



*Ministero
dell'Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DELLE FINANZE

DIREZIONE AGENZIE ED ENTI DELLA FISCALITA'

Relazione illustrativa

sullo Schema di Atto aggiuntivo 2021 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.

Come noto, 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, è stipulato annualmente, tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, un Atto aggiuntivo alla Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 in cui sono individuati i servizi da erogare, le strategie per la riscossione, le risorse disponibili, gli obiettivi quantitativi da raggiungere, gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi stessi, 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.

Lo schema di Atto aggiuntivo in esame è stato predisposto in conformità a tale disposizione e stabilisce le strategie in materia di riscossione e le attività da realizzare per il periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021.

Più in dettaglio, i suoi contenuti sono stati definiti in coerenza con le previsioni contenute nel Documento di economia e finanza 2021 e con le priorità indicate nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2021-2023, adottato il 15 luglio 2021.

Ai fini della stesura del documento si è altresì tenuto conto delle disposizioni introdotte dai provvedimenti legislativi in materia di emergenza epidemiologica da Covid-19 che hanno previsto: la sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all'Agente della riscossione nonché delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione; il differimento dei termini di notifica delle

cartelle per consentire, una volta decorso il termine finale di sospensione, una ripresa più graduale dell'attività di notifica delle cartelle riferite ai ruoli consegnati durante il periodo di sospensione e a quelli che saranno consegnati fino alla fine dell'anno 2021.

Anche per l'esercizio 2021 rilevano gli istituti della definizione Agevolata (c.d. rottamazione-*ter* e definizione agevolata delle risorse proprie UE ai sensi del DL n. 119/2018; c.d. saldo e stralcio ai sensi della Legge n. 145/2018) nonché di annullamento automatico di tutti i debiti di importo residuo fino a 5.000 euro risultanti dai singoli carichi affidati agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010 (per le persone fisiche e per i soggetti diversi dalle persone fisiche che hanno percepito, nell'anno d'imposta 2019, un reddito imponibile fino a 30 mila euro).

Di significativa rilevanza è la previsione del subentro dell'Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A, con decorrenza 1 ottobre 2021, definita dall'articolo 76 del Decreto Legge n. 73 del 25 maggio 2021, in attuazione delle previsioni di cui all'articolo 1, comma 1090, della legge 30 dicembre 2020, n. 178, (Legge di bilancio 2021) che già contemplavano tale possibilità. L'innesto di un'ulteriore regione nel perimetro gestito dall'Agenzia, oltre a completare la riscossione in ambito nazionale affidando il compito ad un unico soggetto, comporta una robusta revisione degli impatti gestionali ed economici collegati.

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 2021" (Allegato 1) e "Flussi informativi per il 2021" (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, anche attraverso efficaci tecniche di analisi delle posizioni debitorie, a garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente, ad incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi, ad utilizzare dati selettivi ed aggiornati in modo da evitare, nel caso di impiego di strumenti massivi, eventuali errori, nonché gli altri compiti attribuitele dalle previsioni normative vigenti. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per l'assegnazione delle risorse finanziarie destinate all'Agenzia.

Nell'articolato 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.

Al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione, è previsto che 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. Inoltre, l'Agenzia delle entrate in quanto titolare delle funzioni di riscossione nazionale, provvede all'erogazione del contributo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 326, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, qualora ricorrano le circostanze ivi previste. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 193/2016, l'Agenzia è sottoposta al monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. A tal fine, l'Agenzia fornisce a quest'ultima rendicontazioni periodiche sullo stato e andamento della riscossione.

PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA PER IL 2021 (ALLEGATO 1)

Il Piano annuale individua l'azione strategica della riscossione dei crediti tributari con riferimento all'intero esercizio 2021, in coerenza con quanto previsto nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2021-2023. Pertanto, l'azione dell'Agenzia sarà diretta a assicurare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza, efficacia ed equità, a garantire l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari; a promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca assicurando la diffusione delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione dei debiti affidati all'Agenzia dagli enti creditori nonché la conoscenza delle misure introdotte dal Legislatore a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. Inoltre, l'Agenzia presidierà il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata ed avvierà le procedure di riscossione nel rispetto dei termini di legge, tenendo conto della graduale ripresa delle attività sospese a seguito all'emergenza epidemiologica da COVID-19 e della salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

Le strategie di riscossione previste per l'esercizio 2021 individuano specifici obiettivi da raggiungere e i relativi indicatori per consentirne la misurazione, coerenti con l'operatività dell'Agenzia attesa per il 2021. Occorre far presente che alla luce del citato art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, che prevede il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A. nell'esercizio dell'attività di recupero per il territorio della Regione Siciliana, a decorrere dal 1° ottobre 2021, l'Ente sarà significativamente impegnato nelle complesse attività di integrazione dei processi operativi e gestionali della società a quelli in uso a livello nazionale, garantendo nel contempo la continuità operativa della riscossione. Al riguardo gli obiettivi ed indicatori – ad eccezione di quello correlato al volume delle riscossioni, comprensivo anche della quota di incassi dal territorio siciliano stimata per l'ultimo trimestre - misureranno l'operatività dell'Agenzia attesa per il 2021, senza tener conto del subentro della stessa a Riscossione Sicilia Spa.

Analogamente agli esercizi precedenti, l'approccio strategico seguito per l'attività di riscossione dei crediti tributari per l'esercizio 2021, si articola su tre aree strategiche di intervento "Servizi", "Riscossione" ed "Efficienza" che prevedono specifici obiettivi quantitativi da raggiungere, il cui andamento è monitorato attraverso correlati indicatori. In particolare:

- ✓ **L'Area strategica servizi** punta ad una crescente operatività digitale da parte dei contribuenti attraverso l'incremento della gamma, della qualità e dell'accessibilità dei servizi web disponibili e potenziando i canali di contatto da remoto anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore, alternativo a quello fisico, per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale. A tal fine, i principali interventi programmati per il 2021 saranno volti a:
 - a) favorire l'utilizzo dei servizi digitali offerti tramite il sito istituzionale e l'App, migliorando la qualità delle informazioni disponibili;

- b) garantire un crescente utilizzo dei pagamenti da canali remoti, anche attraverso il costante sviluppo della multicanalità;
- c) favorire l'utilizzo dei servizi online anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore, alternativo a quello fisico, per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale;
- d) incrementare la gamma e la qualità dei servizi presenti nell'Area riservata cittadini, imprese e intermediari (Ordini professionali, Associazioni di categoria e CAF);

Nel Piano 2021 sono stati confermati i due indicatori che misurano la capacità dell'Agenzia di sviluppare iniziative volte a favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di rateazione e della richiesta di sospensione della riscossione da parte del contribuente.

Come per l'esercizio precedente, è previsto un indicatore che misura l'incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti e, dunque, la capacità dell'Ente di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento in alternativa alla rete sportellare, al fine di favorire sistemi elettronici di pagamento semplici, sicuri e trasparenti.

Di nuova introduzione sono: l'indicatore che misura l'istituzione di uno sportello alternativo a quello fisico per l'erogazione di servizi e di assistenza su piattaforma digitale; l'indicatore che misura la capacità di incrementare o migliorare i servizi disponibili nell'area riservata del portale anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni con specifico riferimento alla rivisitazione dell'applicativo estratto conto e dei documenti relativi alla "situazione debitoria"; l'indicatore che valuta la capacità di incrementare la gamma dei servizi disponibili in favore degli intermediari presenti nell'area riservata del portale.

- ✓ 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.

La previsione della riscossione per l'anno 2021 stima un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 7,180 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 3,3 miliardi di euro. Tale livello di incassi, inizialmente definito nell'ambito della programmazione di *budget* dell'Ente, è stato successivamente aggiornato con le previsioni contenute nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai provvedimenti normativi emanati in conseguenza dell'emergenza epidemiologica per consentire ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

Per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia della riscossione, tenuto conto dell'operatività dell'ente nel periodo di riferimento, è stato mantenuto il solo indicatore riferito ai tempi medi di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" (il cui valore soglia è stato aumentato da 60 mila a 100 mila euro dal D.L. n. 137/2020 "Ristori") per le quali la legge prevede una procedura semplificata, al fine di consentire l'accoglimento del 75% delle istanze dai contribuenti entro 5 giorni dalla presentazione.

Nel complesso, anche per l'esercizio 2021, l'Area strategica riscossione risulta fortemente impattata dalla sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione e tiene conto della graduale ripresa delle attività medesime e degli atti necessari alla salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

Sono stati mantenuti gli indicatori volti a 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 totalmente e parzialmente per l'Agenzia) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento; all'indice di vittoria, confrontando il valore delle pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il valore complessivo delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.

- ✓ Infine, l'**Area strategica efficienza** individua le azioni volte a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.

Per il 2021 l'Agenzia porrà particolare attenzione alle azioni di contenimento dei costi per consentire il mantenimento dell'incidenza massima degli stessi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi; ciò nel rispetto sia dei limiti al superamento dei costi di funzionamento previsti dal D.Lgs. n. 159/2015 sia delle previsioni normative in tema di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica, tenendo comunque conto del contesto operativo conseguente al perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del rispetto delle misure di contenimento al diffondersi del contagio a questo collegate. Nel 2021 proseguiranno, inoltre, le iniziative per migliorare l'efficacia del servizio di assistenza ai contribuenti attraverso lo sviluppo del sistema di prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto e l'efficienza della relazione con il Garante dei contribuenti attraverso un obiettivo di crescente tempestività nel fornire le risposte alle segnalazioni pervenute.

Infine, a seguito dell'emanazione del suddetto art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73 che prevede il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nell'esercizio dell'attività di recupero per il territorio della Regione Siciliana, a decorrere dal 1° ottobre 2021, è stato individuato un indicatore volto a misurare la capacità dell'Agenzia di completare, entro tale data, le iniziative di competenza relative all'adeguamento della *governance* dell'Ente in relazione al suddetto subentro (modifiche dello Statuto, del Regolamento di Amministrazione, del Modello Organizzativo, del Funzionigramma, attribuzione dei poteri delegati per la DR Sicilia, emanazione della circolare di avvio per la DR Sicilia).

Si riportano di seguito le schede contenenti gli obiettivi e i rispettivi indicatori presenti nel Piano annuale 2021 in confronto con quelli programmati nel 2020.

Relazione illustrativa

AREA STRATEGICA SERVIZI			
Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.		Target 2020	Target 2021
Indicatori	Descrizione indicatori		
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di rateazione da parte del contribuente. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle rateizzazioni concesse attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle rateizzazioni concesse nell'anno 2021.	Valore = o superiore al 40%	Valore = o superiore al 45%
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di sospensione della riscossione da parte del contribuente, ai sensi della Legge 228/2012. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle richieste di sospensione pervenute attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle richieste di sospensione pervenute nell'anno 2021.	Valore = o superiore al 80%	Valore = o superiore a 83%
Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	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 sportelli, 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'anno 2021.	Valore = o superiore all'90%	Valore = o superiore al 93%
Sportello remoto con operatore	L'indicatore misura l'introduzione di uno sportello alternativo a quello fisico per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale.	-	Attivazione di n. 50 postazioni per operatore da sportello remoto (Nuovo indicatore)

Relazione illustrativa

Servizi digitali presenti nell'area riservata cittadini, imprese e intermediari del portale	L'indicatore misura la capacità di incrementare o migliorare i servizi disponibili nell'area riservata del portale anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni. L'intervento target per il 2021 riguarderà la rivisitazione dell'applicativo estratto conto e dei documenti relativi alla "situazione debitoria".	-	100% delle iniziative programmate (Nuovo indicatore)
Servizi digitali presenti nell'area riservata intermediari (Equipro) del portale	L'indicatore misura la capacità di incrementare la gamma dei servizi disponibili in favore degli intermediari presenti nell'area riservata del portale. L'intervento target per il 2021 riguarderà la realizzazione del nuovo servizio "Se mi scordo Intermediari", che consente di ricevere per conto di ciascun assistito, una comunicazione tramite SMS o e-mail per ricordare le scadenze previste nei piani di rateizzazione e per avvisare della presenza di un nuovo documento (cartella/avviso di accertamento esecutivo/addebito) affidato in riscossione all'ente.	-	100% delle iniziative programmate (Nuovo indicatore)

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE			
Obiettivo: Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati e la graduale ripresa delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione.		Target 2020	Target 2021
Indicatori	Descrizione indicatori		
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi previsti per le rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio, un livello complessivo di riscossione da ruoli non inferiore al valore individuato – per la componente erariale – nelle previsioni di gettito contenute nella legge di bilancio 2021, aggiornate nella predisposizione del DEF 2021 per tener conto degli impatti stimati nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai provvedimenti normativi emanati in conseguenza dell'emergenza epidemiologica.	Valore non inferiore a 6,400 mld di euro	Valore non inferiore a 7,180 mld di euro

Relazione illustrativa

Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 100.000	L'indicatore rileva la capacità di efficientare, nel rispetto dei limiti di legge, il processo di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" di importi fino a € 100.000. In particolare, l'indicatore misura la % di rateizzazioni concesse entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza, rispetto al totale delle rateizzazioni concesse.	Valore superiore al 75% (nel 2020 il limite di importo per le rateizzazioni era € 60.000)	Valore superiore al 75%
Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione	L'indicatore misura la capacità di avviare, nel rispetto del principio della gradualità, l'attività di notifica dei ruoli ricevuti dagli enti impositori nel corso del 2020, in prossimità del periodo di sospensione o nel corso della medesima	-	Valore superiore al 25% (Nuovo indicatore)
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	<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 se 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%	Valore non inferiore al 75%
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 62%	Valore non inferiore al 65%
Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando il valore delle pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il valore complessivo delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 65%	Valore non inferiore al 75%

AREA STRATEGICA EFFICIENZA			
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.		Target 2020	Target 2021
Indicatori	Descrizione indicatori		
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 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	< 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi	< 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi
Sistema prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto	L'indicatore misura la capacità di adottare un sistema di prenotazione online, fruibile dal contribuente in area riservata del portale, per fissare un appuntamento sullo sportello remoto.	-	Avvio del servizio (Nuovo indicatore)
Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente	L'indicatore misura la tempestività dell'Agenzia nel fornire, entro 30 giorni dalla richiesta, le risposte alle segnalazioni pervenute dai Garanti del contribuente.	-	Valore superiore al 60% (Nuovo indicatore)
Subentro nell'attività di riscossione per la Regione Siciliana	L'indicatore misura la capacità di completare, entro il primo ottobre 2021, le iniziative di competenza relative all'adeguamento della governance dell'Ente in relazione al subentro nell'attività di riscossione per la Regione Siciliana con decorrenza dal 1° ottobre 2021 (modifiche dello Statuto, del Regolamento di Amministrazione, del Modello Organizzativo, del Funzionigramma, attribuzione dei poteri delegati per la DR Sicilia, emanazione della circolare di avvio per la DR Sicilia).	-	100% delle iniziative programmate (Nuovo indicatore)

Il Piano annuale degli investimenti

Nell'ambito dell'Allegato 1, è contenuto il Piano annuale degli investimenti 2021-2023, che tiene conto anche degli interventi già avviati nel 2020 e che si concluderanno nel corso dell'esercizio 2021. Sono previsti investimenti per complessivi 22,7 milioni di euro, così ripartiti:

- 1) 18,0 euro milioni di euro per software, sviluppi applicativi e altre immobilizzazioni immateriali necessarie per realizzare gli interventi riguardanti i servizi ai contribuenti, agli enti, di riscossione e amministrativi, nonché per favorire l'interoperabilità con gli enti creditori attuando le disposizioni contenute nell'art. 3 del D.L. n. 193/2016 e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2017 – 2019 e implementare le funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione tenendo conto delle evoluzioni normative e delle mutate esigenze. La formulazione delle previsioni di investimento relative all'area informatica sono coerenti con i piani triennali ICT trasmessi all'AgID. Viene rappresentata l'esigenza di procedere in continuità per il mantenimento ed il continuo efficientamento degli asset strutturali e operativi, e favorendo al contempo lo sviluppo di strumenti orientati principalmente all'innovazione tecnologica e all'incremento della gamma dei servizi, nel rispetto dei principi di economicità e di efficientamento complessivo della spesa, tenuto conto delle esigenze concretizzatesi a fronte dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del connesso incremento della modalità di lavoro agile;
- 2) 4,7 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

FLUSSI INFORMATIVI (ALLEGATO 2)

Nell'Allegato 2 "Flussi informativi per il 2021", 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.

Nel suddetto Allegato sono indicati una serie di informazioni su fattori gestionali interni e su aspetti significativi della gestione che saranno fornite in sede di consuntivazione annuale, necessari per la conoscenza complessiva dell'azione dell'Agenzia

I dati e gli elementi forniti dall'Agenzia 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.