



*Ministero  
dell'Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DELLE FINANZE

DIREZIONE AGENZIE ED ENTI DELLA FISCALITA'

## **Relazione illustrativa**

**sullo Schema di Atto aggiuntivo 2019 alla Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225.**

Al fine di garantire l'effettività del gettito e di incrementare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari, il decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, come noto, ha riformato l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale disponendo, a decorrere dal 1° luglio 2017, la trasformazione delle società del Gruppo Equitalia nell'ente pubblico economico "Agenzia delle entrate-Riscossione", sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze e al monitoraggio dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità.

L'articolo 1, comma 13, del citato decreto legge 193/2016 ha previsto, inoltre, che il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, presidente dell'Agenzia delle entrate – Riscossione, stipulino annualmente un Atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, per definire l'attività di riscossione da attuare nel corso dell'anno e, in particolare: 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 degli obiettivi; le modalità di vigilanza sull'operato dell'Ente da parte del Ministero dell'economia e delle finanze, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

In attuazione delle suddette previsioni, l'Atto aggiuntivo all'esame stabilisce, quindi, le strategie in materia di riscossione e le attività da realizzare nel corso dell'anno 2019. Più in

## Relazione illustrativa

---

dettaglio, i suoi contenuti sono stati definiti in coerenza con le previsioni introdotte dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, recante "*Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria*", con il decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 "*Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione*", con il Documento di economia e finanza 2019 e con le priorità indicate nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2019-2021, adottato il 23 aprile 2019. Ai fini della stesura del documento si è altresì tenuto conto delle disposizioni introdotte da ultimo con il decreto legge 30 aprile 2019, n. 34 recante "*Misure urgenti di crescita economica e per la risoluzione di specifiche situazioni di crisi*".

Per una maggiore chiarezza espositiva si descrivono di seguito i contenuti dello Schema di Atto aggiuntivo in parola che, in continuità con l'esercizio precedente, si struttura in "Articolato", "Piano annuale dell'Agenzia per il 2019" (Allegato 1) e "Flussi informativi per il 2019" (Allegato 2).

### ARTICOLATO

L'articolato regola il sistema di relazioni tra le Parti per lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione e individua, in particolare, gli impegni istituzionali dell'Agenzia volti ad assicurare la riscossione dei crediti ad essa affidati e gli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti, nonché gli impegni istituzionali del Ministero in ordine allo svolgimento di tutti gli adempimenti necessari per l'assegnazione delle risorse destinate all'Agenzia.

Al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione, l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle entrate rafforzeranno il coordinamento tra loro e potenzieranno le sinergie operative con le altre Amministrazioni pubbliche. Inoltre, continueranno a collaborare per superare le eventuali frammentazioni e duplicazioni di attività, per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore dei contribuenti e degli operatori del settore e per aumentare l'efficacia delle procedure di recupero coattivo, incentivando il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari e dissuadendo dall'evasione da riscossione.

Per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore del contribuente e degli operatori del settore è prevista, come per l'esercizio precedente, la regolazione della comunicazione istituzionale con i cittadini e utenti e il coordinamento delle strategie in materia di governo e sviluppo del sistema informativo della fiscalità.

Analogamente al 2018, nell'Articolato – ferma l'alta vigilanza del Ministro che si esplica anche attraverso l'approvazione delle delibere di cui all'articolo 4 dello schema di Atto – viene disciplinata la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo, e comma 13, lett. f) del D.L. 193/2016, finalizzata alla valutazione delle modalità complessive di esercizio dell'attività di riscossione da parte dell'Agenzia, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente). Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento delle finanze sulla base di un programma annuale, approvato dal Ministro, nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a

valutazione e troverà concreta applicazione per la prima volta nell'esercizio 2019 a seguito della realizzazione dell'adeguamento dell'applicativo informatico necessario all'espletamento delle rilevazioni finalizzate alla valutazione dei procedimenti dell'Agenzia.

### **PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA (ALLEGATO 1)**

Il Piano annuale individua l'azione strategica della riscossione dei crediti tributari con riferimento all'intero esercizio 2019, in coerenza con quanto previsto nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2019-2021, al fine di garantire il costante miglioramento del rapporto con il contribuente in un'ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie per usufruire degli istituti normativamente previsti ai fini dell'estinzione spontanea dei debiti iscritti a ruolo. A tal fine l'Agenzia incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti semplificandone l'accesso e si impegnerà ad assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità delle informazioni relative allo stato della riscossione. L'Ente dovrà migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili e avviare le conseguenti procedure di riscossione.

Inoltre, l'attività dell'Agenzia è orientata a ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti e ad incrementare i livelli di efficienza con un progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore.

Le strategie di riscossione previste per l'esercizio 2019 tengono conto degli effetti derivanti dai nuovi provvedimenti legislativi in materia di Definizione Agevolata (D.L. 119 del 23/10/2018 "Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria"; Legge 145 del 30/12/2018 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021"; D.L. 135/2018 del 14 dicembre 2018 n. 135 "Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione").

Analogamente all'Atto aggiuntivo 2018, l'approccio strategico seguito per la riscossione dei crediti tributari per l'esercizio 2019, si articola attraverso tre aree strategiche di intervento "Servizi", "Riscossione" ed "Efficienza" che prevedono specifici obiettivi quantitativi da raggiungere, il cui andamento è monitorato attraverso specifici indicatori. In particolare:

- ✓ **L'Area strategica servizi** mira al miglioramento della rapporto con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso. Gli indicatori previsti misurano la capacità dell'Agenzia di sviluppare iniziative volte a favorire una sempre maggiore fruizione da parte dei contribuenti dei servizi telematici, sia di contatto sia di pagamento, in alternativa agli sportelli, contribuendo così anche alla diffusione di sistemi di elettronici pagamento semplici, sicuri e trasparenti. Anche per il 2019 saranno condotte

indagini di *customer satisfaction* finalizzate a valutare il gradimento dei servizi *web* da parte dei cittadini e degli intermediari.

Nello specifico, l'obiettivo "*Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso*" è misurato da sei indicatori già presenti nel precedente Piano che sono stati riconfermati con l'incremento di quasi tutti i *target*. È di nuova introduzione l'indicatore che misura il "*Numero transazioni effettuate con Pago P.A.*", ossia la capacità dell'Agenzia di contribuire alla diffusione di sistemi di pagamento elettronici semplici, sicuri e trasparenti verso la pubblica amministrazione secondo gli standard AgiD.

- ✓ nell'**Area strategica riscossione** sono declinate le linee di intervento orientate a perseguire il raggiungimento dei volumi di gettito attesi garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

L'obiettivo degli incassi complessivi da riscossione ruoli per il 2019, pari a 9.012 milioni di euro, è stato stimato anche tenendo conto delle previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al D.L. 119/2018 e alla Legge 145/2018 (Legge di Bilancio 2019), con particolare riguardo agli effetti derivanti dalle misure di recente introduzione che consentono di definire in forma agevolata i debiti affidati all'Agenzia. Inoltre, in aggiunta agli indicatori volti a misurare la tempestività nella lavorazione delle rateizzazioni e nella notifica della cartella di pagamento, sono stati introdotti tre nuovi indicatori al fine di monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione e a valutare l'operato dell'Agente della riscossione con riguardo: alla qualità degli atti prodotti, misurata attraverso la percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992; alla capacità di difendere la pretesa tributaria, misurata sulle costituzioni in giudizio (CTP e CTR) il cui termine scade nell'esercizio; agli esiti del contenzioso (favorevoli anche parzialmente per l'Agenzia) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

- ✓ Infine, l'**Area strategica efficienza**, come per il precedente esercizio, individua le azioni volte a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione. In tale ambito viene confermato l'indicatore "*Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi*".

Inoltre, l'Agenzia proseguirà nelle iniziative finalizzate al miglioramento della fase di accoglienza del contribuente attraverso l'estensione del servizio di prenotazione degli appuntamenti presso gli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code. Ciò potrà consentire miglioramenti dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, misurata attraverso una riduzione dei tempi di attesa del cittadino allo sportello che potrà fissare un appuntamento dal proprio *computer*, *smartphone* o *tablet*, scegliendo giorno e fascia oraria tra quelle disponibili. A tal

## Relazione illustrativa

fine sono stati introdotti due nuovi indicatori: "Tempi di attesa allo sportello" e "Sistema prenotazione appuntamenti".

Si riportano di seguito le schede contenenti gli obiettivi e i rispettivi indicatori presenti nel Piano annuale 2019 in confronto con quelli programmati nel 2018.

<b>AREA STRATEGICA SERVIZI</b>			
<b>Obiettivo:</b> Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.		<b>Target 2019</b>	<b>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>		
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi, di contatto e di pagamento resi disponibili dall'Agenzia, integrando l'utilizzo dei canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, favorendo: i canali remoti, l'uso della tecnologia, una minore mobilità per i contribuenti. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero di servizi erogati (es. numero quietanze emesse, rateizzazioni concesse, ecc.) e degli accessi registrati nell'area riservata del sito web, nell'area pubblica dello stesso portale, il montante dei contatti del contact center del I, II e III livello, e il montante dei servizi erogati e degli accessi complessivi registrati nell'unità di tempo presso i canali alternativi e gli sportelli fisici per servizi equivalenti.	Valore = o superiore all'86%	Valore = o superiore all'85%
Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (DL n. 119/2018; L. n.145/2018; DL n.135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale	L'indicatore misura la capacità delle soluzioni sviluppate sui canali alternativi agli sportelli di assorbire le richieste da parte dei contribuenti.	Valore superiore al 50%	Valore superiore al 50%
Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento resi disponibili dall'Agenzia in alternativa alla propria rete sportellare, al fine di favorire: modalità semplificative di pagamento per il contribuente e utilizzo della moneta elettronica che non richiedano presenza fisica, spostamenti e vincoli di orario. L'indicatore si identifica con la relazione tra il numero delle transazioni di pagamento effettuate presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia e il montante complessivo delle transazioni di pagamento registrati nell'unità di tempo.	Valore = o superiore all'86%	Valore = o superiore all'85%

## Relazione illustrativa

Numero transazioni effettuate con Pago P.A.	L'indicatore misura la capacità di contribuire alla diffusione di sistemi di pagamento elettronici semplici, sicuri e trasparenti verso la pubblica amministrazione secondo gli standard AgiD.	Valore maggiore o = al dato 2018	-
Numero degli accessi di professionisti intermediari-utilizzatori di EquiPro	L'indicatore misura la capacità di incrementare il numero delle operazioni generate dai professionisti intermediari che si servono dell'apposita applicazione sviluppata sul portale.	Valore mensile medio = o superiore al 2018	Valore mensile medio superiore al 2017
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione dei cittadini nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	Valore superiore al risultato 2017
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dagli intermediari nell'ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	Valore superiore al risultato 2017

### AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

<b>Obiettivo</b> - Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.		<b>Target 2019</b>	<b>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>		
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata, un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge.	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro	10.569 milioni di euro <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Valore individuato nella Relazione Tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018., in flessione rispetto a quanto pianificato in sede di stipula dell'Atto aggiuntivo 2018 (10.974 €/mln).

## Relazione illustrativa

Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	L'indicatore misura la % di rateizzazioni di importo fino a € 60.000 concesse, lavorate entro 5 giorni dall'istanza, rispetto al totale delle equivalenti rateizzazioni concesse, accertando la capacità di accelerare il processo di concessione delle rateizzazioni nei casi ordinari, rispetto ai limiti di legge.	Valore superiore al 70%	Valore = o superiore al 70%
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	L'indicatore misura la capacità di efficientare il processo di notifica delle cartelle di pagamento, riducendo i tempi medi di finalizzazione rispetto alla data di cartellazione, per i volumi notificati nell'anno.	Valore superiore al 50%	Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90gg. dalla data di cartellazione
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	L'indicatore misura l'indice di impugnazione innanzi alla CTP e CTR degli atti della riscossione relativi ad entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992, rispetto al numero complessivo degli stessi atti notificati nell'esercizio	<1,5% degli atti notificati	-
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	L'indicatore misura la percentuale di costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel giudizio tributario, con riguardo ai ricorsi il cui termine di costituzione (60gg dalla notifica/10-20 giorni liberi prima della data di trattazione in caso di trattazione in camera di consiglio/non oltre la data fissata per l'udienza in caso di trattazione in pubblica udienza) scade nell'esercizio.	Valore non inferiore al 70%	-
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando le pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 60%	-

## Relazione illustrativa

<b>AREA STRATEGICA EFFICIENZA</b>			
<b>Obiettivo</b> - Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal Legislatore attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione.		<b>Target 2019</b>	<b>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>		
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione con l'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione. L'indicatore si identifica con il rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi	<= 12 euro per ogni 100 euro riscossi
Tempi di attesa allo sportello	L'indicatore misura il valore medio del tempo di attesa per i contribuenti prima di essere serviti agli sportelli dotati nel 2018 di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri).	Valore inferiore o = al dato 2018	-
Sistema prenotazione appuntamenti	L'indicatore misura la capacità di estendere il sistema di prenotazione online, disponibile sia nell'area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick, per fissare un appuntamento agli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri), scegliendo giorno e ora.	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code	-

**FLUSSI INFORMATIVI (ALLEGATO 2)**

Nell'Allegato 2 "Flussi informativi per il 2019", sono definite le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi e a tal fine sono individuate le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi che l'Agenzia delle entrate-Riscossione fornisce al Dipartimento delle finanze. Le informazioni ivi contenute rispondono all'esigenza di disporre di una struttura di informazioni organica e funzionale all'obiettivo di evidenziare lo stato di avanzamento delle attività previste nel Piano dell'Agenzia e l'azione amministrativa realizzata nei confronti dei principali portatori d'interesse e, più in generale, a garantire l'esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza sulla gestione da parte del Ministro dell'economia e delle finanze.

Il processo di verifica si articola attraverso un *report* infrannuale concernente l'avanzamento degli obiettivi al 30 settembre e una rendicontazione annuale, in cui sono rappresentati entro il 31 marzo i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre dell'anno precedente.