli di protezione in aderenza con le prescrizioni del citato Codice.

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

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

Si riportano sinteticamente i principali adempimenti previsti, per i quali l'Ente si è adoperato ai fini della progressiva attuazione:

- nomina del data protection officer - il "DPO" (ovvero "Responsabile della protezione dei dati" - RDP);
- istituzione dei registri dei trattamenti;
- predisposizione delle misure di sicurezza.

Infine, nelle more dell'adozione da parte dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali di specifici schemi tipo, si è provveduto all'aggiornamento degli atti

giuridici stipulati tra l'Ente, titolare del trattamento dei dati ed i vari responsabili del medesimo trattamento.

2.7 ALTRE ISTITUZIONI DI CONTROLLO

2.7.1 Agenzia delle entrate

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

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

2.7.2 Ministro dell'Economia e delle Finanze

L'Agenzia è sottoposta all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze (art. 1, comma 4 dello Statuto). A tal fine, ai sensi del l'art. 1, comma 13, del DL n. 193/2016, annualmente viene stipulato, tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Ente, un atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'art. 59 del Dlg 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 ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

Più specificamente, sulla base di tale Atto, l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegna ad 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'Agenzia 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 tempo per tempo vigente.

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

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

2.7.3 Corte dei conti

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

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

Con la Determinazione n.97 del 24 ottobre 2017 la Corte dei conti ha disciplinato le modalità di esecuzione degli adempimenti cui è tenuto l'Ente. In tal senso l'Agenzia è tenuta 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 ed 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 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 ad 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 della società".

2.7.4 Parlamento

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

Nel corso del 2017 sono state quattro, in particolare, le occasioni nelle quali le Commissioni parlamentari competenti, ai fini del corretto svolgimento della propria attività istituzionale, hanno chiesto di audire i vertici dell'Ente per fornire informazioni e chiarimenti su tematiche relative alla riscossione.

RAPPORTI CON IL PARLAMENTO

DATA	OGGETTO
5/4/2017	Audizione del Presidente e Ad di Equitalia SpA – Commissione parlamentare di vigilanza sull'Anagrafe tributaria
6/4/2017	Audizione del Presidente e Ad di Equitalia SpA – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze
12/10/2017	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Commissione parlamentare per l'attuazione del federalismo fiscale
17/10/2017	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze
04/07/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Camera dei Deputati, VI Commissione Finanze
11/07/2018	Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate e Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione – Senato della Repubblica, 6a Commissione Finanze e Tesoro

Indice

III – LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AGENZIA DELLE ENTRATE- RISCOSSIONE	30
3.1 L'ANALISI DELLA MATERIALITÀ.....	32
3.1.1 La matrice di materialità.....	34
3.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI	36

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

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

Nell'ambito di un percorso di crescita sostenibile coerente con i principi di equità e di impegno sociale basato sull'assistenza, sul dialogo e sulla semplificazione delle relazioni con i cittadini e le imprese, il bilancio di responsabilità sociale 2017 rappresenta il principale strumento per la rendicontazione, comunicazione, programmazione e controllo delle attività di responsabilità sociale dell'Ente.

Con questo bilancio si fornisce una prima misura dell'intensità delle relazioni con la collettività attraverso l'individuazione di indicatori oggettivi, nel rispetto dei principi internazionali di riferimento e soprattutto delle aspettative presentate dai diversi interlocutori.

In questo modo Agenzia delle entrate-Riscossione intende consolidare i meccanismi di coinvolgimento avviati e promuovere nuove forme di cooperazione duratura basate sull'ascolto, sulla correttezza e sulla trasparenza per conseguire obiettivi concreti e condivisi di sviluppo sostenibile anche attraverso il rafforzamento della fiducia.

Nello specifico, il bilancio di responsabilità sociale 2017 è stato redatto in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI – Global Reporting Initiative, 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 dalle suddette linee guida 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 2017 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.

All'interno della Nota Metodologica 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.

3.1 L'ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Il processo di analisi di materialità ha lo scopo di individuare le tematiche rilevanti che sono oggetto di approfondimenti all'interno del bilancio di responsabilità sociale 2017.

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.

In primo luogo si è 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 "G4 Sustainability Reporting Guidelines";
- rassegna stampa 2017;
- interrogazioni parlamentari 2017;
- audizioni parlamentari 2017;
- report "Aiutaci a migliorare il servizio" 2017;
- comunicati stampa 2017,
- portale web, profilo Twitter e canale YouTube dell'Ente;
- report interno su iniziative aziendali promosse nel 2017 ("staff meeting");
- customer satisfaction 2017;
- 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, raggruppandoli nelle seguenti quindici aree tematiche:

1. ampliamento e miglioramento dei canali di contatto;
2. ampliamento dei canali di pagamento;
3. miglioramento processo di riscossione;
4. relazione con ordini ed associazioni;
5. privacy;
6. ampliamento e miglioramento dei servizi;
7. contenzioso di riscossione;
8. ruolo sociale;
9. chiarezza e trasparenza;
10. prevenzione della corruzione;
11. riscossione enti locali;
12. competenza, professionalità e capacità di ascolto;
13. pari opportunità;
14. gestione ambientale;
15. efficientamento.

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

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

3.1.1 La matrice di materialità

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

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

LA MATRICE DI MATERIALITÀ



3.2 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.

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 in AdeR	Personale dipendente
I fornitori	Fornitori di beni e servizi

Indice

IV - LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	39
4.1 CUSTOMER SATISFACTION	39
4.2 I CONTRIBUENTI.....	41
4.2.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto	41
4.2.2 Ampliamento canali di pagamento.....	48
4.2.3 Miglioramento processo di riscossione.....	51
4.2.4 Ampliamento e miglioramento dei servizi (i nuovi compiti affidati dal Legislatore).....	58
4.2.5 Relazioni con ordini e associazioni	76
4.2.6 Privacy.....	79
4.2.7 Contenzioso di riscossione	80
4.3 LA COMUNITÀ	82
4.3.1 Il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione	82
4.3.2 Chiarezza e trasparenza	89
4.3.3 Prevenzione della corruzione.....	91
4.4 GLI ENTI CREDITORI.....	96
4.4.1 Riscossione enti locali.....	100
4.5 LE PERSONE IN AdeR	101
4.5.1 Composizione del personale	101
4.5.2 Competenze, professionalità e capacità di ascolto.....	111
4.5.3 Pari opportunità	112
4.6 FORNITORI.....	115

IV - LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel presente capitolo vengono descritte le principali relazioni che Agenzia delle entrate-Riscossione instaura con gli interlocutori precedentemente mappati.

Dopo una sintetica illustrazione dell'edizione 2017 della customer satisfaction, per ogni interlocutore vengono indicati i principali indicatori quantitativi e qualitativi selezionati sulla base delle aree tematiche evidenziate durante l'analisi di materialità.

4.1 CUSTOMER SATISFACTION

L'edizione 2017 della Customer satisfaction si è focalizzata sui servizi on line disponibili nelle Aree riservate Cittadini e Intermediari al fine di individuare gli ambiti prioritari di intervento per migliorare la qualità del servizio offerto sui nostri canali telematici. La rilevazione ha rappresentato un'indagine "fondativa" in quanto, essendo stato esplorato per la prima volta il mondo degli utenti web, non era disponibile una serie storica di riferimento per valutare il livello di soddisfazione raggiunto o verificare il trend del gradimento a seguito delle iniziative di "sviluppo" intraprese.

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

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

La metodologia prescelta è stata quella della CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), ovvero un questionario web proposto agli utenti, una sola volta per servizio, al termine dell'operazione effettuata (es. dopo il comando "invia"/"delega",

etc). Anche al fine di abbattere il più possibile il tasso di caduta delle valutazioni, il questionario e il sistema informatico di tracciatura degli accessi, è stato strutturato in maniera totalmente anonima. Il questionario di gradimento è stato strutturato su una scala da 1 a 5 (dove 1 = per nulla soddisfatto e 5 = completamente soddisfatto) con domande sulla chiarezza dei contenuti, sulla semplicità di utilizzo, sulla soddisfazione complessiva della funzionalità.

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

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

La rilevazione generale si è conclusa con un totale di 159.788 questionari compilati di cui:

- ambito "Cittadini" - 151.372 valutazioni ed un indice di soddisfazione medio complessivo (media aritmetica semplice delle risposte) di 4,3;
- ambito "Intermediari" - 8.416 valutazioni ed un indice di soddisfazione medio complessivo (media aritmetica semplice delle risposte) di 4,2.

Il punteggio di sintesi complessivo, determinato dalla media ponderata dei voti medi per i due ambiti e per ciascun servizio, è risultato pari a 4,2.

In linea generale, si può rilevare quanto segue.

- Il servizio "Consulta la situazione - estratto conto" risulta il servizio più significativo in termini di numerosità di compilazioni e quindi con maggiore incidenza ai fini della definizione del punteggio di sintesi complessivo.
- I servizi dispositivi quali rateizzazioni, sospensioni, se mi scordo, risultano particolarmente graditi all'utenza (alta redemption e votazioni sopra la media).
- I servizi relativi al mondo delle deleghe ("Gestione deleghe/Delega un intermediario") rappresentano, un fronte da migliorare.

4.2 I CONTRIBUENTI

Per Agenzia delle entrate-Riscossione il contribuente rappresenta l'interlocutore principale nei confronti del quale sono stati concentrati gli sforzi per consolidare la credibilità e accrescere la fiducia.

In linea con la strategia dell'Ente che punta al costante miglioramento del rapporto tra Fisco e contribuente e con l'obiettivo di incrementare la gamma dei servizi semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, nel 2017 sono proseguite le iniziative finalizzate a innovare i rapporti con cittadini e imprese attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo dell'offerta e l'utilizzo di servizi digitali.

In particolare nel 2017 sono state programmate e avviate una serie di iniziative per consentire agli italiani di dialogare in modo semplice con Agenzia delle entrate-Riscossione e per poter adempiere ai propri doveri fiscali nel modo più facile possibile.

Questo impegno, finalizzato alla costruzione di un rapporto sereno e collaborativo tra i cittadini e lo Stato, viene illustrato attraverso le principali iniziative intraprese classificate nel presente capitolo in aree tematiche prioritarie di intervento in coerenza con le risultanze dell'analisi di materialità rappresentata nel capitolo 3.

4.2.1 Ampliamento e miglioramento canali di contatto

LA RETE DEGLI SPORTELLI

L'Ente è presente su tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia) con una rete di 209 sportelli al 31.12.2017, di cui 182 uffici Agenzia delle entrate-Riscossione, 20 sportelli presso gli uffici dell'Agenzia delle entrate e 7 sportelli presso altri enti (gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 13.15).

Tabella 4.a

Canali di contatto

Numero sportelli	Unità di misura	2015	2016	2017
Con pagamento	%	96	97	97
Solo informazioni	%	4	3	3
Totale sportelli	n.	212	208	209

L'affluenza allo sportello si è assestata intorno ai 4,9 milioni di contatti all'anno, dei quali circa il 68% risulta essere concentrato nella richiesta di informazioni.

Tabella 4.b

Canali di contatto

Numero contatti sportello	Unità	2015	2016	2017
Con pagamento	%	37,3	39,4	31,8
Solo informazioni	%	62,7	60,6	68,2
Totale sportelli	n./mln	5,05	4,89	4,93

Rafforzamento del front-office

Al fine di soddisfare il maggior numero di richieste e diminuire i tempi di attesa che registrano gli uffici con la più alta affluenza di pubblico nelle principali città (p.e. Roma, Milano, Napoli e Torino) l'orario degli sportelli è stato prolungato fino alle 16:15, mentre in altri 113 sportelli di medie dimensioni presenti nel territorio l'orario è stato prolungato fino alle 14:15.

Inoltre, in occasione della definizione agevolata, si è proceduto a incrementare il personale addetto agli sportelli con il temporaneo trasferimento da altre funzioni aziendali di circa 550 addetti per far fronte alla straordinaria affluenza dei contribuenti nei mesi antecedenti la scadenza del termine di presentazione delle domande di adesione.

In questo contesto si inquadra anche l'iniziativa dello Sportello "amico", un punto di ascolto e di consulenza attivo in 78 città, dedicato a persone che hanno più di 65 anni ovvero a famiglie e imprese in particolare difficoltà e che necessitano di assistenza specifica.

Semplificazione del linguaggio

Per quanto riguarda gli interventi attivati per favorire il rapporto con il pubblico anche nel 2017 si è proseguito nell'azione di revisione della modulistica in uso allo sportello con l'obiettivo di rendere più semplice la comprensione e, al tempo stesso, di costruire un rapporto più fluido e meno burocratico con i cittadini.

La revisione della modulistica rientra negli interventi di semplificazione del linguaggio, finalizzata a garantire maggiore trasparenza e una migliore

comprensione dei documenti esattoriali inviati ai contribuenti, che ha investito, oltre alla modulistica, i contenuti dei canali di contatto alternativo (solitamente accompagnati da guide all'utilizzo dei servizi, da FAQ e da video tutorial) e i layout delle cartelle di pagamento.

Sportelli Multifunzione, scrivania di sportello e codometri intelligenti

Negli sportelli sono state messe a disposizione dei contribuenti risorse in grado di gestire le richieste di più servizi contemporaneamente, quali ad esempio rateazioni, informazioni sulle procedure e pagamenti.

Sono state quindi perfezionate le implementazioni, ad uso degli operatori di sportello, delle applicazioni per rendere facilmente disponibile la situazione complessiva del contribuente che ne faccia richiesta, comprensiva delle comunicazioni inviate, delle relate di notifica e degli elementi di dettaglio relativi alle quietanze di pagamento, in modo da velocizzare l'attività di assistenza in favore di coloro che scelgono di recarsi fisicamente presso lo sportello più vicino.

Si è quindi provveduto all'introduzione di un cruscotto unico per gli operatori di font-office ("Scrivania di sportello") che consente agli operatori di accedere, con un unico log-in, al fascicolo del contribuente e ai relativi documenti, nonché alle applicazioni più utilizzate e alla produzione di modelli per il contribuente con dati precompilati. Questa soluzione nel corso del 2017 è stata integrata con dei codometri "intelligenti", cioè sistemi eliminacode presso gli sportelli abilitati alla lettura della tessera sanitaria, che consentono all'operatore di sportello la visualizzazione in automatico del codice fiscale del contribuente all'atto della "chiamata del turno".

Nell'ambito di queste iniziative si inquadra anche il sistema "Prenota ticket", che consente ai contribuenti di prenotare in anticipo, dal portale e dall'App mobile Equiclick, i servizi allo sportello di Agenzia delle entrate-Riscossione scegliendo data e orario (la fase sperimentale è stata avviata a luglio 2018 su 8 uffici pilota, selezionati tra quelli con maggior bacino di utenza).

I CANALI DI CONTATTO ALTERNATIVI

Agenzia delle entrate-Riscossione, 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.

La trasformazione del sito web in un vero e proprio sportello "virtuale"

In primo luogo si è avuta la trasformazione del sito web in un vero e proprio sportello "virtuale", attraverso la revisione del layout, dei percorsi di navigazione e lo sviluppo di servizi online organizzati in 4 aree raggiungibili tramite pc, tablet e smartphone:

- Area pubblica, che contiene le informazioni sui servizi, sulla modulistica, sui canali di assistenza e dà la possibilità di effettuare pagamenti di cartelle e avvisi. Attraverso l'apposito servizio attivato per la definizione agevolata (FaiDaTe), permette di richiedere il prospetto informativo dei carichi interessati alla "rottamazione", presentare online la dichiarazione di adesione e richiedere, previa autenticazione, la copia della comunicazione delle somme da pagare, poi inviata anche via mail.
- Area riservata al contribuente (differenziata tra "Cittadini" e "Imprese") che permette di consultare la propria posizione debitoria, richiedere e ottenere online una rateizzazione per i debiti fino a 60.000 euro o la sospensione della riscossione in autotutela, pagare eventuali debiti con carta di credito o prepagata. Ai fini della definizione agevolata, permette di visualizzare in tempo reale i debiti "rottamabili" e, conseguentemente, di presentare direttamente la domanda di adesione.
- Area riservata agli intermediari (EquiPro) che permette a commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, CAF e altri intermediari delegati di verificare la posizione debitoria e presentare in via telematica richieste (rateizzazioni, sospensioni etc.), per conto dei loro clienti. Ai fini della definizione agevolata sono disponibili tutti i servizi presenti nell'area riservata dei singoli contribuenti.
- Area riservata agli enti che permette con modalità telematiche la formazione del ruolo, la gestione dei provvedimenti di annullamento e il monitoraggio dell'andamento della riscossione delle proprie entrate.

Inoltre tramite il portale è possibile richiedere informazioni sulla propria posizione e ottenere assistenza nel più breve tempo possibile attraverso il servizio "Invia una e-mail al servizio contribuenti" ovvero segnalare eventuali miglioramenti da apportare

ai servizi disponibili presso gli sportelli tramite il canale "Aiutaci a migliorare il servizio".

In termini quantitativi nel corso dell'ultimo anno è stato registrato un aumento del numero di visualizzazione di pagina (+21%) con un sensibile aumento anche nel numero di accessi al servizio "estratto conto on line" (+43%) 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.C

Canali di contatto

Portale web	Unità di misura	2015	2016	2017
Accessi Area Riservata Cittadini (Ex estratto conto on line)	n./mln	3,1	4,0	5,7
Accessi Area Riservata Intermediari (Equipro)*	n./mln			0,4
Visualizzazione di pagina	n./mln	13,5	15,2	18,4

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

Equiclick, l'App di AdeR

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 Agenzia delle entrate-Riscossione.

Equiclick al 31 dicembre 2017 è stata scaricata da oltre 60mila contribuenti e valutata nel Forum PA2017 come miglior progetto per l'ambito "Servizi online, servizi su mobile e pagamenti elettronici".

Dal mese di luglio 2018 è inoltre disponibile per gli utenti la nuova versione di Equiclick migliorata nella grafica, nei percorsi di navigazione e con l'aggiunta del nuovo servizio "Prenota ticket".

Se Mi Scordo

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

Se Mi Scordo al 31 dicembre 2017 è stata attivata da oltre 145.000 contribuenti.

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 2017 sono stati lanciati circa 1700 tweet per garantire una ampia diffusione delle notizie relative alle attività dell'Ente, con continui rimandi al portale internet, offrendo in modo tempestivo la corretta posizione aziendale nella prospettiva di un rapporto con i contribuenti sempre più basato sulla trasparenza, sulla semplificazione e sulla 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 2017 il canale YouTube dell'Ente ha ricevuto oltre 80.000 visualizzazioni.

Equipay

Tra i canali alternativi "fisici" disponibili occorre menzionare la rete degli sportelli ATM Bancomat. A partire dai primi mesi del 2017 attraverso la rete degli sportelli bancomat degli istituti di credito che hanno aderito ai servizi di pagamento del nodo CBILL del Consorzio CBI (Customer to Business Interaction) è possibile, oltre ad

effettuare i pagamenti, verificare in ogni momento l'elenco dei documenti non pagati, visualizzandone il dettaglio (ente impositore, data notifica, tributi).

Numero telefonico unico 06.01.01 e altri canali asincroni

Il numero unico 06.01.01 è il canale di Agenzia delle entrate-Riscossione per fornire informazioni ed assistenza che ha sostituito i due canali telefonici precedenti per l'accesso al "contact center" multicanale dedicato alle informazioni e all'assistenza ai contribuenti.

Dalle 8 alle 18 dal lunedì al venerdì, i contribuenti possono parlare con un operatore per chiedere chiarimenti sulle tematiche inerenti l'attività di riscossione dei tributi e ricevere informazioni sulla propria situazione debitoria. In caso di attesa superiore ai 2 minuti l'utente ha la possibilità di lasciare il proprio recapito per essere ricontattato in un secondo momento.

Inoltre, allo stesso numero, è disponibile un sistema di risposta automatica, attivo 24 ore su 24, che offre, per esempio, informazioni di servizio, come indirizzi e orari di apertura degli sportelli, dettagli sulle procedure di rateazione e sulle modalità per comunicare un pagamento già effettuato.

In termini quantitativi nel corso dell'ultimo anno si è registrato un incremento del 20% dei contatti telefonici come per la generalità degli altri canali asincroni.

Tabella 4.d

Canali di contatto

Contatti Numero Unico	Unità di misura	2015	2016	2017
Gestite in IVR	%	55,9	56,5	62,8
Gestite da operatore	%	44,1	43,5	37,2
Totale	n./000	1.852	1.618	1.945

Tabella 4.e

Canali di contatto

Contatti canali asincroni	Unità di misura	2015	2016	2017
e-mail	%	48	53,3	53,3
Fax	%	17,8	12,7	5,7
Posta	%	12,1	12,6	12,7
Form-web	%	22,1	21,4	28,3
Totale	n./000	281	303	339

4.2.2 Ampliamento canali di pagamento

Nel corso del 2017 sono stati complessivamente riscossi 12.978 milioni di euro, in gran parte rappresentati da riscossioni da ruolo per 12,7 miliardi di euro, comprensive degli incassi derivanti dalla definizione agevolata dei carichi introdotta dal DL n. 193/2016 quantificati in 6,5 miliardi di euro.

Tabella 4.f

Canali di pagamento

Importi riscossi	Unità di misura	2015	2016	2017
Riscossione da Ruolo	%	93,3	95,6	97,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	6,7	4,4	2,1
Totale riscossione	€/mln	8.840	9.156	12.978
Riscosso medio giornaliero	€/mln	35	36	52

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

In termini di volumi i canali fisici nel 2017 si confermano essere quelli in cui si concentra il maggiore numero di pagamenti. In termini di distribuzione del numero di pagamenti la situazione è rimasta sostanzialmente immutata rispetto agli anni precedenti, con Poste Italiane e sistema bancario che rappresentano i maggiori collettori di incassi, mentre si registra una costante diminuzione nel numero dei pagamenti agli sportelli che già dal 2016 sono stati superati dai nuovi "canali di prossimità" (nuove reti fisiche) ormai stabilizzati sopra la soglia del 12%. Tra i canali virtuali si conferma la performance del servizio Cbill che è stato introdotto solo nella seconda metà del 2015 e i pagamenti attraverso il portale web.

Tabella 4.g
Canali di pagamento

Numero pagamenti per canale	Unità di misura	2015	2016	2017
Sportello	%	10,1	9,5	8,4
Poste	%	48,8	46,7	43,9
Banche	%	27,9	26,9	30,2
Nuove reti fisiche	%	9,5	12,6	12,7
Cbill	%	1,5	3,2	3,4
Portale Web	%	0,7	0,8	1,5
Altro	%	1,6	0,2	0,0
Totale	n./mln	18,3	19,2	17,4

LA RETE DEI CANALI FISICI

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

- gli sportelli di Poste Italiane (circa 14.000) e quelli degli istituti bancari (circa 30.000), ai quali dal 2016 si aggiunge anche la rete degli sportelli ATM bancomat abilitati;
- la rete dei tabaccai convenzionati con BANCA ITB e aderenti al FIT (Federazione Italiana Tabaccai) consentendo il pagamento di tutti i bollettini RAV presso i circa 15.000 punti di pagamento diffusi sul territorio;
- la rete di Sisal e Lottomatica (circa 60.000 punti di pagamento complessivi), permettendo il pagamento dei bollettini RAV allegati alle sole cartelle il cui importo totale non superi 1.500 euro.

I CANALI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI

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

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

In particolare con riferimento alle innovazioni introdotte nell'ultimo biennio relative ai canali di pagamento:

- è stata introdotta la possibilità per il contribuente di pagare cartelle e avvisi dal proprio PC, tablet o smartphone, sia collegandosi al portale, sia tramite l'App Equiclick, in area pubblica, senza bisogno di autenticazione, tramite il servizio Paga online che consente di effettuare pagamenti attraverso la piattaforma PagoPA o in area riservata con le credenziali di accesso di SPID, Agenzia delle entrate, Inps o CNS;
- è stata attivata anche la possibilità per il contribuente di avvalersi della domiciliazione sul proprio conto corrente per agevolare il pagamento delle rateizzazioni di cartelle e avvisi, nonché le rate contenute nei piani scelti dai contribuenti per la definizione agevolata;
- è stato lanciato il servizio Equipay che consente ai titolari di carta Pagobancomat delle banche che aderiscono al servizio, la possibilità di verificare in ogni momento, tramite sportelli ATM (della propria banca), la posizione debitoria ed eventualmente procedere al pagamento degli importi dovuti.

Come e dove pagare

		Servizi di pagamento				Strumenti di pagamento	Commissioni di incasso (di competenza e spettanza del soggetto presso cui si effettua il pagamento)
		senza aggiornamento dell'importo	con aggiornamento dell'importo				
Canali		"Pago il bollettinoRAV"	"Pago il bollettinoRAV"	"Pago i tuoi documenti"	"Visualizza e pago i tuoi documenti"		
Canale telematico Agenzia delle entrate-Riscossione	Portale web	non attivo	attivo	attivo	attivo per utenti autenticati	Strumenti di pagamento elettronici (bonifico, carte di credito, debito, prepagate, bollettino, addebito in conto)	Secondo quanto previsto dal Prestatore di servizi di pagamento prescelto
	App Easclick	non attivo	attivo	attivo	attivo per utenti autenticati	 Offerti dal Prestatore di servizi di pagamento prescelto sulla piattaforma a PagoPA	
Sportello Agenzia delle entrate-Riscossione Trova sportello >>		attivo	attivo	attivo	attivo	Contanti**, carte di debito/credito, assegni. Alcuni sportelli hanno modalità differenti; consulta i dettagli dei singoli sportelli.	Nessuna
Banche e istituti di credito (aderenti ai servizi CBU1)	Servizi online (internet, mobile banking)	non attivo	attivo	attivo*	attivo*	Addebito in conto corrente	Definite dall'istituto di credito
	Corporate banking	non attivo	attivo	attivo*	attivo*		
	Filiali	attivo	attivo*	attivo*	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carte di debito/credito (se previsto dalle procedure bancarie)	
	ATM	attivo*	attivo*	attivo*	attivo*	Carte di debito	
Banche (non aderenti ai servizi CBU1)	Internet banking/filiali/ATM	attivo	non attivo	non attivo	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carte di debito/credito (se previsto dalle procedure bancarie)	
Poste	Ufficio postale	attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti**, addebito in conto corrente, carta Postepay, Carte di credito/debito	Definite da Poste Italiane
	Web	attivo	attivo	non attivo	non attivo	Addebito in conto corrente, carta Postepay e carte di credito/debito	
Tabaccai convenzionati con Banca S.p.A.		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 1.000 euro), carte di debito/credito (max 5.000 euro)	Euro 2,00 per transazione
Lottomatica		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 999,99 euro), carte di debito, carte di credito (Visa e Mastercard), Lottomaticard (max 1.500 euro)	Contanti, carte di credito/debito (euro 2,00 per transazione) Lottomaticard (euro 1,30 per transazione)
Sisal		attivo	attivo	non attivo	non attivo	Contanti (max 999,99 euro), carte di debito, carte di credito (circa Visa/Mastercard/AmEx), carta prepagata (Postepay) max 1.499,99 euro	Euro 2,00 per transazione

*Verifica se la tua Banca ha attivato questa funzionalità.

** Entro i limiti previsti dalla normativa anticiccheggio (Decreto legislativo 231/2007 e successive modifiche e integrazioni) fino a 2.999,99 euro.

4.2.3 Miglioramento processo di riscossione

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

A tali azioni si aggiungono quelle volte al continuo miglioramento dell'intero processo di riscossione che, con particolare riferimento ai principali momenti di contatto con il contribuente, possono essere individuati nelle fasi di notifica degli atti e di attivazione di procedure cautelari (fermo e ipoteca) ed esecutive (pignoramenti).

IL POTENZIAMENTO DELL'AZIONE DI RISCOSSIONE (BANCHE DATI)

Il DL n. 193/2016 è intervenuto, tra l'altro, per consentire l'accesso alle banche dati già nella disponibilità di Agenzia delle entrate e INPS (in particolare informazioni contabili disponibili sull'anagrafe dei rapporti finanziari e sui rapporti di lavoro e di impiego), da parte dall'Agente della riscossione per le proprie finalità istituzionali.

Per quanto concerne l'anagrafe dei rapporti finanziari, a seguito dell'intervento normativo, è stato avviato il processo di verifica con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, finalizzato a garantire l'adeguatezza dei controlli e dei criteri di riservatezza nell'acquisizione e nell'utilizzo delle informazioni da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Tali verifiche, completate con esito positivo nel mese di giugno 2018, consentiranno all'Agente della riscossione di disporre delle informazioni contabili, che gli operatori finanziari trasmettono periodicamente all'Agenzia delle entrate, per agire con maggiore selettività e gradualità nell'azione di recupero dei debiti iscritti a ruolo.

Per quanto concerne le informazioni relative ai rapporti di lavoro o di impiego, Agenzia delle entrate ha in corso le implementazioni informatiche per poterle acquisire in via telematica dall'INPS e renderle poi disponibili all'Agenzia delle entrate-Riscossione per i propri compiti istituzionali. Anche in questo caso, il miglior grado di aggiornamento delle informazioni sui rapporti di lavoro e di impiego dei debitori iscritti a ruolo, potrà evitare l'attivazione di inutili azioni di recupero e rendere quindi più efficace ed efficiente l'attività di riscossione.

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 Agenzia delle entrate-Riscossione, viene effettuata sulla base della notifica di una cartella di pagamento o di atto dell'ente impositore con diretta efficacia esecutiva per la riscossione dei tributi che non risultano essere stati pagati dai cittadini, mentre quella volontaria 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 di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Ader 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 nell'ultimo triennio il numero medio annuo dei ruoli emessi è pari a oltre 13 milioni a cui si devono aggiungere gli avvisi di addebito (Ava) dell'INPS e gli avvisi di accertamento (Ave) dell'Agenzia delle entrate.

Tabella 4.i

L'invio degli atti

Cartelle, Ava e Ave	Unità di misura	2015	2016	2017
Ruoli cartelle	n./000	15.053	13.254	12.061
Avvisi di addebito (Ava)	n./000	2.503	3.644	2.543
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	n./000	228	145	132

Per i debiti 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 direttamente titolo esecutivo in sostituzione della cartella.

Occorre anche rilevare che negli ultimi tre anni, grazie alla tecnologia e alle politiche di semplificazione, il numero complessivo degli atti inviati agli italiani è diminuito da 29 milioni nel 2014 a circa 22 milioni nel 2017, ricomprendendo anche gli altri documenti riportati nella tab. 4.k relativi alle attività di garanzia del credito.

Per quanto riguarda la cartella di pagamento, i miglioramenti introdotti hanno riguardato sia il modello che le modalità di notifica.

Nuovo layout della cartella

Con il nuovo layout la cartella di pagamento rappresenta, anche graficamente, in modo più chiaro i suoi contenuti. Il nuovo modello viene utilizzato per tutte le cartelle di pagamento inviate ai contribuenti a fronte dei ruoli affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 1° luglio 2017.

Cartella amica

Al fine di facilitare e velocizzare la richiesta di rateizzazione, è stata introdotta la cartella "amica", che prevede l'invio, contestuale alla cartella contenente somme iscritte a ruolo inferiori ai 60.000 euro e rateizzabili, di una proposta di piano di dilazione precompilato.

Cartelle e atti esattoriali ai minori

Per gli atti esattoriali destinati ai minori (per i casi residuali in cui i minori stessi risultino debitori di importi iscritti a ruolo che l'Ente deve riscuotere) Agenzia delle entrate-Riscossione ha previsto che gli stessi siano accompagnati da una lettera indirizzata al genitore o a chi ne esercita la potestà in cui si spiegano le motivazioni delle richieste.

Iniziativa "zero cartelle"

Per quanto riguarda l'attività di notifica, nel corso del 2017 è proseguita l'iniziativa di sospendere la notifica di cartelle esattoriali in particolari momenti dell'anno al fine di evitare disagi ai cittadini e favorire un clima di serenità nei confronti dei cittadini. In particolare nel 2017 è stata prevista la sospensione delle notifiche di cartelle e avvisi per circa due settimane nei periodi di Ferragosto e durante le festività natalizie, con l'eccezione dei casi urgenti e inderogabili.

Posta elettronica certificata per i cittadini

Per quanto concerne le modalità di notifica va ricordato che accanto alle modalità tradizionali – tramite ufficiali della riscossione (dipendenti dell'Ente), messi notificatori (soggetti abilitati dall'ente nelle forme previste dalla legge), messi comunali e agenti di polizia municipale (previa convenzione con il comune), servizio di postalizzazione mediante raccomandata con ricevuta di ritorno - Agenzia delle

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

Questa previsione ha consentito di aumentare sensibilmente il numero di notifiche tramite Pec, dapprima limitato per le persone giuridiche e per le persone fisiche titolari di partita iva, con un aumento nell’ultimo anno di circa il 56% e un incremento complessivo negli ultimi due anni del 513%. Occorre precisare che il dato 2017, pari a 8.491 unità si riferisce al totale di Pec inviate ai contribuenti, mentre quelle effettivamente consegnate sono 6.359; per le restanti 2.132 si è dovuto procedere alla stampa cartacea del documento ovvero al deposito telematico sul Sito di Infocamere.

Tabella 4j

Canali di contatto

Posta Elettronica Certificata	Unità di misura	2015	2016	2017
Pec Inviae	n./000	1.385	5.440	8.491

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.

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. 4.2.2) in una unica soluzione (entro o oltre la scadenza) ovvero a rate previa richiesta e concessione della rateizzazione (di cui al cap. 4.2.4);
- 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. 4.2.4) 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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, Agenzia delle entrate-Riscossione 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 alla procedura cautelare, ma ne limitano temporaneamente la fruibilità (per esempio nel caso del fermo amministrativo) e la trasferibilità (per esempio nel caso dell'iscrizione ipotecaria);
- procedure esecutive che prevedono il pignoramento di crediti e il pignoramento e la vendita dei beni mobili e immobili.

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

Tabella 4.k
Attività di Garanzia del Credito

Monitoraggio procedure cautelari ed esecutive	Unità di misura	2015	2016	2017
Documenti propedeutici	n./000	7.607	5.928	7.182
Avvisi di intimazione	%	54,8	40,5	81,4
Solleciti di pagamento	%	28,7	43,5	17,1
Preavvisi di fermo amministrativo	%	13,6	14,3	0,9
Preavvisi di ipoteca	%	2,9	1,8	0,6
Procedure cautelari	n./000	296	224	387
Iscrizioni di fermo amministrativo	%	90,0	80,2	93,1
Iscrizioni ipotecarie	%	10,0	19,8	6,9
Procedure esecutive	n./000	279	443	190
Pignoramenti di beni mobili registrati	%	4,2	3,2	5,6
Pignoramenti immobiliari	%	0,1	0,1	0,1
Pignoramenti mobiliari	%	6,3	3,9	4,6
Pignoramenti presso terzi	%	89,4	92,9	89,8

Stop al fermo amministrativo dopo la prima rata

Agenzia delle entrate-Riscossione ha previsto la possibilità per i contribuenti di richiedere e ottenere la sospensione degli effetti dei fermi amministrativi già disposti a partire dalla data di pagamento della prima rata e per tutto il periodo corrispondente al piano di rateizzazione concesso e regolarmente pagato. In tal modo per effetto di tale sospensione, i contribuenti potranno continuare a utilizzare gli automezzi di loro proprietà.

Fermo amministrativo per diversamente abili

Già dal 2016 è stata ampliata la platea di veicoli per i quali il fermo amministrativo non può essere disposto.

Oltre a quelli strumentali all'attività di impresa o della professione, anche i veicoli utilizzati per il trasporto di persone diversamente abili non possono essere sottoposti alla procedura.

Servizio cancellazione "fermo amministrativo"

Sulla scia degli interventi introdotti nell'ultimo biennio, dal luglio 2018 – in fase sperimentale su 10 uffici pilota – è stato avviato il servizio cancellazione “fermo amministrativo”, ovvero annotazione della sospensione per i contribuenti titolari di un certificato di proprietà “digitalizzato” evitando agli stessi di doversi recare presso gli uffici del PRA.

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.

4.2.4 Ampliamento e miglioramento dei servizi (i nuovi compiti affidati dal Legislatore)

L'incisività dell'azione di recupero e l'utilizzo pieno degli strumenti messi a disposizione degli agenti della riscossione in un contesto di sfavorevole congiuntura

economica hanno, nel tempo, indotto il Parlamento a intervenire a più riprese sul tessuto normativo esistente al fine di individuare le soluzioni più idonee a salvaguardare alcuni interessi dei debitori iscritti a ruolo ritenuti meritevoli di tutela.

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

L'art. 6 del DL n. 193/2016 ha per ultimo disciplinato il tema della definizione agevolata (c.d. "rottamazione ruoli"), introducendo la possibilità per i contribuenti di definire in misura agevolata i propri debiti affidati per la riscossione dagli enti creditori all'Agente della riscossione, dal primo gennaio 2000 al 31 dicembre 2016, presentando ad Agenzia delle entrate-Riscossione la domanda di adesione entro il 21 aprile 2017 (termine originariamente fissato al 31 marzo e rinviato dal DL n. 36/2017). Entro il 15 giugno 2017 Agenzia delle entrate-Riscossione provvede all'invio di una comunicazione a tutti i contribuenti che hanno fatto domanda di accesso alla rottamazione, nella quale vengono chiariti i debiti che rientrano effettivamente nella definizione agevolata, l'ammontare dell'importo dovuto a Agenzia delle entrate-Riscossione, e la scadenza delle eventuali rate.

Il 16 ottobre 2017 è entrato in vigore il DL n. 148/2017 (c.d. "rottamazione bis"). Tale decreto ha:

- modificato il calendario delle scadenze dei pagamenti previsti per la definizione agevolata del DL n. 193/2016;
- riaperto, per coloro che non avevano usufruito della precedente rottamazione, i termini per la presentazione di una dichiarazione di adesione per carichi già compresi nell'ambito applicativo della definizione agevolata ovvero per quelli affidati dal 2000 al 2016;
- esteso, per tutti i contribuenti, la possibilità di "rottamazione" anche ai carichi affidati dal 1° gennaio 2017 al 30 settembre 2017.

Il termine per la presentazione della dichiarazione di adesione alla nuova edizione della definizione agevolata è stato fissato per il 15 maggio 2018 e le richieste complessivamente presentate hanno superato le 950 mila adesioni.

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 Agenzia delle entrate-Riscossione - 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.

Diverse sono infatti le iniziative assunte dall'Ente per aiutare i cittadini a comprendere il perimetro e le modalità applicative della norma:

- è stata innanzitutto pubblicata sul portale di Agenzia delle entrate-Riscossione, una raccolta, consultabile e scaricabile, di FAQ (Frequently Asked Questions) costantemente e tempestivamente aggiornata anche sulla base delle indicazioni fornite dal ministero dell'Economia e delle Finanze e dall'Agenzia delle entrate. Le FAQ vengono tempestivamente messe a disposizione anche degli operatori del contact center in modo che, anche i contribuenti che non vogliono o non possono accedere al portale di Agenzia delle entrate-Riscossione, possano avere attraverso il canale telefonico, le informazioni utili ai fini della definizione agevolata;
- agli sportelli è stato messo a disposizione un flyer informativo, pubblicato e scaricabile anche dal portale di Agenzia delle entrate-Riscossione che, con un linguaggio semplice, riporta tutte le informazioni relative alla definizione agevolata (modalità di presentazione della domanda, scadenze, ecc.);
- sia sull'area riservata ai cittadini del portale sia agli sportelli è disponibile l'estratto conto con il dettaglio dei debiti del contribuente, nonché l'evidenza dell'ente creditore;
- inoltre, personale specializzato di Agenzia delle entrate-Riscossione ha partecipato a numerosi incontri organizzati in tutta Italia sulla definizione

agevolata da ordini professionali e associazioni di categoria, per fornire informazioni e chiarimenti utili sull'adesione.

Per far fronte all'elevata affluenza dei contribuenti agli sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione e agevolare il più possibile l'adesione alla definizione agevolata, sono state realizzate le seguenti iniziative:

- pubblicazione sul portale di una guida al modello di adesione alla definizione agevolata (DA1) e di un "video tutorial" informativo, al fine di aiutare i cittadini alla sua compilazione;
- ampliamento dei canali di trasmissione del modello di adesione che, oltre allo sportello, può essere inviato direttamente online, tramite il portale di Agenzia delle entrate-Riscossione, con PEC o con semplice e-mail. In particolare, nell'area riservata ai cittadini – a cui si può accedere tramite le credenziali dell'Agenzia delle entrate, dell'INPS, la Carta nazionale dei servizi e lo SPID (Sistema pubblico di identità digitale) – in aggiunta alla possibilità di consultare la propria situazione debitoria e utilizzare i servizi dispositivi (rateizzare un debito fino a 60 mila euro e chiedere una sospensione legale della riscossione), è ora disponibile un nuovo applicativo che dà la possibilità di vedere i propri debiti, selezionare quelli che si intendono definire in via agevolata, simulare l'importo che dovrà essere pagato, compilare direttamente il modello DA1 e trasmetterlo online;
- nuova area riservata dedicata agli intermediari fiscali, denominata EquiPro. Grazie al Protocollo d'intesa tra l'Agenzia delle entrate ed Agenzia delle entrate-Riscossione, entrando nell'area riservata del portale, gli intermediari e i loro incaricati abilitati ai servizi telematici dell'Agenzia, possono non solo visualizzare online la situazione debitoria (cartelle di pagamento e Avvisi emessi dal 2000) e i piani di rateizzazione dei loro clienti, ma anche utilizzare una serie di funzionalità operative. È possibile, infatti:
 - ✓ ottenere una rateizzazione fino a 60 mila euro;
 - ✓ trasmettere la sospensione legale della riscossione;
 - ✓ presentare la dichiarazione per aderire alla definizione agevolata. In particolare, anche gli intermediari e i loro incaricati hanno a disposizione un nuovo servizio che consente loro di vedere i carichi dei loro clienti, selezionare quelli che si intendono definire, simulare l'importo che dovrà essere pagato, compilare direttamente il modello DA1 e trasmetterlo online;

- sempre grazie al nuovo Protocollo d'intesa, gli uffici dell'Agenzia delle entrate, su richiesta del contribuente, possono consultarne la posizione debitoria complessiva, così come presente nei sistemi di Agenzia delle entrate-Riscossione. I cittadini, quindi, oltre ad avere a disposizione gli sportelli fisici e virtuali di Agenzia delle entrate-Riscossione per conoscere i propri carichi definibili, possono rivolgersi anche agli uffici dell'Agenzia delle entrate. Un esempio di virtuoso interscambio di dati tra Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle entrate che ha l'obiettivo di semplificare la vita al cittadino che non deve più andare da un ufficio all'altro per avere tutte le informazioni che lo riguardano.

Inoltre nel mese di luglio 2018 sono stati resi disponibili agli utenti, in modalità self service, i seguenti servizi web:

- comunicazione delle somme dovute - nella omonima sezione il contribuente può richiedere la copia della risposta dell'Agenzia alla richiesta di definizione agevolata;
- "ContiTu" - nell'omonima sezione è possibile escludere quelle cartelle e avvisi contenuti nella domanda di adesione alla definizione agevolata per le quali il contribuente non intenda dare seguito al pagamento e stampare i bollettini RAV con l'importo delle rate aggiornato;
- segnalazione difformità - la sezione consente al contribuente di inviare una segnalazione in caso riscontri difformità tra i dati riportati nella "Comunicazione delle somme dovute" e quelli indicati nella dichiarazione di adesione alla definizione agevolata.

La prima "rottamazione" dei carichi pregressi (Dl n. 193/2016)

L'art. 6 del Decreto legge n. 193/2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225/2016, ha introdotto l'istituto della "definizione agevolata" (c.d. rottamazione) dei debiti affidati all'Agente della riscossione.

Nello specifico, il decreto richiamato ha dato la possibilità ai contribuenti di poter estinguere i propri debiti, affidati per la riscossione dagli enti creditori all'Agente della riscossione nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2000 ed il 31 dicembre 2016, corrispondendo:

- le somme affidate a titolo di "capitale" e di interessi "di ritardata iscrizione a ruolo";

- gli importi maturati a favore dell'Agente della riscossione, ai sensi dell'art. 17 del Dlgs n. 112/1999, a titolo di aggio sulle predette somme;
- gli importi relativi al rimborso delle spese per le procedure esecutive (se presenti) e delle spese di notifica della cartella di pagamento.

Il pagamento agevolato, pertanto, consente l'estinzione senza dover corrispondere:

- le somme affidate a titolo di sanzione;
- gli interessi di mora (di cui all'art. 30, comma 1, DPR n. 602/1973);
- le sanzioni e le somme aggiuntive (di cui all'art. 27, comma 1, Dlgs n. 46/1999).

Per le cartelle di pagamento riferite alle sanzioni amministrative relative a violazioni del Codice della strada, il contribuente può estinguere il debito senza corrispondere le maggiorazioni previste dall'art. 27, comma 6, della Legge n. 689/1981, oltre agli eventuali interessi di mora successivamente maturati.

Sono, invece, esclusi dalla possibilità di definizione agevolata (art. 6, comma 10, Dl n. 193/2016) i carichi che, seppur affidati all'Agente della riscossione nel periodo 2000 – 2016, recano:

- somme riferite alle risorse proprie tradizionali dell'Unione europea e quelle riferite all'Imposta sul valore aggiunto riscossa all'importazione;
- somme dovute a titolo di recupero di aiuti di Stato considerati illegittimi;
- somme riferite a pronunce di condanna della Corte dei conti;
- somme riferite alle multe, ammende e sanzioni pecuniarie dovute a seguito di provvedimenti e sentenze penali di condanna;
- somme riferite a sanzioni diverse da quelle irrogate per violazioni tributarie o contributive.

Per i carichi interessati da piani di rateizzazione già concessi dall'Agente della riscossione ai sensi dell'art. 19 del DPR n. 602/1973 e in essere alla data dell'entrata in vigore del sopra citato Decreto legge, il contribuente poteva aderire alla definizione agevolata previo pagamento delle rate scadenti fino al 31 dicembre 2016.

Per poter aderire alla definizione agevolata i contribuenti hanno presentato all'Agente della riscossione, entro il termine del 21 aprile 2017 (termine originariamente fissato al 31 marzo e rinviato dal Dl n. 36/2017), la domanda di

adesione, specificando i carichi affidati dagli enti che intendeva definire nonché la formula di pagamento tra le opzioni previste dalla norma ovvero:

- in unica soluzione entro il 31 luglio 2017,

oppure

- ratealmente, fino ad un massimo di cinque rate, le cui prime tre, in scadenza a luglio, settembre e novembre 2017, pari al 70% dell'importo dovuto e le successive due, in scadenza ad aprile e settembre 2018, per il restante 30%.

A seguito delle domande di adesione ricevute, l'Agente della riscossione, entro il 15 giugno 2017, ha comunicato al contribuente gli importi da corrispondere e le scadenze di pagamento, secondo il piano rateale selezionato nel modello di adesione, ovvero i motivi di esclusione dalla misura agevolativa.

La legge ha previsto per il contribuente la possibilità, sulla base delle proprie disponibilità, di procedere al pagamento delle somme dovute per la definizione agevolata anche solo per una parte dei debiti indicati nella domanda di adesione e per i quali l'Agente della riscossione ha comunicato gli importi da corrispondere, fermo restando che per i debiti non oggetto di pagamento o con pagamento tardivo rispetto alle scadenze stabilite, è prevista la ripresa della ordinaria attività di recupero, perdendo i benefici previsti dalla stessa legge.

Con il DL n. 148/2017, convertito con modificazioni dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172, il legislatore è intervenuto sulle scadenze di pagamento originariamente previste, e ha stabilito:

- il differimento, al 7 dicembre 2017, del termine di pagamento delle prime tre rate in scadenza nei mesi di luglio, settembre e novembre 2017;
- il differimento al mese di luglio 2018 del termine di pagamento della rata, la cui scadenza era in precedenza fissata nel mese di aprile 2018.

I risultati conseguiti della prima "rottamazione"

Le domande ricevute entro la scadenza del termine di presentazione del 21 aprile 2017 sono risultate complessivamente pari ad oltre 1,7 milioni e fanno riferimento ad una platea di circa 1 milione e 475 mila contribuenti (atteso che era facoltà del

contribuente presentare più istanze, ciascuna per carichi differenti) e ad un totale di oltre 9,5 milioni di documenti (cartelle/avvisi di accertamento esecutivo/avvisi di addebito).

Il valore complessivo dei debiti (comprensivi di mora, aggi, spese esecutive e diritti di notifica) inseriti nelle domande ricevute è risultato pari a circa 34 miliardi di euro, di cui 2,7 miliardi sono risultati non rientranti nel perimetro applicativo oppure esclusi ai sensi dei commi 8 e 10 dell'art. 6 del DL n. 193/2016.

Le richieste hanno interessato:

- per il 68% debiti iscritti a ruolo dall'Agenzia delle entrate;
- per il 2% da altri enti erariali (Ministeri, Prefetture, ecc.);
- per il 20% dai principali enti previdenziali (INPS e INAIL);
- per il 6% dai Comuni e aziende di servizi comunali;
- per il restante 4% da altri enti quali Ordini professionali, altri enti previdenziali, Camere di Commercio, Regioni, ecc..

Con riferimento alla tipologia di rateizzazione scelta dai contribuenti:

- il 23% dei contribuenti ha scelto di saldare in un'unica soluzione;
- il 77% ha scelto il pagamento rateale e, tra questi, in oltre 9 casi su 10 è stato indicato il massimo numero delle rate disponibili (5 rate con ultima scadenza a settembre 2018).

A fronte delle domande di adesione presentate, è stato comunicato, a circa 1 milione e 455 mila contribuenti, un importo da corrispondere che, al netto dei debiti non rientranti nel perimetro della definizione agevolata ed al netto degli importi "abbuonabili" per effetto della misura agevolativa, è risultato complessivamente pari a 17,8 miliardi di euro di carico iscritto a ruolo.

Tale ultimo importo, comunicato da Agenzia delle entrate-Riscossione alla Corte dei conti nell'ambito dell'attività di referto al Parlamento sul Rendiconto generale dello Stato per l'anno 2017, è pertanto riferito alle somme che tutti i contribuenti che avevano presentato le domande avrebbero dovuto corrispondere per la complessità dei loro debiti indicati nelle richieste.

Ad ulteriori circa 20 mila contribuenti è stato, invece, comunicato un rigetto totale della domanda di adesione in quanto tutti i debiti indicati nella richiesta erano esclusi dal perimetro applicativo della definizione agevolata.

Su un totale di 1,455 milioni di contribuenti ai quali erano state comunicate le somme dovute per la "rottamazione" dei loro debiti, circa l'84%, ovvero 1,221 milioni di contribuenti (di cui 83,1% persone fisiche e 16,9% persone giuridiche), ha provveduto ad effettuare pagamenti a titolo di definizione agevolata per tutti o per parte dei debiti indicati nelle domande presentate all'Agente della riscossione.

L'ammontare complessivo delle riscossioni registrate a titolo di definizione agevolata nel corso del 2017, è stato pari a 6,5 miliardi di euro.

Le persone fisiche hanno contribuito per circa il 52% al risultato di riscossione finora consuntivato, mentre le persone giuridiche hanno contribuito per il restante 48% al risultato di riscossione.

Rispetto alle fasce di importo da corrispondere per la definizione agevolata dei debiti indicati nella domanda di adesione si rileva che:

- i contribuenti che avevano importi da pagare fino a 1.000 euro:
 - ✓ hanno aderito con un pagamento nell'86% dei casi (oltre l'80% ha già saldato o è in regola con i pagamenti per il totale dei debiti oggetto di domanda), mentre nel restante 14% dei casi non è stato effettuato alcun pagamento a titolo di definizione agevolata;
 - ✓ hanno contribuito per il 2,1% del gettito complessivamente consuntivato;
- i contribuenti con importi da pagare compresi nella fascia da 1.000 euro a 10.000 euro:
 - ✓ hanno aderito con un pagamento nell'86% dei casi (il 77% ha già saldato o è in regola con i pagamenti per il totale dei debiti oggetto di domanda) mentre nel restante 14% dei casi non è stato effettuato alcun pagamento a titolo di definizione agevolata;

- ✓ hanno contribuito per il 17,8% del gettito complessivamente consuntivato;
- i contribuenti con importi da pagare compresi nella fascia da 10.000 euro a 50.000 euro:
 - ✓ hanno aderito con un pagamento nel 77% dei casi (il 62% ha già saldato o è in regola con i pagamenti per il totale dei debiti oggetto di domanda), mentre nel restante 23% dei casi non è stato effettuato alcun pagamento a titolo di definizione agevolata;
 - ✓ hanno contribuito per il 30,7% del gettito complessivamente consuntivato;
- i contribuenti con importi da pagare compresi nella fascia da 50.000 euro a 100.000 euro:
 - ✓ hanno aderito con un pagamento nel 66% dei casi (il 46% ha già saldato o è in regola con i pagamenti per il totale dei debiti oggetto di domanda), mentre nel restante 34% dei casi non è stato effettuato alcun pagamento a titolo di definizione agevolata;
 - ✓ hanno contribuito per il 11,9% del gettito complessivamente consuntivato;
- i contribuenti con importi da pagare oltre 100.000 euro:
 - ✓ hanno aderito con un pagamento nel 56% dei casi (il 31% ha già saldato o è in regola con i pagamenti per il totale dei debiti oggetto di domanda), mentre nel restante 44% dei casi non è stato effettuato alcun pagamento a titolo di definizione agevolata;
 - ✓ hanno contribuito per il 37,6% del gettito complessivamente consuntivato.

La "rottamazione-bis" (Dl n. 148/2017)

Il DL n. 148/2017, convertito con modificazioni dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172, oltre ad introdurre le citate modifiche alle scadenze dei termini di pagamento della definizione agevolata del DL n. 193/2016, ha previsto:

- la riapertura della definizione agevolata dei carichi affidati negli anni dal 2000 al 2016 purché non siano stati 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 sia 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.

La disciplina applicabile è stata delineata dal Legislatore in modo sostanzialmente simile a quanto previsto dall'art. 6 del DL n. 193/2016 e i contribuenti hanno potuto avvalersi della facoltà di definizione agevolata rendendo, entro il termine del 15 maggio 2018, apposita dichiarazione di adesione all'Agente della riscossione, con le modalità e in conformità della modulistica che lo stesso Agente della riscossione ha pubblicato, entro il 31 dicembre 2017, sul proprio sito internet (art. 1, comma 5 del DL n. 148/2017).

Chiuso il termine per l'adesione ed analizzate le istanze ricevute, l'Agente della riscossione, entro il 30 giugno 2018 ha inviato al contribuente la comunicazione delle somme da corrispondere per la rottamazione dei debiti definibili indicati nella domanda di adesione, comunicando altresì le scadenze di pagamento, secondo il piano rateale selezionato dal contribuente nella richiesta e diversificato sulla base della tipologia di carichi inseriti nella domanda di adesione.

Limitatamente ai debiti interessati da un provvedimento di rateizzazione in essere al 24 ottobre 2016 (data di entrata in vigore del DL n. 193/2016) l'Agente della riscossione, entro la stessa data del 30 giugno 2018, ha inviato ai contribuenti interessati, la comunicazione delle somme da pagare per regolarizzare tutte le rate scadute al 31 dicembre 2016 del piano rateale. Una volta effettuato il pagamento, entro il termine del 31 luglio 2018, delle somme riportate in tale comunicazione, anche per questi debiti la richiesta di definizione agevolata diventerà procedibile e

L'Agente della riscossione invierà una seconda comunicazione con le somme da pagare e le scadenze di pagamento per la loro definitiva rottamazione.

Adesioni alla "rottamazione-bis"

Le richieste di adesione, ricevute entro la data del 15 maggio 2018, sono state circa 950 mila e sono riferibili a circa 840 mila contribuenti. Le cartelle interessate dalle domande di ammissione sono oltre 4 milioni per un valore complessivo di circa 14 miliardi di euro e un importo da pagare, al netto della quota "abbuonabile", di circa 9 miliardi di euro.

Per trasmettere le domande di adesione i contribuenti hanno utilizzato:

- nel 63% dei casi le funzionalità web del portale di Agenzia delle entrate-Riscossione e la posta elettronica certificata (PEC);
- nel 36%, la rete degli sportelli;
- nel residuo 1% i canali tradizionali quali, per esempio, la raccomandata o la posta ordinaria.

Le richieste hanno interessato debiti iscritti a ruolo per il 67% dall'Agenzia delle entrate, per il 23% dai principali enti previdenziali (INPS e INAIL), per il 4% dai Comuni ed enti a partecipazione comunale, per il 2% da altri Enti Erariali (Agenzia delle dogane e dei Monopoli, Ministeri, ecc.) e per il restante 4% da altri enti (Camere di Commercio, Regioni, Province, Ordini professionali ecc.).

Per quanto riguarda invece la tipologia di carichi inseriti nelle domande di adesione:

- il 24% è relativo a carichi affidati dagli enti creditori dal 1° gennaio 2017 al 30 settembre 2017;
- il 66% a carichi affidati dagli enti creditori nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2016;
- il restante 10% è riferibile a carichi non definibili in quanto non rientranti nell'ambito applicativo previsto dalla norma, oppure perché rientranti in una domanda di adesione presentata ai sensi del DL n. 193/2016.

Per quanto riguarda i soggetti richiedenti, l'85% è riconducibile a persone fisiche mentre il restante 15% a persone giuridiche. Analizzando invece il carico oggetto di richiesta il 44% è riconducibile a persone fisiche mentre il 56% a persone giuridiche.

Per quanto concerne, infine, il debito dei soggetti richiedenti, risulta questa suddivisione:

- il 53% dei contribuenti ha debiti fino a 1.000 euro;
- il 34% dei contribuenti ha debiti compresi nella fascia da 1.001 a 10.000 euro;
- il 10% dei contribuenti ha debiti compresi nella fascia da 10.001 a 50.000 euro;
- il 3% dei contribuenti ha debiti compresi nella fascia da 50.001 a oltre 1 milione di euro.

Raffrontando le richieste di adesione alla definizione agevolata DI n. 148/2017 rispetto alle domande che i contribuenti avevano presentato per aderire alla prima "rottamazione" delle cartelle, emerge che il numero delle richieste delle persone fisiche è lievemente incrementato, passando dall'83% all'85% del totale delle domande presentate, ma, al contempo, per le persone fisiche, si è ridotto l'importo complessivo dei debiti oggetto di richiesta che passa dal 47% al 44% rispetto al totale dei debiti oggetto di richiesta di adesione.

Viceversa le domande presentate dalle persone giuridiche diminuiscono dal 17% al 15% rispetto al totale delle richieste, ma si incrementa il controvalore dei debiti oggetto di domanda che passa dal 53% al 56% del totale.

Infine, è confermato il numero dei contribuenti che ha scelto di saldare in unica rata piuttosto che richiedere un piano rateale: analogamente alla scelta effettuata in occasione della prima "rottamazione", il 23% dei contribuenti ha scelto di saldare in unica soluzione.

RATEIZZAZIONI

Come già evidente nella disamina della definizione agevolata, tra le iniziative legislative avviate a favore dei debitori, l'istituto più efficace e che più di ogni altro ha contribuito in questi anni a migliorare la relazione con Agenzia delle entrate-Riscossione è senza dubbio la dilazione dei debiti iscritti a ruolo (di seguito rateizzazione), che ha rappresentato la 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, Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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;
- Agenzia delle entrate-Riscossione 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 ad Agenzia delle entrate-Riscossione la sospensione dell'eventuale provvedimento di fermo amministrativo già iscritto, al fine di poter circolare con il veicolo interessato.

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

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

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

Attualmente esistono due forme di pagamento dilazionato:

- la rateizzazione ordinaria che 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 tuo nucleo familiare 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 (Indicatore della situazione economica equivalente).

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, allegando la certificazione relativa all'ISEE del nucleo familiare.

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 temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica. Se il modello ISEE non consente di provarlo, sarà necessario allegare la documentazione che attesti, per esempio, la cessazione del rapporto di

lavoro di un componente del nucleo familiare oppure la nascita di uno o più figli, ecc. A seconda che la proroga richiesta sia ordinaria o straordinaria, la rate possono essere, rispettivamente, costanti/crescenti oppure solo costanti.

Volumi

A dimostrazione dell'attenzione che il Legislatore ha riservato a questa materia, il fenomeno delle rateizzazioni ha assunto complessivamente una dimensione molto significativa: al 31 dicembre 2017 il numero complessivo di rateizzazioni concesse e non revocate risulta essere di circa 3,4 milioni per un importo totale di circa 32,9 miliardi di euro.

Tabella 4.l

Rateizzazioni

Stato delle rateizzazioni	Unità di misura	Numero al 31/12/2017	Importo al 31/12/2017
Rateizzazioni concesse e non revocate	n./000 €/mln	3.434	32.870
<u>Tipo contribuente</u>			
Persone Fisiche	%	52,7	19,2
Ditte individuali	%	34,1	26,1
Persone Giuridiche	%	13,3	54,7
<u>Fascia di debito</u>			
Fino a 5mila€	%	72,9	12,7
Da 5mila€ a 50mila€	%	24,7	37,2
Oltre 50mila€	%	2,4	50,1
<u>Numero rate</u>			
Fino a 12	%	36,5	4,5
Da 13 a 60	%	38,6	23,5
Da 61 a 72	%	23,2	57,0
Oltre 72	%	1,7	15,0

Per quanto riguarda il volume annuo delle riscossioni da rateizzazioni, nell'ultimo triennio l'importo delle riscossioni è passato da circa 4,1 (anno 2015) a circa 3,3 (anno 2017) miliardi di euro, riducendosi in termini percentuali da circa il 50% a circa il 26% degli incassi totali da ruolo: la riduzione dell'incidenza è condizionata dall'effetto della Definizione Agevolata dei ruoli ex Dl n. 193/2016.

Tabella 4.m

Rateizzazioni

	Unità di misura	2015	2016	2017
Incassi da rateizzazioni	€/mln	4.091	4.697	3.275
Incidenza incassi da rateizzazioni su totale riscossione da ruolo	%	49,6	53,7	25,8

La percentuale dei casi in cui Agenzia delle entrate-Riscossione riesce a concedere rateizzazioni entro 5 giorni dalla richiesta nel corso del 2017 è pari al 79,8%.

Tabella 4.n

Rateizzazioni

Tempi medi per concedere le rateizzazioni	Unità di misura	2015	2016	2017
Evasione entro 5 giorni	%	75,1	78,1	79,8

SOSPENSIONE LEGALE DELLA RISCOSSIONE

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

La domanda di sospensione della riscossione può essere fatta direttamente a Agenzia delle entrate-Riscossione, allo sportello, 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 Agenzia delle entrate-Riscossione non ha preso parte.

Ricevuta la domanda, completa di tutta la documentazione necessaria, Agenzia delle entrate-Riscossione richiede all'ente creditore una verifica delle ragioni del

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

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

Nel periodo 2010-2017, la casistica principale di provvedimenti di sospensione emessi a seguito di istanze di autotutela è rappresentata dai pagamenti già effettuati (circa 165 mila), seguite dalla prescrizione o decadenza antecedente al ruolo (circa 65 mila) e dalla sospensione giudiziale (circa 50 mila).

Tabella 4.0

Sospensione legale della riscossione

Numero di istanze	Unità di misura	al 31.12.2017
Pagamenti effettuati ante-ruolo	%	49
Sospensione giudiziale	%	15
Prescrizione o decadenza ante-ruolo	%	20
Sgravio emesso dall'Ente creditore	%	3
Sospensione amministrativa	%	1
Altra causa di non esigibilità*	%	12
Totale richieste	n.	333.557

*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.

4.2.5 Relazioni con ordini e associazioni

Agenzia delle entrate-Riscossione collabora, in ambito nazionale e locale, con associazioni di categoria, professionisti (aderenti a ordini o riconosciuti a vario titolo) e associazioni di consumatori, con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi ad una platea di contribuenti più ampia possibile, attraverso l'intermediazione di professionisti e associazioni.

Il tal senso nel corso del 2017 Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito nel perfezionare alcune collaborazioni attivate con associazioni e ordini per consentire

la maggiore informazione possibile sulle novità legislative introdotte e più in generale per attivare sul territorio iniziative concrete per supportare le esigenze di associati ed iscritti e rappresentano una importante forma di confronto per verificare la validità dei processi di lavoro di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Le modalità attraverso cui si sviluppa la collaborazione sono definite in Protocolli d'intesa, vale a dire accordi che disciplinano non solo l'erogazione dei servizi che Agenzia delle entrate-Riscossione offre ai sottoscrittori, ma anche l'organizzazione di tavoli di lavoro permanenti per il confronto sui temi della riscossione e la progettazione di interventi formativi. I Protocolli vengono sottoscritti in prima battuta a livello nazionale – costituendo di fatto un "accordo quadro" – e successivamente declinati in ambito territoriale, dando vita a centinaia di accordi locali, su tutto il territorio in cui opera Agenzia delle entrate-Riscossione.

Nella tabella 4.q vengono elencati i protocolli d'intesa attivi a livello nazionale.

Al 31 dicembre 2017 le convenzioni sottoscritte sono 472.

Tabella 4.p

Relazioni con ordini e associazioni

Convenzioni con associazioni e ordini sottoscritte a livello locale	Unità di misura	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Totale convenzioni attivate	n.	382	469	472
Contatti sportello telematico	n.	55.953	85.742	194.998

Gli appartenenti a un ordine professionale che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con Agenzia delle entrate-Riscossione possono accedere allo sportello telematico dedicato per il tramite del portale internet dell'Ente: un canale riservato ai professionisti attraverso il quale possono essere chieste informazioni e assistenza in materia di riscossione per il professionista stesso e i suoi clienti, verificare tramite estratto conto la situazione debitoria a partire dall'anno 2000, i versamenti già effettuati o da effettuare, le rateizzazioni e le procedure in corso e pagare cartelle e avvisi.

Protocolli nazionali
ANC (Associazione nazionale commercialisti)
Assoutenti
CODACONS (Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori)
Consiglio nazionale consulenti del lavoro
MDC (Movimento difesa del cittadino)
LAPET - Associazione nazionale tributaristi
Rete delle professioni tecniche
UNCAT (Unione nazionale delle camere degli avvocati tributaristi)
Istituto nazionale tributaristi
CLAAI (Confederazione libere Associazioni artigiane italiane)
CNDCEC (Consiglio nazionale dei dottori commercialisti ed esperti contabili)
Confagricoltura
Adiconsum
ANCIT (Associazione nazionale dei consulenti tributari italiani)
ANCOT (Associazione nazionale consulenti tributari)
Casartigiani
CNA (Confederazione nazionale dell'artigianato e della piccola e media impresa)
Confartigianato
Confcommercio
Confesercenti
Confimpreseitalia
INRL (Istituto nazionale dei revisori legali)
Lega consumatori
UNGDCEC (Unione nazionale giovani dottori commercialisti ed esperti contabili)
Consulta nazionale dei CAF

Anche gli iscritti a un'associazione di categoria convenzionata con Agenzia delle entrate-Riscossione possono avvalersi di un canale dedicato per richiedere informazioni, ricevere assistenza e fissare un appuntamento attraverso il referente dell'associazione, nonché i servizi relativi all'estratto conto.

Nel 2017 il numero di contatti allo sportello telematico ha toccato le 195mila unità circa con un aumento del 127% circa rispetto all'anno precedente.

Equipro

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

4.2.6 Privacy

Se la protezione della privacy dei clienti è un obiettivo generalmente riconosciuto da ogni realtà aziendale, per Agenzia delle entrate - Riscossione questa esigenza riveste una particolare importanza data la funzione che è chiamata a svolgere nel pubblico interesse e considerate le informazioni che gestisce.

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 141, lettera a), del Dlgs n. 196/2003 al fine di “rappresentare una violazione della disciplina rilevante in materia di trattamento di dati personali”.

In particolare le istanze rappresentate nella tabella 4.r riguardano:

- istanze cognitive ex art. 7 Dlgs n. 196/2003 con cui l’interessato chiede (solo) di conoscere le modalità di trattamento e/o la natura dei dati trattati da Agenzia delle entrate - Riscossione;

- istanze ex art. 7 Dlgs n. 196/2003 con cui l'interessato richiede l'aggiornamento dei dati oppure domanda la cancellazione di quelli inconferenti rispetto alle finalità di riscossione;
- istanze ex art. 7 Dlgs n. 196/2003 con cui l'interessato chiede al titolare, la cancellazione dei propri dati personali, trattati per le finalità istituzionali di riscossione, ovvero ne contesta il trattamento;
- richieste da parte del Garante, volte ad ottenere dal titolare del trattamento una risposta documentata, a riscontro della segnalazione con cui l'interessato:
 - ✓ abbia sollecitato, alla predetta Autorità, un controllo/verifica presso Agenzia delle entrate Riscossione ai sensi della lett. b) dell'art. 141 Dlgs n. 196/2003;
 - ✓ sia ricorso alla predetta Autorità, ai sensi della lett. c) dell'art. 141 Dlgs n. 196/2003, per conoscere le modalità di trattamento dei dati e la natura degli stessi.
- Contestazioni, diverse dalle istanze ex art. 7 Dlgs n. 196/2003, o segnalazioni di ampia e generale portata, implicanti in vario modo profili attenenti alla privacy.

Tabella 4.r

Privacy

Numero di istanze documentate relative a richieste degli interessati	Unità di misura	2015	2016	2017
Reclami ricevuti da soggetti esterni e giustificati dall'organizzazione	n.	11	18	47
Denunce da organismi di regolamentazione	n.	-	-	

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

4.2.7 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 2015-2017 circa 643 mila atti in ingresso, introduttivi di un giudizio.

Tabella 4.5

Contenzioso di riscossione

	Unità di misura	2015	2016	2017
Atti in ingresso	n./000	187	201	255

Analizzando i dati 2017 per autorità giudiziaria, emerge che circa la metà delle controversie intraprese è incardinata dinanzi al Giudice di pace (64,7% del totale), segue il contenzioso che interessa le Commissioni tributarie provinciali (23,7%), quindi il contenzioso instaurato presso i Tribunali: Ordinari, Sezione lavoro e fallimentare (11,6%).

Dalla ripartizione per tipo di atto contestato emerge invece che l'atto maggiormente impugnato è la cartella che interessa circa il 46% del totale, nonostante gli atti impugnati rappresentano appena l'1,30% 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 2017 in Campania e Lazio che insieme pesano per circa il 78 per cento del dato nazionale.

Tabella 4.t
Contenzioso di riscossione

Distribuzione geografica	Unità di misura	2015	2016	2017
Abruzzo	%	0,8	0,8	0,5
Basilicata	%	0,7	0,8	0,7
Calabria	%	10,7	13	9,1
Campania	%	48,5	51,2	63,9
Emilia Romagna	%	1,3	1,3	0,9
Friuli Venezia Giulia	%	0,2	0,3	0,1
Lazio	%	21,4	16,5	13,8
Liguria	%	0,8	0,6	0,5
Lombardia	%	3,9	3,7	2,4
Molise	%	0,4	0,4	0,3
Marche	%	0,4	0,4	0,2
Piemonte	%	1,5	1,4	0,8
Puglia	%	4,8	5,2	3,6
Sardegna	%	0,8	0,9	0,7
Toscana	%	1,5	1,5	1,2
Trentino Alto Adige	%	0,2	0,2	0,1
Umbria	%	0,4	0,4	0,3
Valle d'Aosta	%	0	0	0
Veneto	%	1,5	1,3	0,8
Totale	n./000	187	201	255

4.3 LA COMUNITÀ

Le relazioni che Agenzia delle entrate-Riscossione instaura quotidianamente con i cittadini non si esauriscono in quelle tipicamente riferite all'adempimento degli obblighi fiscali, bensì interessano la comunità nel suo complesso come di seguito illustrato in termini di ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione e di alcuni temi di interesse generale.

4.3.1 Il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione

Il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione è connotato nella sua visione: essere ed essere percepita ente pubblico che svolge la riscossione nel modo più semplice, trasparente, economico e rispettoso, favorendo prima di tutto l'adesione

spontanea dei cittadini, per garantire all'Italia il recupero delle risorse necessarie a produrre beni e servizi collettivi e sostenere lo sviluppo del Paese.

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

SOSTENERE LA SPESA SOCIALE

In prima battuta il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 con i pagamenti sostenuti nello stesso anno per sostenere:

- la categoria “università” (comprensivo delle risorse umane impiegate nelle università, delle risorse per il funzionamento, degli interventi a favore degli

- studenti, dell'acquisizione di beni durevoli e delle altre spese al netto delle partite di giro, contabilità speciali e gestioni speciali);
- 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 2017 – possono essere tradotti alternativamente in termini di potenziale spesa per salute (capacità di sostenere il 95% delle spese per prodotti farmaceutici e dispositivi medici) e progresso culturale, civile ed economico del nostro Paese (capacità di sostenere il totale dei pagamenti per la categoria “Università” al netto delle partite di giro, contabilità speciali e gestioni speciali).

Tabella 4.U

Il ruolo sociale di AdER

Potenziale sostegno alla spesa sociale	Unità di misura	2017
Riscossione da ruolo	€/mln	12.701
Istruzione		
Costo annuale università	€/mln	11.658
Sanità		
Costo annuale prodotti farmaceutici e dispositivi medici	€/mln	13.407

GARANTIRE L'EQUITÀ SOCIALE

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

Ad Agenzia delle entrate-Riscossione è stato quindi chiesto di farsi garante del principio di equità fiscale, inteso come parità di trattamento tra cittadini, requisito necessario in ogni Stato di diritto. Ciò premesso, lo scenario in cui l'Ente si è trovato ad operare negli ultimi anni è stato caratterizzato dal significativo mutamento del contesto economico, con una congiuntura economica che ha aggravato la criticità delle posizioni debitorie di molti cittadini ed 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 impto-esattiva che pone in evidenza tutte le difficoltà connesse anche alle fasi che lo precedono.

Il mutato contesto economicosociale ha portato Agenzia delle entrate-Riscossione 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

Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione è stata chiamata ad 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'Agenzia delle entrate, confrontando nel tempo i valori da versamento diretto con quelli della riscossione da ruolo, è possibile registrare come le due curve mantengono un andamento più che crescente nel tempo.

I versamenti diretti e le riscossioni da ruolo nel 2007 sono partiti da una situazione di sostanziale equilibrio, successivamente si è assistito ad 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 Agenzia delle entrate-Riscossione, decidono di pagare i propri debiti prima ancora che essi vengano iscritti a ruolo. Più in generale, dal 2007 al 2017, 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 37:63 come evidenziato nella seguente tabella.

Tabella 4.V

Effetto adesione spontanea

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

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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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.w, nel 2017 il 32% degli incassi annui si riferiscono a contribuenti con morosità superiore a 500 mila euro, percentuale che cresce al 55% per morosità superiore a 100 mila euro e arriva al 67% per morosità superiori a 50 mila euro.

Tabella 4.W

Analisi incassi per fasce di debito

Incassi da ruolo post riforma	Unità di misura	2015	2016	2017
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 50/mila €	€/mln	5.158	5.657	8.480
Incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	63	65	67
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 100/mila €	€/mln	4.414	4.801	6.958
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	54	55	55
Tot incassi da contribuenti con morosità superiore a 500/mila €	€/mln	2.892	3.026	4.071
% incassi da contribuente sul totale incassi da ruolo	%	35	35	32
Totale incassi da ruolo post riforma	€/mln	8.201	8.730	12.686
Totale incassi da ruolo ante riforma	€/mln	43	22	15
Totale incassi da ruolo	€/mln	8.244	8.752	12.701

Nello stesso anno gli incassi da contribuenti con morosità inferiore ai 10 mila euro corrisponde al 11% del totale, che scende al 1,4% per morosità inferiore a mille euro.

RISCUOTERE LA FIDUCIA

Il quadro sul ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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 4.2;
- 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 dell'Agenzia delle entrate-Riscossione 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 dell'Agenzia delle entrate-Riscossione.

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 2017, il progetto "Seminare legalità" ha coinvolto 59 scuole e una università e ha raccolto, al 31 dicembre dello stesso anno, 54 adesioni per lezioni tenute nei primi mesi del 2018.

4.3.2 Chiarezza e trasparenza

La Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e i provvedimenti normativi a essa collegati hanno disegnato un quadro organico di strumenti volto a rafforzare l'effettività delle azioni di prevenzione e contrasto al fenomeno corruttivo. Tra questi strumenti vi è la trasparenza, intesa come accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, finalizzata non soltanto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ma anche a garantire una maggiore tutela dei diritti dei cittadini.

Il Dlgs n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (detto anche "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.

Agenzia delle entrate-Riscossione pubblica i dati, le informazioni e i documenti richiesti dal Dlgs n. 33/2013 sul proprio sito istituzionale, nella sezione appositamente dedicata "Amministrazione trasparente".

Come richiesto dalla normativa in materia di trasparenza e dalle linee guida emanate dall'ANAC sul tema, nel Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza vengono indicate, in un'apposita sezione, le misure volte a:

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

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

Si distinguono due tipologie di accesso civico:

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

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

4.3.3 Prevenzione della corruzione

Agenzia delle entrate-Riscossione ritiene che il rispetto delle regole etiche e di trasparenza nonché il rispetto delle leggi costituiscano una condizione necessaria per perseguire i propri obiettivi.

A tal fine l'Ente promuove la creazione di un ambiente caratterizzato da un forte senso di integrità etica, nella ferma convinzione che ciò contribuisca in modo decisivo all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo, influenzando su comportamenti che potrebbero sfuggire anche al più sofisticato meccanismo di vigilanza.

A presidio del rispetto dei valori etici tra i quali rientra la lotta alla corruzione e a qualsiasi situazione, anche potenziale, di mala gestio, Agenzia delle entrate-Riscossione ha adottato strumenti organizzativi di gestione e di controllo (quali, ad esempio, segregazioni delle funzioni, sistemi informativi di sicurezza per la protezione delle informazioni, Codice etico, etc.) affiancati dal Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito "PTPCT").

Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione, nel corso del 2017 sono state intraprese una serie di azioni volte a mitigare i rischi di corruzione individuati all'interno del PTPCT come meglio illustrato nel paragrafo 2.8 "Il piano di prevenzione della corruzione".

Tra tali azioni rientra l'attività di individuazione dei processi esposti al rischio corruttivo nonché la valutazione del loro grado rischio (basso, medio e alto). Nella seguente tabella vengono riportati i processi identificati a rischio alto.

Tabella 4.x

Prevenzione della corruzione

Processi identificati a rischio alto	
Agenzia delle entrate-Riscossione	incassi sportello; compensazioni art. 28-quater; sospensioni ex legge 228/2012; altre sospensioni; discarichi; procedure presso terzi; informazioni allo sportello

Per quanto riguarda l'azione di presidio, nel corso dell'anno 2017 Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 sono stati 70. Di questi, 60 rientrano nel ciclo di verifiche sugli sportelli (attività di cassa e compliance rispetto alla normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro).

Tabella 4.y

Prevenzione della corruzione

	Unità di misura	2015	2016	2017
Interventi di audit	n.	34	96	70

Tabella 4.2
Prevenzione della corruzione

Dipendenti dell'amministrazione finanziaria coinvolti in procedimenti penali (non colposi) - conseguenze	2015*				2016*				2017*			
	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	26	2	21	2	31	10	36	4	24	8	44	3
di cui:												
Corruzione e concussione (da 317 a 322 C.P.)	2	0	1	2	7	1	5	3	1	0	5	2
Abuso d'ufficio (323 C.P.)	8	0	3	0	2	0	7	0	5	0	12	0
Altri reati propri di dipendenti previsti nel C.P.	4	1	8	0	12	7	10	0	9	8	17	0
Reati propri di appartenenti alla PA previsti da altre leggi	9	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reati comuni non colposi	3	1	6	0	10	2	14	1	9	0	10	1
Misure disciplinari connesse a procedimenti penali adottate	4	1	1	0	15	1	0	0	1	6	0	2
di cui:												
Risoluzione del rapporto di lavoro (licenziamento)	3	0	0	0	11	1	0	0	1	5	0	1
Altre sanzioni disciplinari con mantenimento rapporto di lavoro	1	1	1	0	4	0	0	0	0	1	0	1
Risoluzione del rapporto di lavoro per altre cause (dimissioni, ecc.)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0

*: anno nel quale è iniziato o si è concluso il procedimento (compresi i procedimenti definiti negli anni precedenti ma conosciuti nel 2017)

** : incluso patteggiamento

***: 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

Infine per quanto riguarda la formazione in materia di anticorruzione nel 2017 non sono stati erogati corsi di formazione mentre sono stati previsti per l'anno 2018 dei corsi e-learning focalizzati sul conflitto di interessi e sul tema di whistleblowing (segnalazioni di condotte illecite). Per quanto riguarda la trasparenza, invece, verranno trattati i temi relativi al FOIA e agli obblighi di pubblicazione.

Tabella 4.aa

Prevenzione della corruzione

Attività di formazione specifica per la prevenzione alla corruzione	Unità di misura	2015	2016	2017
Dirigenti*	n.	79	1	0
Quadri Direttivi*	n.	1.407	17	0
Aree professionali*	n.	6.214	141	5
Ore di formazione specifica	ore	21.971	262	10
N. Partecipazioni**	n.	16.314	159	5

* 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.ab

Prevenzione della corruzione

Lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Unità di misura	2015	2016	2017
Piano di prevenzione della corruzione ex L. 190/2012 e corso specialistico per responsabili e referenti				
Dirigenti	%	60,6	0,01	-
Quadri	%	24,6	0,01	-
Aree professionali	%	21,1	0,02	0,08
Disciplina antiriciclaggio				
Dirigenti	%	41,5	-	4
Quadri	%	85,5	0,001	0,27
Aree professionali	%	64,7	0,002	0,29
Dlgs 231/01				
Dirigenti	%	67,7	-	9,3
Quadri	%	94,5	0,001	2,9
Aree professionali	%	95,3	0,001	2,4

4.4 GLI ENTI CREDITORI

Il settore della riscossione è l'ultimo anello della filiera del fisco che vede quali interlocutori più prossimi di Agenzia delle entrate-Riscossione da un lato i contribuenti e dall'altro gli enti creditori dai quali l'Ente riceve l'incarico di riscossione, coattivo o volontario, di tributi e altre entrate.

Il numero di enti creditori

Agenzia delle entrate-Riscossione effettua per conto dei creditori:

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

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 2017 sono 5.841 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.ac

Gli Enti creditori

	Unità di misura	2015	2016	2017
Numero enti creditori ruoli	%	97,63	97,68	97,24
Numero enti creditori avvisi pagamento	%	17,65	17,79	17,96
Totale Enti creditori	n.	6.884	6.548	5.841

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 Agenzia delle entrate-Riscossione, inizialmente contenuta nel DL n. 203/2005, più volte successivamente prorogata e superata solo con le disposizioni introdotte dal DL n. 193/2016.

I carichi affidati

Complessivamente il carico contabile residuo dei ruoli affidati dai diversi enti creditori nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2017, ammonta a circa 871 miliardi di euro, già al netto degli importi non dovuti dai contribuenti e annullati con provvedimenti di sgravio in autotutela dagli stessi enti creditori in quanto o con sentenze, nonché delle somme già riscosse.

L'importo del predetto carico residuo risulta, per oltre il 41%, difficilmente recuperabile (soggetti falliti, 152,7 mld; persone decedute e imprese cessate, 103,9 mld; nullatenenti, 103,9 mld) o sospeso per provvedimenti di autotutela, sentenze o accesso alla "rottamazione" (47,8 mld). Residuano 462,6 mld, di cui oltre il 78% (364,7 mld) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già tentato invano, in questi anni, azioni di recupero esecutive e/o cautelari. Al netto delle somme oggetto di rateizzazione in corso (13,7 mld), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 84,2 mld. Tale importo è comprensivo anche di debiti, per i quali, in base all'ordinamento vigente, sono inibite o limitate per l'Agente della riscossione le azioni di recupero quali ad esempio l'impignorabilità della prima casa, la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali nonché la limitazione alla pignorabilità di stipendi, salari e indennità relative al rapporto di lavoro e di impiego.

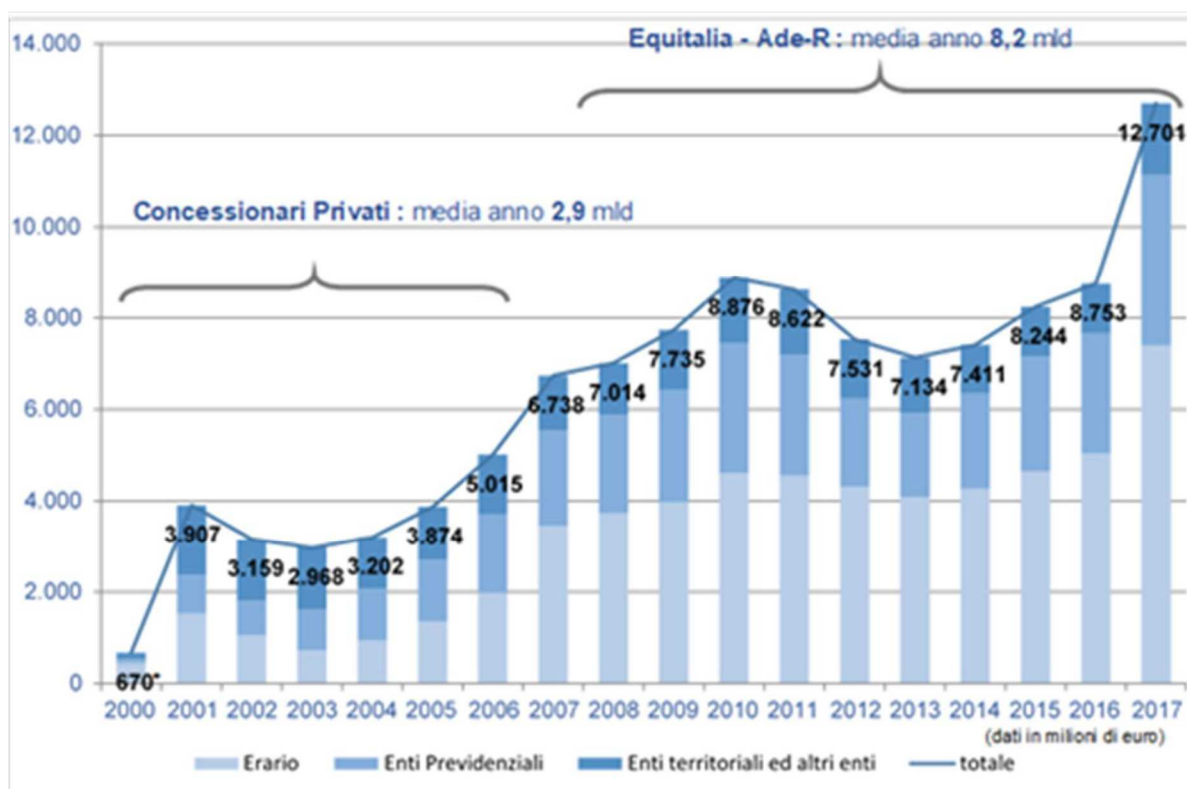
L'importo dei crediti residui (871 miliardi di euro), che riguarda una platea di oltre 20 milioni di contribuenti, è riferito:

- per l'81% a crediti di natura erariale affidati alla riscossione da Agenzia delle entrate, dall'Agenzia delle dogane e dei Monopoli, Agenzia del demanio o da altri Enti Statali (Ministeri, Prefetture etc.);
- per il 14% a crediti di natura contributiva o previdenziale affidati dall'INPS e dall'INAIL;
- per il 3% a crediti affidati dai Comuni;
- per il restante 2% da crediti affidati da altre tipologie di enti impositori (Regioni, Casse di previdenza, Camere di commercio, Ordini professionali etc.).

Gli importi riscossi

Come precedentemente descritto nel capitolo 4.3.1, il ruolo sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione si traduce in prima battuta in un contributo alla potenziale capacità finanziaria dell'ente creditore, sia esso lo Stato o un qualunque altro ente pubblico, mediante la riscossione volontaria e la riscossione coattiva riferita a tributi per i quali il contribuente non ha provveduto al pagamento volontario.

I risultati che hanno caratterizzato la gestione pubblica del servizio hanno evidenziato una crescita sin dal 2007, primo anno di piena attività, con una media, al 2017, di oltre 8,2 miliardi di euro riscossi annualmente. Il dato risulta tanto più evidente se si confronta alla media di incassi annua, pari a 2,9 miliardi di euro, raggiunta negli ultimi anni di attività da parte dei concessionari privati.



* L'importo riscosso relativo al 2000 risulta esiguo in quanto le attività di riscossione per quella annualità hanno risentito della fase di avvio della riforma del settore avvenuta nel giugno 1999.

** La media dei risultati della riscossione nel periodo di competenza di Equitalia/AdeR con esclusione del 2017, anno in cui il risultato è stato influenzato dagli effetti della definizione agevolata dei ruoli (c.d. Rottamazione delle cartelle), è stata pari a 7,8 mld annui.

In particolare nel 2017 l'importo dei ruoli riscossi per conto degli enti creditori ha raggiunto gli 12,7 miliardi di euro con un incremento rispetto al 2016 di circa il 45%.

Tabella 4.ad

Gli enti creditori

Importi riscossi	Unità	2015	2016	2017
Riscossione da Ruolo	%	93,3	95,6	97,9
Riscosso da Avvisi di pagamento	%	6,7	4,4	2,1
Totale riscossione	€/mln	8.839,8	9.156,2	12.978,4
Ruoli Erariali	%	56,5	57,6	58,2
Ruoli Inps-Inail	%	30,2	29,9	29,5
Ruoli Enti non statali	%	13,4	12,6	12,3
Totale riscossione da ruolo	€/mln	8.243,8	8.752,4	12.700,8

Il risultato del 2017 è stato caratterizzato dalle riscossioni derivanti dalla definizione agevolata (c.d. rottamazione) dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agente della riscossione nel periodo dal 2000 al 2016, introdotta dall'art. 6 del DL n. 193/2016, per un importo pari a 6.512 milioni di euro.

Per quanto riguarda la ripartizione della riscossione per ente impositore, le quote maggiori di riscossione sono rappresentate dai ruoli erariali (pari a circa 7.387 milioni di euro, dei quali per circa 6.953 milioni attribuibili all'Agenzia delle entrate che rispetto al 2016 ha registrato un incremento di circa il 49%), previdenziali (pari a circa 3.747 milioni di euro, dei quali per circa 3.612 milioni attribuibili all'Inps che rispetto al 2016 ha registrato un incremento del 49%) e in maniera residuale agli altri enti (pari a circa 1.566 milioni di euro attribuibili a comuni, regioni, casse di previdenza, camere di commercio ed altri enti).

4.4.1 Riscossione enti locali

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 Agenzia delle entrate-Riscossione.

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, l'Agenzia delle entrate-Riscossione 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.

Dalla data del 1° luglio 2017 sono oltre 2.900 gli enti che hanno già deliberato di affidare ad Agenzia delle Entrate la riscossione delle proprie entrate.

4.5 LE PERSONE IN AdER

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.

Agenzia delle entrate-Riscossione ha scelto di efficientare i costi, minimizzando gli impatti sul personale attraverso un sistema di relazioni orientato a mantenere la coesione sociale, dall'altro si è creata maggiore flessibilità nell'organizzazione aziendale, rivedendo strutture, processi interni e modelli di servizio.

4.5.1 Composizione del personale

Per quanto riguarda il personale dell'Ente, l'art. 1, comma 9, del DL n. 193 del 2016 ha stabilito che, a decorrere dal 1° luglio 2017, tenuto conto della specificità delle funzioni proprie della riscossione e delle competenze tecniche necessarie al loro svolgimento, tutti i dipendenti delle società Equitalia SpA e Equitalia Servizi di riscossione SpA venisse trasferito all'Agenzia delle entrate-Riscossione, senza soluzione di continuità, ferma restando la ricognizione delle competenze possedute

ai fini di una collocazione organizzativa coerente e funzionale alle esigenze del nuovo Ente.

In ottemperanza a quanto stabilito dal citato comma 9, è stata ridefinita la struttura organizzativa del nuovo Ente ed effettuata la ricognizione delle competenze attraverso una specifica metodologia mirata alla corretta allocazione delle risorse al fine di assicurare, senza soluzione di continuità, il corretto svolgimento e funzionamento del servizio nazionale della riscossione.

Per effetto delle citate previsioni normative, pertanto, il personale delle società del Gruppo Equitalia sciolte è stato trasferito all'Agenzia delle entrate-Riscossione, mantenendo la posizione giuridica ed economica già maturata alla data del passaggio al nuovo Ente.

Tutte le organizzazioni sindacali dei lavoratori hanno partecipato a una procedura di informazione e consultazione, con l'attivazione di un confronto nel corso del quale sono stati congiuntamente esaminati gli aspetti complessivi del processo di riorganizzazione e le eventuali ricadute sul personale.

L'organico di Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2017 è formato da 7.612 persone come evidenziato nella seguente tabella che evidenzia la suddivisione per genere.

Tabella 4.ae

Composizione del personale

Numero totale dipendenti suddiviso per genere	Unità di misura	2015	2016	2017
Lavoratori dipendenti	n.	7.950	7.885	7.612
di cui				
Uomini	n.	4.703	4.657	4.543
Donne	n.	3.247	3.228	3.069
Lavoratori interinali	n.	15	0	0
di cui				
Uomini	n.	5	0	0
Donne	n.	10	0	0
Totale forza lavoro	n.	7.965	7.885	7.612

La diminuzione rispetto all'esercizio precedente è principalmente attribuibile all'uscita del personale di Equitalia Giustizia SpA, le cui azioni sono state cedute a titolo gratuito al Ministero dell'economia e delle finanze nel corso del 2017 come previsto dal DL n. 193/2016.

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

Tabella 4.af

Composizione del personale

Numero totale dipendenti suddiviso per genere, per tipologia di contratto, impegno e categoria	Unità di misura	2015	2016	2017
Lavoratori dipendenti per tipologia di contratto				
A tempo indeterminato	n.	7.938	7.873	7.609
di cui				
Uomini	n.	4.697	4.651	4.541
Donne	n.	3.241	3.222	3.068
A tempo determinato	n.	12	12	3
di cui				
Uomini	n.	6	6	2
Donne	n.	6	6	1
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.950	7.885	7.612
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato per tipologia impegno				
Full time	n.	7.209	7.132	6.843
di cui				
Uomini	n.	4.627	4.578	4.458
Donne	n.	2.582	2.554	2.385
Part time	n.	729	741	766
di cui				
Uomini	n.	70	73	83
Donne	n.	659	668	683
Totale lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	n.	7.938	7.873	7.609
Lavoratori dipendenti per categoria professionale				
Dirigenti	%	1,2	1,1	1,0
di cui				
Uomini	%	1,1	1	0,9
Donne	%	0,1	0,1	0,1
Quadri	%	18,2	18,7	19,1
di cui				

Uomini	%	12,3	12,6	12,9
Donne	%	5,9	6,1	6,2
Aree professionali	%	80,6	80,2	79,9
di cui				
Uomini	%	45,8	45,5	45,9
Donne	%	34,8	34,7	34,0
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.950	7.885	7.612

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

Tabella 4.ag

Composizione del personale

Forza lavoro totale per area geografica	Unità di misura	2015	2016	2017
Abruzzo	n.	241	242	241
di cui				
Uomini	n.	146	145	144
Donne	n.	95	97	97
Basilicata	n.	134	137	135
di cui				
Uomini	n.	85	90	88
Donne	n.	49	47	47
Calabria	n.	452	452	452
di cui				
Uomini	n.	314	313	312
Donne	n.	138	139	140
Campania	n.	896	888	883
di cui				
Uomini	n.	615	609	605
Donne	n.	281	279	278
Emilia Romagna	n.	462	464	462
di cui				
Uomini	n.	222	222	221
Donne	n.	240	242	241
Friuli Venezia Giulia	n.	167	165	165
di cui				
Uomini	n.	100	99	99
Donne	n.	67	66	66
Lazio	n.	1.361	1.321	1.072

di cui				
Uomini	n.	768	739	638
Donne	n.	593	582	434
Liguria	n.	232	231	232
di cui				
Uomini	n.	127	126	126
Donne	n.	105	105	106
Lombardia	n.	977	971	963
di cui				
Uomini	n.	531	529	526
Donne	n.	446	442	437
Marche	n.	178	181	181
di cui				
Uomini	n.	107	109	110
Donne	n.	71	72	71
Molise	n.	85	84	95
di cui				
Uomini	n.	55	55	66
Donne	n.	30	29	29
Piemonte	n.	575	578	571
di cui				
Uomini	n.	341	344	340
Donne	n.	234	234	231
Puglia	n.	589	588	586
di cui				
Uomini	n.	419	418	418
Donne	n.	170	170	168
Sardegna	n.	299	297	295
di cui				
Uomini	n.	176	176	174
Donne	n.	123	121	121
Sicilia	n.	8	8	6
di cui				
Uomini	n.	5	5	3
Donne	n.	3	3	3
Toscana	n.	523	510	506
di cui				
Uomini	n.	278	267	263
Donne	n.	245	243	243
Trentino Alto Adige - Bolzano	n.	69	67	66
di cui				

Uomini	n.	36	35	34
Donne	n.	33	32	32
Trentino Alto Adige - Trento	n.	38	39	39
di cui				
Uomini	n.	17	18	18
Donne	n.	21	21	21
Umbria	n.	143	144	144
di cui				
Uomini	n.	95	95	95
Donne	n.	48	49	49
Valle d'Aosta	n.	9	9	9
di cui				
Uomini	n.	6	6	6
Donne	n.	3	3	3
Veneto	n.	512	509	509
di cui				
Uomini	n.	260	257	257
Donne	n.	252	252	252
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.950	7.885	7.612

In termini di variazioni rispetto all'esercizio precedente occorre evidenziare che la riduzione più significativa si è registrata nella regione Lazio dove ha avuto il maggiore effetto l'uscita del personale di Equitalia Giustizia.

Nonostante questa diminuzione, la regione Lazio rimane quella con la maggiore concentrazione di dipendenti (circa il 14%) seguita dalla Lombardia con circa il 12,7% e la Campania con circa l'11,6%.

Tabella 4.ah

Composizione del personale

Accordi collettivi di contrattazione	Unità di misura	2015	2016	2017
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100	100	100

Ai dipendenti di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 ed ai quadri direttivi e del contratto integrativo aziendale (secondo livello di contrattazione) applicabile all'Ente.

A tal proposito occorre ricordare che l'ultimo rinnovo del Contratto collettivo nazionale effettuato nella gestione Equitalia risaliva al 2008 e allo stesso era collegato il Contratto integrativo aziendale rinnovato nel 2014 (gennaio per le società Agenti della riscossione e febbraio per Equitalia SpA). Da giugno 2010 Equitalia si era comunque adeguata alle limitazioni imposte alle assunzioni prima dalla Legge n. 122 del 2010 e, per ultimo, dalla Legge n. 208 del 2015 (Legge di stabilità 2016).

Con la confluenza di tutto il personale in Agenzia delle entrate-Riscossione si sono concretizzate le condizioni per formalizzare con le OO.SS. il rinnovo del CCNL, – applicabile al settore della riscossione nazionale e relativo alle aree professionali e ai quadri direttivi dell'Ente – e del contratto integrativo aziendale applicabile allo stesso Ente, avvenuto lo scorso 28 marzo 2018.

Tali rinnovi sono avvenuti in coerenza con la linea tracciata per il rinnovo della contrattazione del pubblico impiego (durata triennale 2016-2018, applicazione della medesima percentuale di adeguamento dei minimi tabellari prevista per i dipendenti pubblici), consentendo, tra l'altro:

- l'omogeneizzazione dei trattamenti di secondo livello, sino ad allora differenziati per i dipendenti provenienti dalle diverse società del Gruppo;
- l'ampliamento dell'orario giornaliero degli sportelli e l'apertura straordinaria per cinque sabati durante l'anno in caso di particolari esigenze, inseriti nel nuovo CCNL per favorire le azioni di potenziamento dell'efficacia della riscossione e il miglioramento del rapporto con i contribuenti.

Infine nelle tabelle 4.ai e 4.aj 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.ai
Composizione del personale

Personale assunto	Unità di misura	2015	2016	2017
Assunzioni per genere				
Uomini	n.	3	5	14
Donne	n.	8	6	1
Totale	n.	11	11	15
Uomini	% su totale dipendenti	0,04	0,06	0,18
Donne	% su totale dipendenti	0,1	0,08	0,01
Totale	% su totale dipendenti	0,14	0,14	0,20
Assunzioni per fascia di età				
<30 anni	n.	1	2	0
30-50 anni	n.	10	6	7
>50 anni	n.	0	3	8
<30 anni	% su totale dipendenti	0,01	0,03	0,00
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,13	0,08	0,09
>50 anni	% su totale dipendenti	0	0,04	0,11
Assunzioni per area geografica				
Abruzzo	n.	0	1	0
Basilicata	n.	0	1	0
Calabria	n.	1	1	0
Campania	n.	0	0	1
Emilia Romagna	n.	0	0	0
Friuli Venezia Giulia	n.	0	0	0
Lazio	n.	10	5	1
Liguria	n.	0	0	0
Lombardia	n.	0	2	0
Marche	n.	0	0	0
Molise	n.	0	0	12
Piemonte	n.	0	0	0
Puglia	n.	0	0	0
Sardegna	n.	0	0	0
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	0	1	1
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	0	0
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	0
Umbria	n.	0	0	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	0	0	0

Abruzzo	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Basilicata	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,00
Calabria	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,00
Campania	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,01
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	0,13	0,06	0,01
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Lombardia	% su totale dipendenti	0,00	0,03	0,00
Marche	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Molise	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,16
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Puglia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Sardegna	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,00	0,01	0,01
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Umbria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00

Tabella 4.aj

Composizione del personale

Personale cessato	Unità di misura	2015	2016	2017
Personale cessato per genere				
Uomini	n.	32	52	34
Donne	n.	10	24	19
Totale	n.	42	76	53
Uomini	% su totale dipendenti	0,4	0,66	0,45
Donne	% su totale dipendenti	0,13	0,30	0,25
Totale	% su totale dipendenti	0,53	0,96	0,70
Personale cessato per fascia di età				
<30 anni	n.	1	2	1
30-50 anni	n.	15	24	22
>50 anni	n.	26	50	30
<30 anni	% su totale dipendenti	0,01	0,03	0,01
30-50 anni	% su totale dipendenti	0,19	0,30	0,29
>50 anni	% su totale dipendenti	0,33	0,63	0,39
Personale cessato per area geografica				

Abruzzo	n.	3	2	3
Basilicata	n.	0	4	0
Calabria	n.	3	4	2
Campania	n.	7	18	10
Emilia Romagna	n.	1	2	2
Friuli Venezia Giulia	n.	1	0	0
Lazio	n.	13	19	10
Liguria	n.	0	0	2
Lombardia	n.	3	6	7
Marche	n.	1	1	0
Molise	n.	1	3	0
Piemonte	n.	0	4	3
Puglia	n.	2	1	7
Sardegna	n.	1	1	2
Sicilia	n.	0	0	0
Toscana	n.	3	4	2
Trentino Alto Adige – Bolzano	n.	0	0	2
Trentino Alto Adige – Trento	n.	0	0	0
Umbria	n.	1	3	0
Valle d'Aosta	n.	0	0	0
Veneto	n.	2	4	1
Abruzzo	% su totale dipendenti	0,04	0,03	0,04
Basilicata	% su totale dipendenti	0,00	0,05	0,00
Calabria	% su totale dipendenti	0,04	0,05	0,03
Campania	% su totale dipendenti	0,09	0,23	0,13
Emilia Romagna	% su totale dipendenti	0,01	0,03	0,03
Friuli Venezia Giulia	% su totale dipendenti	0,01	0,00	0,00
Lazio	% su totale dipendenti	0,16	0,24	0,13
Liguria	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,03
Lombardia	% su totale dipendenti	0,04	0,08	0,09
Marche	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,00
Molise	% su totale dipendenti	0,01	0,04	0,00
Piemonte	% su totale dipendenti	0,00	0,05	0,04
Puglia	% su totale dipendenti	0,03	0,01	0,09
Sardegna	% su totale dipendenti	0,01	0,01	0,03
Sicilia	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Toscana	% su totale dipendenti	0,04	0,05	0,03
Trentino Alto Adige – Bolzano	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,03
Trentino Alto Adige – Trento	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Umbria	% su totale dipendenti	0,01	0,04	0,00
Valle d'Aosta	% su totale dipendenti	0,00	0,00	0,00
Veneto	% su totale dipendenti	0,03	0,05	0,01

4.5.2 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, quella professionalità e quella capacità di ascolto che rappresentano il fattore critico di successo dell'Agenzia.

Per quanto riguarda la formazione nel corso del 2017 sono stati curati dei progetti con il coinvolgimento delle strutture del territorio, perseguendo da una parte l'obiettivo del soddisfacimento delle esigenze formative espresse dalle funzioni dell'ente e dall'altra prevedendo l'insorgere dei fabbisogni al fine di garantire un'offerta formativa in grado di seguire e accompagnare il periodo di evoluzione e cambiamento che ha caratterizzato l'Agenzia.

Tra le altre attività, particolare impulso è stato conferito alla formazione interna: tale modalità di erogazione oltre a permettere un rilevante contenimento dei costi legati alle spese di docenza, consente di valorizzare il capitale umano presente in Agenzia attraverso la condivisione di competenze specifiche di alto profilo contribuendo allo sviluppo e al consolidamento di un linguaggio organizzativo condiviso.

Per quanto riguarda le ore di formazione erogate (vedi tab. 4.ak), la riduzione registrata dipende dalla circostanza che nel 2017 i corsi sono stati erogati prevalentemente "in presenza" a differenza degli anni precedenti nei quali è stata privilegiata la formazione a distanza tramite piattaforma di e-learning in relazione agli adempimenti obbligatori di legge (p.e. formazione per Dlgs 231/01).

Tabella 4.ak

Competenze, professionalità e capacità di ascolto

Formazione	Unità di misura	2015	2016	2017
Ore totali di formazione per categoria				
Dirigenti	ore	1.464	1.141	200
Quadri	ore	12.565	7.894	7.827
Aree professionali	ore	30.509	18.732	26.937
Ore totali di formazione	ore	44.538	27.767	34.963
Ore medie pro-capite di formazione per categoria				
Dirigenti	ore pro-capite	15,58	13,42	2,67
Quadri	ore pro-capite	8,68	5,35	5,38
Aree professionali	ore pro-capite	4,76	2,96	4,43
Ore medie pro-capite di formazione	ore pro-capite	5,60	3,52	4,59
Ore totali di formazione per genere				
Uomini	ore	26.735	16.867	22.749
Donne	ore	17.804	10.900	12.214
Ore medie pro-capite di formazione per genere				
Uomini	ore pro-capite	5,68	3,62	5,0
Donne	ore pro-capite	5,48	3,38	4,0
Ore totali di formazione per tematica				
Base	ore	24.603	3.534	7.398
Manageriale	ore	1.143	1.879	5.355
Specialistica	ore	18.792	22.354	22.210
Totale	ore	44.538	27.767	34.963

4.5.3 Pari opportunità

Per quanto riguarda gli organi di governo (tab. 4.al) 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.al

Pari opportunità

Composizione organi di governo	Unità di misura	2015	2016	2017
Membri del CdA/Comitato per genere				
Uomini	%	60	60	100
Donne	%	40	40	0
Membri del CdA/Comitato per fascia di età				
<30 anni	%	-		
30-50 anni	%	60	60	33
>50 anni	%	40	40	66
Totale	n.	5	5	3

Per quanto riguarda invece il personale dipendente, nella tabella 4.am emerge che gli uomini rappresentano oltre il 59% del totale del personale dipendente, concentrato nella fascia oltre i 50 anni (pari a quasi il 52% del totale del personale dipendente).

Tabella 4.am

Pari opportunità

	Unità di misura	2015	2016	2017
Dipendenti per genere				
Uomini	%	59,2	59,1	59,7
Donne	%	40,8	40,9	40,3
Dipendenti per diversità				
<30 anni	%	5,5	6,0	6,3
30-50 anni	%	1,4	1,4	1,4
Dipendenti per fascia d'età				
<30 anni	%	1,3	0,9	0,38
30-50 anni	%	61,1	55,5	47,7
>50 anni	%	37,6	43,6	51,9
Totale	n.	7.950	7.885	7.612

Tabella 4.an

Pari opportunità

	Unità di misura	2015	2016	2017
Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate				
Dirigenti	%	0	0	0
Quadri	%	6,4	7,96	8,38
Aree professionali	%	93,6	92,04	91,62
Totale dipendenti appartenenti alle categorie tutelate	n.	548	578	585

Tabella 4.a0

Pari opportunità

	Unità di misura	2015	2016	2017
Dipendenti per categoria professionale e fascia di età				
Dirigenti	%	1,2	1,1	1,0
<30 anni	%	0	0	0
30-50 anni	%	0,4	0,3	0,3
>50 anni	%	0,8	0,8	0,7
Quadri	%	18,2	18,7	19,1
<30 anni	%	0	0	0
30-50 anni	%	9,3	8,3	7,1
>50 anni	%	8,9	10,4	12,0
Aree professionali	%	80,6	80,2	79,9
<30 anni	%	1,9	0,9	0,7
30-50 anni	%	50,6	46,8	40,3
>50 anni	%	28,1	32,5	39,2
Totale lavoratori dipendenti	n.	7.950	7.885	7.612

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

Tabella 4.ap

Pari opportunità

Rapporto salario donna/uomo per categoria	Unità di misura	2015	2016	2017
Dirigenti	%	90,9	90,0	93,4
Quadri	%	93,3	92,7	93,1
Aree professionali	%	91,7	87,6	92,0

4.6 Fornitori

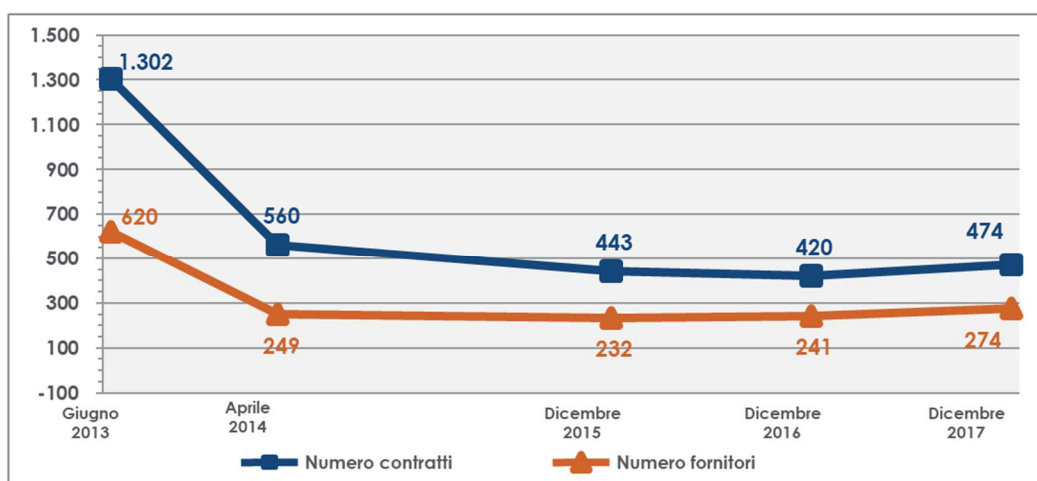
Il processo di riassetto organizzativo che ha condotto alla istituzione di Agenzia delle entrate-Riscossione è stato accompagnato dall'adozione di modelli di accentramento (funzionale e/o di processo) finalizzati alla razionalizzazione ed al miglioramento delle dimensioni organizzative-operative dell'Ente.

In particolare l'accentramento del Settore Acquisti è nato con l'obiettivo principale di:

- consentire una progressiva riduzione della spesa complessiva, garantendo al contempo il soddisfacimento dei fabbisogni dell'Ente;
- ottimizzare gli acquisti riducendo il volume totale di contratti e forniture;
- garantire un miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto nel rispetto delle normative di riferimento;
- creare category manager, ovvero figure specializzate per categoria merceologica d'acquisto (Sourcing) capaci di analizzare e conoscere il mercato di settore.

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

- riduzione del numero dei contratti e dei fornitori e delle procedure non competitive di oltre i 2/3 rispetto al 2013, a fine 2017 pari a 474 contratti e 274 fornitori con un valore medio degli stessi di circa . 774 milioni di euro;



- forte incremento delle iniziative d'acquisto svolte attraverso Consip, è stato superato il 30% nel 2017 per valore e quantità e un probabile ulteriore aumento è atteso per l'anno 2018;
- significativo contenimento dei tempi di svolgimento delle procedure acquisitive rispetto ai tempi definiti dalle procedure aziendali. In particolare, si segnala una riduzione dei tempi pari a circa il 65% in relazione alle adesione a Convenzioni Consip di circa il 42% per gli affidamenti diretti e di circa il 28% per le procedure negoziate sotto soglia svolte tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione;
- riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta nel 2017 pari al 5,8% per un importo di oltre 10 milioni di euro.

Si è provveduto alla costante applicazione della normativa in merito all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal decreto Trasparenza (Dlgs n. 33/2013 come modificato dal Dlgs n. 97/2016) attraverso la sezione Società trasparente del portale di Agenzia delle Entrate-Riscossione.

È stato definito il fabbisogno complessivo di approvvigionamento, consolidato nel Master Plan degli acquisti 2018-2020 che, mette in rilievo:

- una strategia acquisitiva maggiormente efficace ed un maggior utilizzo degli strumenti di acquisto in rete resi disponibili da Consip;
- un collegamento con le previsioni di budget ai fini di una corretta programmazione annuale/pluriennale degli acquisti da realizzare, individuando i vincoli di priorità e le migliori politiche e modalità d'acquisto al fine di un contenimento dei costi.

Alla predisposizione del Master Plan è seguita la pubblicazione del programma biennale degli acquisti di beni e servizi nella sezione dedicata del sito internet dell'ente.

Il Master Plan 2018-2020 prevede complessivamente 245 iniziative di acquisto (per un valore complessivo di 517,7 milioni di euro), di cui 167 per fabbisogni preesistenti (per un valore complessivo di circa 410,5 milioni di euro, aumentate in termini di numero del 16,8% rispetto al Master Plan dello scorso anno), 75 per soddisfare nuovi fabbisogni (per un valore complessivo di circa 73,8 milioni di euro) con una riduzione in termini di numero del 14,8% circa rispetto allo scorso anno e 3 c.d. iniziative ponte (per un valore complessivo di circa 33,4 milioni di euro) con una riduzione in termini di numero dell'87% rispetto allo scorso anno. Tali valori saranno oggetto di aggiornamento semestrale.

Particolare impegno è stato posto nella predisposizione di strategie di approvvigionamento in relazione alla pianificazione dei fabbisogni e all'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 nuove 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 negli appaltanti, 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 le procedure negoziate per l'affidamento, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett b) del Dlgs n. 50/2016.

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

Indice

V – LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE.....	119
5.1 GESTIONE DELLE MATERIE PRIME.....	119
5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI.....	121
5.3 SMALTIMENTO RIFIUTI E MACERO.....	122
5.4 COMPLIANCE	123
5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE.....	123
5.5.1 Nomina energy manager	123
5.5.2 Standard progettuali per allestimento e ristrutturazione sedi	124
5.5.3 Green Public Procurement.....	124
5.5.4 Carta dei valori ambientali.....	124
5.5.5 Mobilità.....	125

V – LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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

Nel corso del 2017 si è quindi continuato nel percorso già avviato volto alla riduzione dei consumi cartacei, al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni.

Nei paragrafi seguenti viene illustrata la "gestione ambientale" di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 vanno distinti in due gruppi:

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

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

In particolare nel 2017, come evidenziato nella tabella 5.a, i consumi totali di carta "A3" e "A4" acquistata direttamente è pari a 711 tonnellate con un aumento di consumi di materie prime utilizzate circa il 5% rispetto al dato rilevato nel 2016 dovuto principalmente all'incremento di stampe derivanti dall'attività di sportello conseguenti alla "definizione agevolata".

Tabella 5.a

Gestione delle materie prime

Materie prime utilizzate	Unità di misura	2015	2016	2017
Carta formato A3/A4	%	89,7	88,3	89,5
Moduli stampati	%	10,3	11,7	10,5
Totale	t	716	755	795

L'incremento rilevato viene sostanzialmente compensato dai minori consumi di carta acquistata dai fornitori incaricati della stampa dei documenti esattoriali di Agenzia delle entrate-Riscossione (cartelle, avvisi di pagamento, solleciti, ecc.), come evidenziato nella tabella 5.b con una riduzione nell'ultimo anno del 7% ancora una volta dovuta dalla definizione agevolata che ha determinato una variazione delle attività tipiche di front office.

Tabella 5.b

Gestione delle materie prime

Materie Prime utilizzate da fornitori	Unità di misura	2015	2016	2017
Carta	t	1.051	819	762

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

Tabella 5.c

Gestione delle materie prime

Risparmi di carta	Unità di misura	2015	2016	2017
PEC inviate	n./ooo	1.385	5.440	8.491
Carta risparmiata da PEC	t	72	212	296

5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

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

Con particolare riferimento al 2017 nelle tabelle 5.d e 5.e vengono riportati i dati dei consumi energetici in termini di consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria acquistata e consumata proveniente da fonti esterne, nonché di emissioni totali di gas a effetto serra in termini di tonnellate equivalenti di CO₂, che evidenziano una riduzione complessiva rispetto allo scorso esercizio di circa il 33%.

Tabella 5.d

Consumi energetici ed emissioni

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Unità di misura	2015	2016	2017
Metano	Tj	15	16	17
Energia elettrica	Tj	67	65	68,7

Tabella 5.e

Consumi energetici ed emissioni

Emissioni totali di gas effetto serra	Unità di misura	2015	2016	2017
CO ₂ per consumo di metano	T	801	876	1.019
CO ₂ per consumo di energia elettrica	T	9.925	9.718	6.074
Emissioni totali	T	10.726	10.594	7.093

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 ad 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 e devono essere intesi nella declinazione di "pericolosità" dato che, sebbene oggetto di specifico CER, riguardano solo particolari componenti hardware (batterie gruppi continuità, vecchi monitor, ecc.) e non i rifiuti che generalmente si intende oggetto di effettiva pericolosità sia ambientale sia personale (sostanze chimiche, amianto, veleni, acidi, materiali di risulta, ecc.) di cui, ovviamente, Agenzia delle entrate - Riscossione non è produttore.

La tracciatura delle operazioni di macero effettuata nel corso dell'anno 2017 ha consentito di individuare e dettagliare alcune categorie di rifiuti oggetto di macero, rientranti tra i non pericolosi, dotati di autonomo CER. Trattasi in particolare degli "imballaggi misti" intesi come plastica o altri materiali abitualmente utilizzati nel confezionamento a protezione del materiale hardware e dei "rifiuti ingombranti"

intesi essenzialmente come arredi vetusti, composti da legno, ferro e acciaio, oggetto di macerazione qualora inutilizzabili.

A fronte delle tipologie di rifiuti sopra evidenziati nella tabella 5.f vengono riportate sinteticamente la statistica delle quantità smaltite che evidenziano nel 2017 complessivo minore macero pari a circa il 37%. Il volume dei maceri si è di nuovo attestato su valori standard dopo un aumento registrato nel 2016 dovuto a una intensa attività di carattere eccezionale riferita su alcune sedi.

Tabella 5.f

Smaltimento rifiuti e macero

Smaltimento dei rifiuti	Unità di misura	2015	2016	2017
Rifiuti non pericolosi	T	212	493	311
di cui recuperati/riciclati	T	212	493	311
Rifiuti pericolosi	T	2	2	1
di cui recuperati/riciclati		2	2	1

5.4 COMPLIANCE

Nel triennio 2015-2017 non sono state comminate multe e sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale né tantomeno sono state identificate violazioni in materia ambientale.

5.5 INIZIATIVE DI IMPATTO AMBIENTALE

5.5.1 Nomina energy manager

La politica ambientale di Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 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, Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le attività avviate sugli immobili che ospitano gli uffici e le sedi dell'Ente.

Nel corso del 2017 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 Agenzia delle entrate-Riscossione a individuare linee di prodotti che rispecchino tali caratteristiche al fine di garantire un minore effetto sulla salute umana e sull'ambiente.

5.5.4 Carta dei valori ambientali

Nel corso del 2017 Agenzia delle entrate-Riscossione ha ultimato la redazione di una "Carta dei valori ambientali" rivolta a tutte le persone che operano nell'Ente, attraverso la pubblicazione sulla rete intranet, con la finalità di aumentare la consapevolezza rispetto all'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente.

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

5.5.5 Mobilità

Agenzia delle entrate-Riscossione è consapevole che i sistemi di trasporto causano impatti ambientali di ampia portata, dal riscaldamento globale allo smog e all'inquinamento acustico. In considerazione del ruolo svolto sono proseguite le iniziative volte a ridurre il suo impatto ambientale in termini di mobilità sia nei confronti dei contribuenti che del proprio personale.

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

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

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

Indice

VI – LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	127
6.1 LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA.....	127
6.2 EFFICIENTAMENTO	130
6.2.1 Il costo della riscossione	130
6.2.2 Economicità della gestione	132

VI – LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

L'azione di Agenzia delle entrate-Riscossione è orientata all'efficientamento dei processi produttivi e al contenimento delle voci di spesa, nonostante la riduzione dei potenziali margini di manovra in considerazione degli importanti risultati già ottenuti nell'ultimo triennio 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

Come anticipato nel primo capitolo, Agenzia delle entrate-Riscossione è operativa dal 1° luglio 2017 e pertanto il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2017 è il primo bilancio dell'Ente, il cui conto economico rappresenta i costi e i ricavi del semestre che va dal primo luglio 2017 al 31 dicembre 2017.

Al fine di garantire la corrispondenza con il conto economico del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017, lo schema del valore economico generato e distribuito (tabella 6.a) rappresenta i costi e ricavi del semestre che va dal 1° luglio 2017 al 31 dicembre 2017, senza esporre i saldi dell'esercizio precedente, in quanto come detto l'ente è stato costituito il 1° luglio 2017.

Tabella 6.a
Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	01/07/17 31/12/17 Ader
Valore economico generato	€/mln	702,6
Ricavi	€/mln	702,6
Remunerazione dalla PA – Contributo ex art 9 DLgs 159/15	€/mln	0,0
Proventi straordinari netti	€/mln	0,0
Valore economico distribuito	€/mln	614,3
Costi operativi	€/mln	152,9
Remunerazione dei dipendenti	€/mln	251,0
Remunerazione dei finanziatori	€/mln	10,4
Remunerazione della Pa	€/mln	177,1
Remunerazione della Pa (Versamento misure contenimento spesa pubblica ex art 1 c 6 bis DL 193/16)	€/mln	22,9
Elargizioni e liberalità in favore della comunità	€/mln	0,0
Valore economico trattenuto	€/mln	88,4
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	€/mln	20,1
Autofinanziamento	€/mln	2,8
Accantonamenti e riserve	€/mln	65,5

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

A tal proposito si precisa che i dati pro-forma sono stati determinati sommando algebricamente quelli delle singole società relativi al primo semestre 2017, riclassificandoli secondo gli schemi previsti dal DLgs 139/2015 applicati al nuovo Ente. Nella tabella che segue sono stati esposti: il valore aggregato del primo semestre 2017, il valore del secondo semestre 2017 riferito ad Agenzia delle entrate-Riscossione e il dato aggregato pro-forma dell'intero esercizio.

Tabella 6.b
Valore economico generato e distribuito (proforma)

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

Con riferimento ai dati aggregati su base annuale, nel corso del 2017 l'Ente ha "generato valore economico" per circa 1.053,1 milioni di euro, evidenziando un risultato d'esercizio di 26,85 milioni di euro. Tale utile, per un importo complessivo pari a 24,1 milioni di euro, è stato riversato al bilancio dello Stato a fronte delle misure di contenimento della spesa pubblica ex art. 1 comma 6 bis del DL 193/2016.

L'importo dei ricavi è comprensivo del contributo in conto esercizio previsto dal DLgs n. 159/2015, in relazione al periodo gennaio-giugno 2017 e per un importo di 21 milioni di euro, come evidenziato nella tabella 6.b.

Il "valore economico distribuito" dall'Ente nel corso del 2017 risulta essere composto dalle seguenti voci:

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

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

6.2 EFFICIENTAMENTO

Il processo di efficientamento di Agenzia delle entrate-Riscossione viene illustrato nei seguenti paragrafi in termini di costo della riscossione ed economicità della gestione.

6.2.1 Il costo della riscossione

Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 il costo per ogni euro riscosso risulta essere pari a 0,094 euro determinando, dal 2006 a oggi, una diminuzione di oltre il 70% del costo della riscossione rispetto alla gestione degli ex concessionari, come evidenziato nella tabella 6.c.

Tabella 6.c

Il costo della riscossione

	Unità di misura	2015	2016	2017
Costo per ogni euro riscosso	€	0,126	0,117	0,094
Riduzione rispetto al costo ante 2006	%	60,3	63,2	70,4

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

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

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

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

L'incidenza della remunerazione rispetto ai volumi di riscossione si è quindi stabilizzata intorno al 7%, come evidenziato nella tabella 6.d, 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.

Il calcolo proposto non tiene conto dei risconti contabilizzati per l'anticipazione al 2017 delle riscossioni su posizioni con rateizzazioni attive e con rate a scadere negli esercizi successivi.

Tabella 6.d

Il costo della riscossione

Finanziamenti ricevuti dalla PA	Unità di misura	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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
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*
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

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

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 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 c.d. "rottamazione delle cartelle esattoriali" prevista dal DL n. 193/2016 e la c.d. "rottamazione bis" prevista dal DL n. 148/2017, che consentono ai contribuenti che aderiscono alla definizione agevolata di estinguere il proprio debito senza corrispondere sanzioni e interessi di mora.

6.2.2 Economicità della gestione

Agenzia delle entrate-Riscossione 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 2017 l'Ente ha continuato ad operare specifici interventi di efficientamento, oltre ad

assicurare il rispetto degli obblighi già stabiliti per legge (c.d. spending review), coerentemente alle iniziative intraprese fin dal 2016 per la riduzione del costo complessivo dell'attività e del consumo di risorse.

A tal proposito si segnala che, ai sensi dell'art. 1 c. 6-bis del DL n. 193/2016, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, i risparmi di spesa conseguiti a seguito dell'applicazione delle norme che prevedono riduzioni di spesa per le amministrazioni inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, sono versati da Agenzia delle entrate-Riscossione ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato, nei limiti del risultato d'esercizio dell'ente stesso, come già evidenziato nel paragrafo 6.1.

Tabella 6.e

Economicità della gestione

Versamento Bilancio dello Stato	Unità di misura	2015	2016	2017
Oneri contenimento spesa pubblica	€/mln	22,8	0	24,1

Indice

VII – NOTA METODOLOGICA E GRI INDEX.....	135
7.1 TABELLA DI RACCORDO.....	137
7.2 CONTENT INDEX	139
7.3 RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE	142

VII – 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).

Pertanto il presente bilancio di responsabilità sociale al 31 dicembre 2017 è il primo bilancio sociale dell'Ente.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale di Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2017 è stato redatto in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative ("Linee Guida GRI G4"), secondo l'opzione di rendicontazione "in accordance – core" in continuità con il bilancio sociale dell'esercizio precedente redatto dal Gruppo Equitalia.

L'Ente prevede di adottare dal bilancio sociale 2018 i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"). Per una migliore analisi e confrontabilità dell'andamento delle grandezze economiche, sociali e ambientali gestite, nel bilancio di responsabilità sociale 2017 vengono rappresentati i risultati complessivi del 2017 aggregando i dati del gruppo Equitalia al 30 giugno 2017 con quelli dell'Ente fino al 31 dicembre 2017. Tali risultati sono posti a confronto con quelli del 2016 e 2015 derivanti dal bilancio di responsabilità sociale al 31 dicembre 2016 del Gruppo Equitalia.

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

Tabella di raccordo gri-g4 opzione core e perimetro d'impatto

Tematica	Aspetto GRI - G4	Indicatori	Riferimento pagina	Impatto all'interno dell'organizzazione	Impatto all'esterno dell'organizzazione
Ampliamento e miglioramento canali di contatto	-	-		AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Ampliamento canali di pagamento	-	-		AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Miglioramento processo di riscossione	Customer satisfaction	G4-PR5	Cap. 4 pag. 39 - 40	AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Relazioni con ordini ed associazioni	-	-		AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Privacy	Privacy	G4-PR8	Cap. 4 Pag. 79 - 80	AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Ampliamento e miglioramento dei servizi	-	-		AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Contenzioso di riscossione	Compliance (Conformità)	G4-PR9	Content Index	AdeR	Enti creditori
Ruolo sociale	Contributi alla pubblica amministrazione Impatti economici indiretti	G4-SO6 G4-EC8	Content index Cap. 4 pag. 84	AdeR	Mass media, ambiente, cittadinanza, associazioni
Chiarezza e trasparenza	-	-		AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di

					categoria, ordini professionali
Prevenzione della corruzione	Anticorruzione	G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5	Cap. 4 pag. 92 Cap. 4 pag. 94 - 95 pag. 93	AdeR	Mass media, ambiente, cittadinanza, associazioni
Riscossione enti locali	-	-		AdeR	Enti creditori
Competenza, professionalità e capacità di ascolto	Formazione	G4-LA9	Cap. 4 pag. 112	AdeR	Cittadini, imprese, associazioni di categoria, ordini professionali
Pari opportunità	Pari opportunità Parità di retribuzione tra donne e uomini	G4-LA1 G4-LA12 G4-LA13	Cap. 4 pag. 102 - 110 Cap. 4 pag. 113 - 114, Cap 4 pag. 115	AdeR	Mass media, ambiente, cittadinanza, associazioni
Gestione ambientale	Materie prime Energia Emissioni Rifiuti Prodotti e servizi Conformità	G4-EN1 G4-EN3 G4-EN16 G4-EN23 G4-EN27 G4-EN29	Capitolo 5 pag. 120 Capitolo 5 pag. 121 Capitolo 5 pag. 121 Capitolo 5 pag. 123 Capitolo 5 pag. 121 Content index	AdeR	Mass media, ambiente, cittadinanza, associazioni
Efficientamento	Performance economica	G4-EC1 G4-EC4	Cap 6 pag. 128 - 129, Cap 6 pag. 132	AdeR	Mass media, ambiente, cittadinanza, associazioni, personale dipendente, cittadini, imprese

7.2 CONTENT INDEX

Nella tabelle 7.b, 7.c e 7.d sono riportati tutti i riferimenti puntuali sulle disclosure incluse nel bilancio di responsabilità sociale, in conformità con le G4 - Sustainability Reporting Guidelines.

KPMG SpA ha svolto la revisione limitata ("External assurance") del bilancio di responsabilità sociale nel suo complesso di Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2017, secondo quanto previsto dall'ISAE 3000 (Revised). Per approfondimenti circa l'oggetto del lavoro di revisione e le procedure svolte dal revisore indipendente si rimanda alla "Relazione della Società di Revisione indipendente" sul bilancio di responsabilità sociale. Le informazioni riepilogate nel GRI Content Index sono comprese nel perimetro dell'incarico di revisione limitata. Eventuali altre informazioni non sono state oggetto di revisione.

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

Informative standard generali	Numero di pagina dove sono riportate le informazioni richieste dall'indicatore	Omissioni e ragioni delle omissioni
STRATEGIA E ANALISI		
G4-1	Cap 1 pag. 3 - 14	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
G4-3	Agenzia delle entrate - Riscossione	
G4-4	Cap 1 pag. 7 - 14	
G4-5	Via Giuseppe Grezar,14 - Roma	
G4-6	Cap 4 pag. 41	
G4-7	Cap. 1 pag. 5	
G4-8	Cap 4 pag. 41 - 50	
G4-9	Cap 1 pag. 5 - 14	
G4-10	Cap.4 pag. 103 - 106	
G4-11	Cap 4. pag. 106	
G4-12	Cap. 4 pag. 115 - 117	
G4-13	Cap. 4 pag. 115 - 117	
G4-14	Cap. 2 pag. 18 - 25	
G4-15	Nessun codice di condotta sottoscritto da AdeR	
G4-16	Cap 4. Pag. 76 - 77	

ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE	
G4-17	Il bilancio di responsabilità sociale è relativo all'Agenzia delle entrate – Riscossione
G4-18	Cap. 3 pag. 30 -36
G4-19	Cap. 7 pag. 137
G4-20	Cap. 7 pag. 137
G4-21	Cap. 7 pag. 137
G4-22	Nessuna rettifica rispetto all'anno precedente
G4-23	Nessun cambiamento significativo rispetto all'anno precedente
COINVOLGIMENTO DEGLI INTERLOCUTORI	
G4-24	Cap. 3 pag. 37
G4-25	Cap. 3 pag. 32 - 37
G4-26	Cap. 3 pag. 30 - 37
G4-27	Nel 2017 non si segnalano problematiche significative emerse durante l'attività di Stakeholder engagement
PROFILO DEL REPORT	
G4-28	Il Bilancio di responsabilità sociale è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.
G4-29	Cap. 7 pag. 135
G4-30	Cap. 7 pag. 135
G4-31	governance@agenziariscossione.gov.it
G4-32	Cap. 7 pag.135 - 137
G4-33	Il Bilancio di responsabilità sociale è stato verificato dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio di Esercizio.
GOVERNANCE	
G4-34	Cap.2 pag. 16 - 18, pag. 25 -27
ETICA E INTEGRITÀ	
G4-56	Cap.2 pag. 18 - 23

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
DMA: PERFORMANCE ECONOMICA	Cap. 6 pag. 129	
G4-EC1	Cap 6 pag. 128 -129	
G4-EC4	Cap 6 pag. 132	
DMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	Cap 4 pag. 82 - 85	
G4-EC8	Cap 4 pag. 84	
DMA: MATERIE PRIME	Cap. 5 pag. 119 - 120	
G4-EN1	Cap. 5 pag. 120 Si precisa che la carta utilizzata non proviene da carta riciclata	
DMA: CONSUMI ENERGETICI	Cap. 5 pag. 121	
G4-EN3	Cap 5 pag. 121	
G4-EN16	Cap 5 pag. 121	
DMA: SMALTIMENTO RIFIUTI	Cap 5 pag. 121	
G4-EN23	Cap 5 pag. 123	
G4-EN27	Cap 5 pag. 121	
G4-EN29	Cap 5 pag. 123	
DMA: FORZA LAVORO	Cap. 4 pag. 101 - 102	
G4-LA1	Cap. 4 pag. 102 - 110	
DMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE	Cap. 4 pag. 111	
G4-LA9	Cap 4 pag. 112	
DMA: PARI OPPORTUNITÀ	Cap 4 pag. 112	
G4-LA12	Cap 4 pag. 113 - 114 Si precisa che nessun componente del Comitato di Gestione appartiene alle categorie tutelate	
G4-LA13	Cap 4 pag. 115	
DMA: LOTTA ALLA CORRUZIONE	Cap 4 pag. 91 - 92	
G4-SO3	Cap 4 pag. 92	
G4-SO4	Cap 4 pag. 94 - 95	

G4-SO5	Cap 4 pag. 93
G4-SO6	Agenzia delle entrate Riscossione non eroga finanziamenti ai partiti politici
DMA: PRIVACY	Cap. 4 pag. 79 - 80
G4- PR5	Cap. 4 pag. 39 - 40
G4-PR8	Cap 4 pag.79
G4-PR9	Nel 2017 non vi sono state sanzioni monetarie per non conformità del servizio

7.3 RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE



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

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di responsabilità sociale

Al Presidente della
Agenzia delle entrate-Riscossione

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito "Agenzia") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

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

Il Presidente è responsabile per la redazione del bilancio di responsabilità sociale in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica e GRI Index" del bilancio di responsabilità sociale, e per quella parte del controllo interno che egli ritiene necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di responsabilità sociale che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Il Presidente è altresì responsabile per la definizione degli obiettivi dell'Agenzia delle entrate-Riscossione in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici e di indipendenza previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili in Italia e dai principi di revisione vigenti, il mantenimento di un sistema complessivo di controllo della qualità ISQC (Italia) n.1 nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il bilancio di responsabilità sociale non contenga errori significativi.

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

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di responsabilità sociale, nei quali si articolano le G4 *Sustainability Reporting Guidelines*. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “La produzione e la distribuzione della ricchezza generata” del bilancio di responsabilità sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d’esercizio dell’Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2017, sul quale abbiamo emesso la relazione, in data 26 aprile 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l’operatività dell’Agenzia delle entrate-Riscossione;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio di responsabilità sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di responsabilità sociale. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione dell’Agenzia delle entrate-Riscossione al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di responsabilità sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di responsabilità sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del report di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di responsabilità sociale;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di responsabilità sociale rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità del Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione per il bilancio di responsabilità sociale” della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l’analisi dei verbali riassuntivi o dell’eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione, sulla conformità del bilancio di responsabilità sociale alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità del Presidente dell’Agenzia



Agenzia delle entrate-Riscossione
*Relazione della società di revisione indipendente
sul bilancio di responsabilità sociale
31 dicembre 2017*

delle entrate-Riscossione per il bilancio di responsabilità sociale", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di responsabilità sociale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica e GRI Index" del bilancio di responsabilità sociale.

Roma, 20 dicembre 2018

KPMG S.p.A.

Marco Fabio Capitano
Socio