

CAMERA DEI DEPUTATI

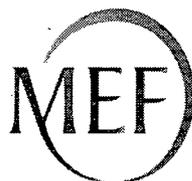
N.502

ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

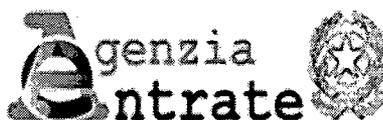
Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° luglio-31 dicembre 2017 (502).

(Articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225)

Trasmesso alla Presidenza il 11 gennaio 2018



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



ATTO AGGIUNTIVO

***alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio
1999, n. 300, 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***

ANNO 2017

INDICE

Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Finalità.....	4
Articolo 3 Durata e oggetto	4
Articolo 4 Impegni istituzionali dell'Agenzia delle entrate - Riscossione	4
Articolo 5 Risorse finanziarie.....	5
Articolo 6 Impegni istituzionali del Ministero	6
Articolo 7 Sistema di relazioni tra Ministero e Agenzia	7
Articolo 8 Piano Annuale dell'Agenzia	8
Articolo 9 Impegni e attività di monitoraggio dell'Agenzia delle entrate	8
Articolo 10 Parere delle Commissioni Parlamentari	8
Articolo 11 Modifiche dell'Atto e Avvio del Nuovo Processo Negoziale	9
Articolo 12 Controversie	9

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

e

il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate - Riscossione

stipulano e convengono quanto segue:

ARTICOLO 1 DEFINIZIONI

1. Ai sensi del presente Atto si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'Economia e delle Finanze;
- b) Presidente: Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione;
- c) Direttore: il Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- d) Ministero: Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
- f) Agenzia: Agenzia delle entrate-Riscossione;
- g) DPR 602/1973: decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 recante "Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito";
- h) D.Lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- i) Legge 212/2000: legge 27 luglio 2000, n. 212 recante "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- j) D.L. 203/2005: decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248 recante "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";
- k) Legge 23/2014: legge 11 marzo 2014, n. 23 di "Delega al Governo recante disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita";
- l) D.L. 193/2016 o "Decreto": il decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225 recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili";
- m) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2017-2019 ai sensi dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, adottato il 18 novembre 2016;
- n) Convenzione: la Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 sottoscritta dal Ministro dell'economia e delle finanze e dal Direttore dell'Agenzia delle entrate in data 4 agosto 2017;
- o) Atto aggiuntivo: l'Atto aggiuntivo di cui all'articolo 1, comma 13, del decreto legge 22

ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225;

- p) Statuto: Statuto dell'Agenzia delle entrate – Riscossione approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri il 5 giugno 2017 e pubblicato nella gazzetta ufficiale n. 150 del 29 giugno 2017.

ARTICOLO 2

FINALITÀ

1. Con il presente atto si dà attuazione alla riforma della riscossione avviata con il D.L. 193/2016 e alle indicazioni contenute nell'Atto di indirizzo.

ARTICOLO 3

DURATA E OGGETTO

1. Il presente Atto aggiuntivo regola, per il periodo 1 luglio 2017 – 31 dicembre 2017, i rapporti tra Ministero, Agenzia e Agenzia delle entrate, in attuazione dell'articolo 1, comma 13, del D.L. 193/2016 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. Esso si compone del presente articolato, dell'allegato 1 "Piano annuale dell'Agenzia" e dell'allegato 2 "Flussi informativi" per la verifica del conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano, che formano parte integrante dell'Atto aggiuntivo medesimo.

ARTICOLO 4

IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE

1. L'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.L. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti alla stessa dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. L'Agenzia 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.
3. In relazione a quanto previsto dai commi 1 e 2, l'Agenzia si impegna, in particolare, ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative finalizzate allo svolgimento dei seguenti compiti:
 - a) l'attività di riscossione mediante ruolo, secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II,

e al titolo II del DPR 602/1973;

- b) altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate, già svolte dalle società del Gruppo Equitalia alla data del 30 giugno 2017, anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio .
4. Ove richiesto dagli enti interessati, l'Agenzia si impegna altresì a svolgere – in attuazione dell'articolo 1, comma 3, quarto periodo, e dell'art. 2, comma 2 del D.L. 193/2016 – le attività di riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, con esclusione delle società di riscossione e, fermo restando quanto previsto dall'art. 17, commi 3 bis e 3 ter del d.lgs. 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate.
 5. L'Agenzia redige la relazione annuale sui risultati conseguiti in materia di riscossione di cui all'articolo 1, comma 14-bis, del D.L. 193/2016 e la trasmette al Ministero e all'Agenzia delle entrate entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.
 6. L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali ad essa assegnate e con gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo, delibera, entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di competenza, il bilancio di previsione e il Piano pluriennale degli investimenti.
 7. L'Agenzia comunica al Ministero le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione relative alle materie indicate nell'articolo 16, comma 1, dello Statuto. Per l'individuazione delle delibere soggette ad approvazione si rinvia al comma 2 del medesimo articolo 16 dello Statuto. A questi ultimi fini, i piani aziendali e i piani pluriennali degli investimenti costituiscono atti di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenzia ai sensi della lettera i) del predetto articolo. L'Agenzia pubblica le delibere sul proprio sito istituzionale ove previsto dalle disposizioni normative in materia di trasparenza e fornisce, su richiesta del Dipartimento, i relativi documenti allegati.
 8. L'Agenzia fornisce risposta al Dipartimento e al Garante del contribuente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle richieste di elementi o chiarimenti relative a segnalazioni provenienti dai contribuenti.
 9. Al fine di dare piena attuazione alla riforma della riscossione avviata con il D.L. 193/2016, l'Agenzia si impegna a rafforzare il coordinamento e la collaborazione con le diverse componenti dell'Amministrazione finanziaria e, in particolare, con l'Agenzia delle entrate al fine di superare fattivamente le frammentazioni e le duplicazioni di attività, contribuendo così ad incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore del contribuente e degli operatori del settore (intermediari finanziari, Amministrazione Finanziaria nel suo complesso).

ARTICOLO 5

RISORSE FINANZIARIE

1. Ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto, l'Agenzia dispone delle risorse finanziarie derivanti dai corrispettivi per:
 - a) i servizi di riscossione mediante ruolo di cui al precedente articolo 5, comma 3, lettera a) prestati in favore di soggetti privati o pubblici, incluse le amministrazioni statali. Tali servizi sono remunerati attraverso il riconoscimento all'Agenzia degli importi inerenti

agli oneri di riscossione e di esecuzione previsti dalla normativa vigente, nonché, fino all'emanazione del decreto ministeriale previsto dall'art. 17, comma 2, lettere b) e c) del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, degli importi fissati dal decreto del Direttore generale del Dipartimento delle entrate del Ministero delle finanze del 21 novembre 2000 e dal decreto del Capo del Dipartimento per le politiche fiscali del 13 giugno 2007;

- b) le altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate di cui al precedente articolo 5, comma 3, lettera b). Tali attività sono remunerate secondo quanto stabilito dalle relative disposizioni normative vigenti nonché, ove previsto, attraverso apposite convenzioni o contratti di servizio applicando corrispettivi determinati sulla base dei costi di produzione, rilevati nella precedente annualità;
 - c) le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali di cui al precedente articolo 5, comma 4. Tali attività sono remunerate sulla base dei medesimi parametri di cui alla precedente lettera a), ovvero, limitatamente a quelle antecedenti la notifica della cartella di pagamento, possono essere regolate con convenzione con l'ente creditore così come previsto dall'art. 32 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46.
2. Resta ferma l'erogazione del contributo previsto dall'art. 9, comma 5 del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 159, qualora ricorrano le circostanze ivi previste, ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto dell'Agenzia.

ARTICOLO 6

IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per assegnare all'Agenzia le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del bilancio dello Stato destinati all'erogazione:
 - a) del rimborso, per conto degli uffici statali, delle anticipazioni effettuate in virtù dell'obbligo del non riscosso come riscosso, ai sensi dell'art. 3, comma 13, del D.L. 203/2005;
 - b) dei rimborsi delle spese relative alle procedure esecutive poste in essere dall'Agenzia, erogabili ai sensi dell'art. 17 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
 - c) dei compensi per i rimborsi in conto fiscale di cui al D.M. 1 febbraio 1999;
 - d) dei compensi e dei rimborsi spese relativi all'attività di compensazione tra ruoli e rimborsi di cui all'art. 28-ter del DPR 602/1973;
 - e) di ogni altra somma o compenso relativo alle altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione stabilito dalle disposizioni normative vigenti.
2. Con riferimento alle attività di cui al precedente comma 1, restano a carico dell'Agenzia, d'intesa con l'Agenzia delle entrate, la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli ordini di accreditamento e/o degli ordini di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o variazioni compensative.
3. Il Ministero, tramite il Dipartimento, e l'Agenzia, anche al di fuori delle predette fattispecie, possono sottoscrivere, nell'ambito delle risorse finanziarie stanziare a legislazione vigente,

accordi per disciplinare il rimborso delle spese relative ad attività legittimamente espletate da quest'ultima nella sua qualità di agente della riscossione a tutela dei crediti erariali che, per intervenute modifiche normative o per successivi consolidamenti di orientamenti giurisprudenziali, non risultano ripetibili dai contribuenti morosi.

ARTICOLO 7

SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO E AGENZIA

1. Il sistema di relazioni tra Ministero e Agenzia è improntato al principio secondo cui spettano al Ministro le funzioni di indirizzo e vigilanza mentre competono all'Agenzia le attività di attuazione e gestione con riferimento ai servizi dovuti e nei limiti delle risorse disponibili.
2. Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo e comma 13, lett. f) del D.L. 193/2016 è 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 e dall'articolo 6 della Legge 23/2014, in materia di cooperazione rafforzata, riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio del contribuente. Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento sulla base di un programma annuale – approvato dal Ministro - nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione.
3. Per l'espletamento delle predette attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti per la definizione di un campione rappresentativo del procedimento e/o dell'attività da sottoporre a valutazione. L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste nel più breve tempo possibile, comunque, entro 30 giorni dalla loro ricezione. Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispone appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione.
4. In caso di mancato riscontro, nei termini concordati, alle richieste di cui al comma 3, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle competenti strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Presidente della stessa.
5. Il Dipartimento riferisce annualmente al Ministro i risultati complessivi dell'attività di vigilanza svolta e comunica al Presidente dell'Agenzia gli esiti delle attività di vigilanza e gli interventi di miglioramento proposti. L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese a seguito delle disfunzioni e/o irregolarità riscontrate in sede di vigilanza..
6. Al fine di assicurare la legittimità, trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, l'Agenzia definisce appositi strumenti di garanzia volti a prevenire i rischi correlati alla riscossione dei tributi erariali ed esercita una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento una relazione annuale sugli esiti della suddetta attività.

7. Nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, l'Agenzia realizza opportune forme di coordinamento con il Ministero al fine di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle proprie iniziative di comunicazione, con particolare riguardo alla realizzazione delle più rilevanti campagne informative rivolte all'opinione pubblica. A tali fini, l'Agenzia si impegna a portare periodicamente a conoscenza del Portavoce del Ministro le più rilevanti iniziative di comunicazione istituzionale.
8. L'Agenzia si impegna ad adottare soluzioni gestionali compatibili con il più ampio sistema informativo della fiscalità e coerenti con i piani di *e-government* e con le linee guida dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione emanati dal Dipartimento, garantendo, in coerenza con la missione istituzionale affidata, l'adeguatezza agli standard di sicurezza e riservatezza, la piena interoperabilità e integrazione dei propri sistemi, la neutralità tecnologica, nonché la disponibilità e la fruibilità del proprio patrimonio informativo nel tempo.

ARTICOLO 8

PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA

1. Il Piano annuale dell'Agenzia individua in relazione ai servizi dovuti, le strategie per la riscossione dei crediti affidati e le modalità organizzative per la gestione della funzione di riscossione, gli obiettivi quantitativi da raggiungere e i relativi indicatori. Individua, altresì, le iniziative volte a garantire e potenziare le modalità di dialogo preventivo al fine di evitare aggravii moratori per i contribuenti e a migliorarne il rapporto con l'Amministrazione fiscale, in attuazione della Legge 212/2000, mediante l'istituzione di uno sportello unico telematico per l'assistenza e l'erogazione di servizi, secondo criteri di trasparenza che consentano al contribuente anche di individuare con certezza il debito originario.
2. Il Piano annuale dell'Agenzia è definito dall'allegato 1. I suoi contenuti non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali che l'Agenzia è tenuta a svolgere secondo le vigenti disposizioni di legge.

ARTICOLO 9

IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

1. 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.

ARTICOLO 10

PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI

1. Lo schema del presente Atto aggiuntivo è trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari ai sensi dell'articolo 1, comma 13-bis, del D.L. 193/2016.

ARTICOLO 11
MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE

1. Qualora nel corso dell'esercizio intervengano mutamenti nel quadro economico nazionale, modifiche normative ovvero variazioni degli assetti organizzativi, che incidano sul conseguimento di una parte significativa degli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, ovvero nel corso della gestione si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, anche per cause diverse, su richiesta di una delle parti, il Ministro e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia concordano le modifiche e le integrazioni necessarie al presente Atto aggiuntivo.
2. Gli atti modificativi o integrativi di cui al precedente comma sono stipulati con le medesime modalità di cui al presente Atto aggiuntivo.
3. Le Parti si impegnano ad avviare, a partire dal mese di settembre di ciascun anno, il processo negoziale per la stipula dell'Atto aggiuntivo relativo all'anno successivo.

ARTICOLO 12
CONTROVERSIE

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione dell'Atto aggiuntivo, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nel presente Atto aggiuntivo, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione dell'Atto aggiuntivo, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.

Roma, li _____

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

Pietro Carlo Padoan

Firmato digitalmente

***Il Direttore dell'Agenzia delle entrate,
Presidente dell'Agenzia delle entrate-
Riscossione***

Ernesto Maria Ruffini

Firmato digitalmente



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



Allegato 1 Piano annuale dell'Agenzia

INDICE

1. PREMESSA (CONTESTO DI RIFERIMENTO)	3
2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI CREDITI.....	4
3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL BUDGET ECONOMICO.....	5
4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI).....	6
5. LE MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLA FUNZIONE RISCOSSIONE.....	8

1. PREMessa (CONTESTO DI RIFERIMENTO)

Considerati:

- il limite temporale per il quale agisce l'Atto aggiuntivo alla Convenzione, fino al 31 dicembre 2017;
- le disposizioni di cui all'articolo 1, del D.L. 193/2016 e precisamente il comma 13.

Il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, presidente dell'ente, stipulano annualmente un atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, per individuare:

- a) i servizi dovuti;
- b) le risorse disponibili;
- c) le strategie per la riscossione dei crediti affidati, con particolare riferimento alla definizione delle priorità, mediante un approccio orientato al risultato piuttosto che al processo;
- d) gli obiettivi quantitativi da raggiungere in termini di economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati, e ammontare delle entrate erariali riscosse, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale;
- e) gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi di cui alla lettera d);
- f) 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;
- g) la gestione della funzione della riscossione con modalità organizzative flessibili, che tengano conto della necessità di specializzazioni tecnico professionali, mediante raggruppamenti per tipologia di contribuenti, ovvero sulla base di altri criteri oggettivi preventivamente definiti, e finalizzati ad ottimizzare il risultato economico della medesima riscossione;
- h) la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale, in attuazione della legge 27 luglio 2000, n. 212, anche mediante l'istituzione di uno sportello unico telematico per l'assistenza e l'erogazione di servizi, secondo criteri di trasparenza che consentano al contribuente anche di individuare con certezza il debito originario.

Il piano annuale dell'Agenzia per l'esercizio 2017 è individuato nel budget consolidato, approvato e trasmesso da Equitalia S.p.A. al Ministero dell'Economia e delle Finanze con nota 2016/103714 del 15 dicembre 2016, i cui contenuti sono stati sottoposti al vaglio preventivo del Comitato di Gestione dell'Agenzia delle Entrate nella seduta del 12 dicembre 2016, che li ha approvati con delibera n. 32/2016.

Il budget di riferimento non include le componenti relative a Equitalia Giustizia S.p.A., per effetto di quanto determinato dall'articolo 1, comma 11, lettera b) del citato D.L. 193/2016.

2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI CREDITI

Il processo di programmazione annuale per il 2017, in linea con la missione istituzionale di riscossione, è stato orientato al perseguimento delle priorità individuate rispetto alle singole aree strategiche di intervento identificate: area dei servizi, area della riscossione, area dell'efficienza.

Il budget tiene, inoltre, conto delle misure definite dal richiamato D.L. n. 193/2016 in materia di riscossione e delle conseguenti previsioni riguardanti: i piani di produzione, i volumi di riscossione, i programmi di attivazione delle procedure coattive e la valorizzazione economica dei correlati fabbisogni di risorse.

In relazione alle priorità istituzionali dell'Agenzia, che prevedono il proseguimento dell'azione di contrasto all'evasione finalizzata al conseguimento di significativi recuperi in termini di risultati della riscossione per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari, si riportano di seguito i presupposti considerati per le previsioni, quale strumento di direzione e monitoraggio per la determinazione e l'attivazione degli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi:

- garantire l'operatività per consentire, già dal 1° gennaio 2017, il pronto avvio delle attività istituzionali, senza soluzione di continuità con gli esercizi precedenti;
- considerare gli impatti delle evoluzioni della normativa di settore, con particolare riguardo alle misure contenute nell'art. 6, Capo II del D.L. 193/2016, per la "Definizione agevolata" dei carichi inclusi in ruoli, affidati agli agenti della riscossione negli anni dal 2000 al 2016;
- valutare lo stato dei piani di ammortamento delle dilazioni anche sulla base della serie storica e dei tassi di decadenza;
- sviluppare i piani operativi a supporto dei volumi di riscossione da conseguire, articolati nelle diverse tipologie delle procedure coattive, indirizzando l'analisi delle posizioni debitorie, conciliando capacità produttiva ed esigenze di lavorazione del magazzino, anche con riferimento ai termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità rispetto agli anni di consegna del carico ruoli;
- tenere conto degli effetti sulle attività coattive dei picchi di adesione alla "Definizione agevolata" e in concomitanza delle operazioni societarie straordinarie;
- efficientare le attività coattive esattoriali al fine di incrementare il presidio del rischio operativo e ridurre i tempi di riscossione.

Per la quantificazione dei volumi di riscossione si è tenuto conto:

- dei contenuti della relazione tecnica al D.L. 193/2016, che rappresentano le previsioni complessive di riscossione per gli anni 2017, 2018 e 2019, derivanti dalle stime di adesione alla definizione agevolata dei ruoli;
- di quanto realizzato nei precedenti esercizi;
- dei volumi di ruoli affidati ad Equitalia inerziali per quantità e qualità;
- della stima degli incassi da rateizzazioni in essere, parzialmente corretta per effetto della possibilità di aderire alla definizione agevolata anche da parte dei contribuenti con rateizzazioni in corso, con l'aggiunta di una quota annuale di nuove rate in pagamento sulla base di nuove richieste di dilazione;
- della capacità produttiva potenziale stimata a regole vigenti, sulla cui base è stato formulato un piano di attività coattive che tiene conto di effetti di contrazione derivanti dalle previsioni di adesione alla definizione agevolata e prudenzialmente estesi a tutto il primo semestre 2017;
- dell'efficientamento dei processi di aggiornamento/acquisizione delle informazioni operative e condivisione di basi dati, finalizzate soprattutto all'attivazione di procedure coattive;

- delle attività nei confronti dei grandi contribuenti morosi, sempre più focalizzate sull'analisi delle singole posizioni debitorie, al fine di individuare il corretto mix di produzione idoneo a garantire l'effettivo incasso e la tutela del rischio aziendale.

Il volume di incassi indicato nel piano annuale per il 2017, per complessivi 10,5 miliardi di euro, potrà quindi essere raggiunto con il concretizzarsi di quanto descritto. Tale risultato, incrementale rispetto a quello registrato nel 2016, pari a 8,75 miliardi di euro, risulta coerente con il ruolo previsto dal Legislatore per il soggetto preposto alla riscossione nazionale, "per il presidio della funzione di deterrenza e contrasto dell'evasione e per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari" (ex art. 17 D.Lgs. 112/99).

3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL BUDGET ECONOMICO

Di seguito vengono sinteticamente esposte le logiche e i presupposti a sostegno del budget economico d'esercizio 2017, articolato nelle sue componenti produttive ed economiche.

Il budget definito in coerenza con le linee guida per la programmazione annuale, tiene conto delle proposte operative formulate da Equitalia per effetto del comma 7 D.L. 193/2016 relativamente a: volumi di riscossione e piani di attivazione delle procedure coattive, unitamente alla valorizzazione economica dei correlati fabbisogni.

Il budget economico per l'esercizio 2017, tiene conto dei vantaggi dell'avvenuto consolidamento delle società Agenti della Riscossione in un'unica entità ed è stato pertanto formulato in ottica consolidata e per i complessivi 12 mesi al fine di ottemperare agli obblighi di pubblicazione (art. 9, D.Lgs. 159/2015) dei costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione e nel rispetto delle previsioni normative introdotte con il comma 7, art. 1 del D.L. 193/2016, che prevedono l'approvazione dello stesso da parte di Equitalia.

Le previsioni economiche sono state orientate alla tenuta dei conti sulla base dell'attuale sistema di remunerazione. A questo proposito è opportuno ricordare che con il D.Lgs. 159/2015 è stato modificato tale sistema per il servizio nazionale della riscossione, che a partire dai ruoli consegnati dal 1 gennaio 2016 prevede una percentuale di oneri di riscossione del 6%. Tale impianto diminuisce di 2 punti percentuali la precedente misura dell'aggio di riscossione fissato all'8%. La progressiva diminuzione dei ricavi sui ruoli è stata recepita in sede di formulazione del budget.

E' stato ipotizzato il mantenimento di servizi complementari, prestati ad enti che decideranno di avvalersi ancora delle attività dell'Agenzia per le attività di riscossione delle proprie entrate. La prosecuzione di tali servizi, prevista anche nel citato decreto, potrà richiedere un impegno adeguato per confermare ed in futuro ampliare il numero degli enti territoriali gestiti sulla base della domanda.

Per i rimborsi spesa sono state utilizzate, in continuità, le tabelle del D.M. 21/11/2000, in quanto al momento non sono stati ancora emessi i decreti ministeriali previsti dall'articolo 9 del D.Lgs. 159/2015 per la revisione e l'adeguamento dei valori con estensione dei rimborsi alle attività poste a carico di Equitalia successivamente al 2000, e dei diritti di notifica ai documenti esattoriali diversi dalla cartella di pagamento.

Il risultato netto consolidato di Gruppo previsto nel budget 2017 per i 12 mesi, nel presupposto della realizzazione degli obiettivi di riscossione fissati dal Legislatore, si presenta in sostanziale pareggio, con un risultato positivo per 0,255 milioni di euro.

4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI)

La particolare configurazione del piano per l'esercizio 2017, che tiene conto del consistente cambiamento societario, contestuale alle attività, agli adempimenti e alle necessarie azioni di facilitazione collegate alla definizione agevolata sui ruoli, permette di identificare tre aree di intervento strategico sulle quali sono stati individuati specifici obiettivi da raggiungere nel corso dell'intero esercizio, monitorandone l'andamento attraverso i connessi indicatori.

➤ Area strategica servizi

Sviluppo di iniziative orientate a garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, al fine di favorire l'utilizzo di canali di contatto e di pagamento alternativi alla rete sportellare dell'Agenzia, tra cui:

- a. definizione e implementazione della nuova cartella di pagamento;
- b. ampliamento del numero degli intermediari finanziari e dei connessi servizi di accessibilità;
- c. trasmissione delle comunicazioni informative sulle posizioni debitorie non ancora notificate ai contribuenti, nell'ottica di favorire l'analisi delle posizioni debitorie dei contribuenti finalizzate all'adesione alla definizione agevolata;
- d. attivazione e adeguamento dei servizi di consultazione via web delle posizioni debitorie per favorire l'adesione alla definizione agevolata dei ruoli ex articolo 6, D.L.193/2106;
- e. l'attivazione dei servizi web per la sottoscrizione delle adesioni alla definizione agevolata e la stampa dei relativi modelli di pagamento;
- f. implementazione delle aree riservate agli intermediari, per incrementare la platea dei professionisti e la capacità di delega;
- g. incrementare le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti da parte dei contribuenti, attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale (SPID, PagoPA).

AREA STRATEGICA SERVIZI		
Obiettivo - Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca		
Indicatori	Descrizione indicatori	Target 2017
Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi e 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 non inferiore all'80%

Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare 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 non inferiore all'80%
--	---	------------------------------

➤ **Area strategica riscossione**

Realizzazione dell'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016 con:

- h. l'incremento degli importi complessivamente riscossi sui ruoli pari a 10.504 milioni di Euro, da raggiungere con il contributo previsto delle cifre incassate grazie alla rottamazione dei ruoli affidati ad Equitalia dal 2000 al 2016;
- i. il raggiungimento di un livello di incassi non direttamente collegato alla definizione agevolata, correlato invero alle attività tipiche e ordinarie della riscossione, per un importo complessivo stimato di 5.431 milioni di euro.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE		
Obiettivo - Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016		
Indicatori	Descrizione indicatori	Target 2017
Riscossioni dei ruoli per un importo previsto di 10.504 milioni di Euro, da raggiungere con il contributo delle cifre incassate grazie alla rottamazione dei ruoli affidati ad Equitalia dal 2000 al 2016	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata di cui all'articolo 6 del DL 193/2016, un incremento complessivo degli incassi da ruoli	10.504 milioni di euro
Livello di incassi non direttamente collegato alla definizione agevolata, correlato alle attività tipiche e ordinarie della riscossione tributi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, per le attività non direttamente collegate agli incassi della definizione di cui all'articolo 6 del DL 193/2016, un livello di incassi pari alla stima formulata nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016	5.431 milioni di euro

➤ **Area strategica efficienza**

Incremento dei livelli di efficienza e contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste e conseguenti:

- l. ai vantaggi dell'avvenuto consolidamento delle società Agenti della Riscossione in un'unica entità;

- m. al costante orientamento alla tenuta dei conti, ed in particolare al raggiungimento dell'equilibrio economico, sulla base dell'attuale sistema di remunerazione;
- n. alla revisione di alcuni processi di riscossione, con azioni finalizzate all'introduzione di semplificazioni operative, alla standardizzazione e omogeneizzazione dei comportamenti, in particolare per il contenzioso e la gestione delle procedure di riscossione;
- o. alla relazione tra la capacità operativa e gli impegni previsti dalla norma a carico dell'Agenzia.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA		
Obiettivo - Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste		
Indicatori	Descrizione indicatori	Target 2017
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

5. LE MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLA FUNZIONE RISCOSSIONE

Il profondo cambiamento nel settore della riscossione dei tributi è stato realizzato con interventi di riforma legislativa orientati a favorire gli adempimenti tributari attraverso la semplificazione, l'accessibilità dei servizi e l'efficienza degli strumenti utilizzati.

Per realizzare tali obiettivi la riforma del D.L. 193/2016 ha previsto il superamento del modello organizzativo societario prevedendo la cessazione delle società del Gruppo Equitalia (con l'eccezione di Equitalia Giustizia) e la scelta di un nuovo modello, quello dell'Ente pubblico economico, reso disponibile per la costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione.

Gli interventi e le progettualità messe in campo a sostegno della trasformazione che ha interessato il settore della riscossione, risultano pertanto definite ed indirizzate principalmente verso la progettazione del modello organizzativo e di governance del nuovo Ente in chiave di efficientamento e semplificazione, cogliendo in tal senso le opportunità derivanti dall'accorpamento in un unico soggetto delle strutture organizzative delle società di cui è prevista la cessazione.

Il modello proposto risulta ispirato alla semplificazione organizzativa e alla maggior efficacia nei processi di gestione e propone:

- una complessiva riduzione del numero delle strutture a riporto diretto del vertice, passando da 24 (12 di Equitalia SpA e 12 di Equitalia Servizi di riscossione SpA) a 7 riporti del nuovo Ente (3 Aree operative e 4 Direzioni Centrali);
- il superamento delle duplicazioni di funzioni relative ai servizi di governo e di coordinamento presenti in ciascuna delle società del Gruppo;

- il potenziamento del presidio dei processi operativi anche attraverso una segregazione dei ruoli in tema sviluppo, di implementazione e di produzione/gestione dei servizi di riscossione e di quelli erogati ai cittadini ed alle imprese, tra cui quelli telematici da rendere disponibili sul portale web;
- un'articolazione organizzativa, finalizzata ad innalzare i livelli di presidio relativi alla gestione dell'attività operativa in ragione delle specifiche esigenze regionali/territoriali in tema di carichi di lavoro, dimensionamenti, ecc., nonché al supporto specialistico alle strutture territoriali per area/processo/prodotto in particolare in tema di servizi ai cittadini ed alle imprese.

Risulta inoltre necessario presidiare che le attività finalizzate al trasferimento delle risorse e alla loro corretta collocazione organizzativa in base alle competenze possedute siano svolte tenendo conto della prioritaria necessità di garantire la continuità del Servizio nazionale della riscossione in un quadro di adeguato coinvolgimento delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori così come previsto dalla normativa vigente e del modello di relazioni sindacali previsto dal contratto collettivo.

La consistenza numerica del personale non evidenzia nell'anno di riferimento né prevede per il futuro particolari scostamenti.

In questo scenario anche la dinamica dei costi del personale riflette, nel budget di riferimento, un andamento inerziale dei valori, fatta eccezione per il margine quantificato nei limiti del recupero inflattivo, legata al rinnovo del contratto collettivo di lavoro scaduto a fine 2010, non rinnovato per effetto degli interventi legislativi di spending review, per il quale si prevede il tempestivo avvio della trattativa con le organizzazioni sindacali.

Sul piano dello Sviluppo professionale le iniziative previste si muovono nel quadro di un duplice sistema di interventi: da un lato quelli legati alla crescita professionale individuale favorita dalla particolare fase di cambiamento con iniziative di mobilità sia orizzontale (tesa allo sviluppo della conoscenza) che verticale, con attenzione alle risorse interessate dall'assegnazione di mansioni di più elevata complessità; dall'altro si intende promuovere iniziative di progressione economica e di inquadramento sulla base del merito individuale e nei limiti delle risorse economiche previste e disponibili.

L'attività di formazione del personale riguarderà sia i temi tecnico professionali che quelli relativi alla sicurezza, all'anticorruzione e a quelli manageriali/comportamentali. Per l'erogazione dei corsi si prevede l'utilizzo di risorse interne, con corsi erogati sia a distanza che in aula, dei fondi interprofessionali per la formazione finanziata e, residualmente, con il coinvolgimento di enti pubblici o privati opportunamente selezionati.

➤ Il piano degli investimenti per il 2017

Con il budget per il 2017 è stato sottoposto ad approvazione e successiva trasmissione anche il piano degli investimenti per il triennio 2017-2019. Per l'anno 2017 le previsioni ammontano complessivamente a 22.402.890 euro, così ripartiti:

- 1) euro 17.512.657 per software e altre immobilizzazioni immateriali;
- 2) euro 4.890.233 per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

In particolare, per la formulazione delle previsioni di investimento relative all'area della logistica e delle infrastrutture, si è tenuto conto dei seguenti ambiti di indirizzo:

- l'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali;
- la standardizzazione e normalizzazione delle forniture ed efficientamento dei servizi;
- la valorizzazione degli immobili di proprietà, anche con interventi mirati ad una maggiore efficienza energetica e controllo emissioni CO2;
- la continuazione, su tutto il territorio nazionale, di una progressiva rinegoziazione degli attuali canoni di locazione;
- il trasferimento delle sedi e sportelli in zone cittadine periferiche, al fine di perseguire una maggiore economicità e riduzione dei canoni locativi sempre verificando la disponibilità ed idoneità degli immobili presso altre pubbliche amministrazioni (Agenzia delle Entrate, INPS, Agenzia del Demanio) nel rispetto dei livelli di servizio rispetto ai Contribuenti e i dipendenti.

Gli interventi previsti per il triennio 2017-2019, in coerenza con le linee guida di cui sopra, si pongono anche l'obiettivo di migliorare la rete sportellare in termini di aderenza alle esigenze di funzionalità rispetto alle attività e al modello di servizio.

Sono pertanto previsti investimenti per iniziative di ammodernamento e manutenzione delle 236 sedi e sportelli pari a € 1.776.233 per il 2017, a € 1.094.053 per il 2018 e a € 997.963 per il 2019. Gli investimenti per l'ammodernamento e la manutenzione degli immobili hanno il precipuo obiettivo di garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro e la compliance con le normative di riferimento.

A fronte degli esborsi per gli investimenti relativi alle iniziative immobiliari pianificate, è stimato un risparmio annuo strutturale in conto canoni di locazione di circa 1 milione di euro a partire dal 2018. Per ogni iniziativa sarà comunque effettuata una specifica valutazione propedeutica al processo deliberativo.

La formulazione delle previsioni di investimento relative all'area informatica – parte integrante del piano triennale ICT trasmesso all'AGID - che nel triennio 2017-2019 sono stimate complessivamente per circa 53,5 milioni di euro, è stata articolata rispetto ai seguenti aggregati:

- acquisto Hardware per circa 6,6 milioni di Euro (3,1 milioni nel Budget 2017);
- acquisto licenze Software per circa 3,2 milioni (2,0 milioni nel Budget 2017);
- nuovi sviluppi Software e Manutenzione Evolutiva per circa 43,4 milioni (15,5 milioni nel Budget 2017).

Nell'ambito di una progressiva contrazione della spesa prevista nel triennio si segnala che nel 2017, primo anno di piano, si prevede un picco di investimenti con un esborso stimato in circa 20,6 milioni di euro. Le motivazioni di tale andamento possono essere ricondotte:

- al concentrarsi nel 2017 di spese di importo significativo, come ad esempio quelle per gli apparati eliminacode e per il servizio di Identity Management;

- alla ricaduta di alcune iniziative di acquisto collegate all'adeguamento delle postazioni di lavoro;
- al previsto passaggio in produzione nel corso del 2017 del nuovo sistema ERP;
- al maggiore ricorso a sviluppi applicativi in ambito SOGEI ed alla realizzazione del nuovo portale Enti;
- ad una prevista riduzione della spesa in sviluppo e manutenzione evolutiva del programma di gestione esattoriale.

Gli interventi per i servizi ai contribuenti, per complessivi 7,8 milioni di Euro sui tre anni di Piano, sono costituiti da tutte le iniziative evolutive e adeguate del Portale Web (Desktop e mobile) e dell'App di Equitalia, dagli interventi evolutivi sul servizio di sportello (Scrivania di Sportello ed eliminacode) e dall'evoluzione dei servizi per il Contact Center contribuenti.

Negli investimenti per i servizi ai contribuenti rientrano poi tutte le iniziative evolutive e adeguate dei servizi a supporto della relazione con il contribuente, quali: fascicolo del contribuente, estratto conto, il servizio informativo via SMS o email (Se Mi Scordo), nonché dei servizi per la gestione della rateizzazione, con la reingegnerizzazione del servizio Lampo AdR, e del servizio per la gestione delle dichiarazioni di autotutela (sospensione della riscossione).

Inoltre, fanno parte di questa macro area d'intervento anche tutte le iniziative evolutive dei servizi di pagamento; in particolare si prevede, l'attivazione del c.d. "modello 3" di pagoPA, e l'estensione a ulteriori istituti di credito del servizio ATM.

Gli interventi per i servizi agli Enti, pari a circa 6,1 milioni di Euro sui tre anni, sono essenzialmente costituiti da sviluppi e manutenzione evolutiva dei servizi per l'informatizzazione degli Enti non telematici, dagli interventi necessari ad allineare i servizi istituzionali all'evoluzione della normativa in materia e dalle attività di manutenzione evolutiva ed adeguativa sul Sistema Informativo della Fiscalità Locale, attivato a fine 2016.

Sono previste inoltre iniziative per il potenziamento dell'interoperabilità tra i sistemi Equitalia e quelli degli Enti al fine di rendere più efficace la filiera della riscossione e per lo sviluppo dei servizi di colloquio con gli altri Enti attraverso l'implementazione della cooperazione applicativa via SPC (Sistema pubblico di Connettività).

Gli interventi per i servizi di supporto alla Riscossione, relativi ai sistemi gestionali dell'attività istituzionale, prevedono una spesa complessiva nell'arco del triennio pari a circa 22,7 milioni di Euro. Tali interventi, in primo luogo, sono volti ad assicurare il rispetto della compliance all'evoluzione della normativa in materia di riscossione.

Nella macro-categoria dei servizi di riscossione, sono ricomprese tutte le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei sistemi di Datawarehouse, Business Intelligence e Reporting, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e delivery multicanale dei documenti esattoriali e quelli relativi alla gestione del contenzioso.

Negli investimenti per i servizi di riscossione, ricadono anche gli Interventi previsti per la gestione delle procedure cautelari ed esecutive, nonché altre iniziative orientate al miglioramento dell'efficienza della riscossione, per l'analisi delle posizioni debitorie.

Per i servizi amministrativi sono previsti investimenti pari a circa 3,5 milioni di Euro sul triennio. Si tratta essenzialmente d'interventi per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva del nuovo sistema ERP e degli altri sistemi a supporto, oltre a quelli per le attività di help desk e Intranet.

Si segnalano, inoltre, gli interventi programmati per:

- l'evoluzione dell'attuale Sistema di Gestione Documentale per complessivi circa 1,9 milioni di Euro sul triennio, al fine di standardizzare gli attuali processi, adeguare i sistemi ad un

modello di servizio che prevede un sempre maggior ricorso alla digitalizzazione dei documenti e ove necessario, per adeguare le procedure di conservazione dei documenti alla normativa di riferimento (DPCM 13/11/2014);

- la Gestione della Sicurezza ICT per complessivi 1,6 milioni di Euro sul triennio, tramite una serie di iniziative volte al miglioramento del grado di sicurezza delle informazioni gestite dai sistemi informatici. In tale ambito, in particolare, il Piano degli Investimenti prevede:
 - ✓ l'adozione del Sistema di Gestione per la Sicurezza dell'Informazione (SGSI);
 - ✓ la realizzazione di un progetto esecutivo teso a realizzare un sistema di disaster recovery per il mainframe complessivo ed integrato con le soluzioni realizzate internamente a copertura di tutti i servizi applicativi critici individuati per i sistemi dipartimentali;
 - ✓ l'adozione di una soluzione di Identity & Governance Management;
 - ✓ interventi di gestione della sicurezza perimetrale in cooperazione con SOGEI.

Per la gestione delle infrastrutture ICT, si prevede un investimento complessivo di circa 6,4 milioni di Euro nel triennio. Tali iniziative, essenzialmente connesse all'acquisizione di infrastrutture hardware e software, sono indirizzate a perseguire obiettivi di standardizzazione delle infrastrutture e dei processi ICT e, al contempo, garantire la riduzione dei costi operativi.

➤ **Costi di funzionamento**

Per l'esercizio 2017 sono previste azioni di efficientamento generale della gestione e della conseguente riduzione consolidata della spesa allo scopo di garantire nel tempo le esigenze di equilibrio dei conti.

In questa prospettiva il budget 2017, si presenta con una sostanziale tenuta del livello complessivo dei costi della gestione operativa, che pure considerano i necessari impegni aggiuntivi per l'operatività connessa alla Definizione Agevolata introdotta dal D.L.193/2016.

E' opportuno segnalare che alla riduzione dei costi, già registrata strutturalmente negli ultimi anni, non è stata in alcun modo associata una diminuzione dei servizi all'utenza, ma al contrario un ulteriore incremento della gamma e dell'efficientamento delle modalità di accesso agli stessi. In tale ottica si ricordano tra i servizi attivati nel corso del 2016 Equiclick (applicazione Equitalia per tablet e smartphone) e servizio SMS (comunicazione di cortesia al contribuente in caso di rate scadute e di nuove iscrizioni a ruolo).

Nel budget trovano complessiva capienza le autonomie di spesa previste dai modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, compatibilmente con i vincoli di legge.

Si è tenuto conto degli adempimenti obbligatori e dei vincoli vigenti in materia di contenimento della spesa pubblica (DD.LL.: 112/2008; 78/2010; 95/2012; 101/2013; 66/2014; Legge 208/2015), mentre ai fini dei relativi versamenti si provvederà nei limiti dell'effettivo risultato d'esercizio del nuovo Ente Pubblico Economico come risultante dall'applicazione dei principi contabili del bilancio civilistico, come previsto dal D.L. 193/2016.

Per i servizi esattoriali, si è tenuto conto degli impegni a supporto delle attività connesse alla Definizione Agevolata ex D.L.193/2016 (spese di elaborazione, stampa e spedizione) e poste normativamente in capo a Equitalia e all'Agenzia delle Entrate Riscossione, delle spese per procedure coattive considerate in aumento per la parte riguardante il ricorso a costi esterni di attivazione, della diminuzione delle commissioni riconosciute per norma agli istituti di credito e collegate alla diminuzione dell'operatività per le distinte di versamento F23, degli incrementi

potenziali derivanti dalla fruizione del contact-center da parte dell'utenza e collegate alla Definizione Agevolata.

Le spese per servizi professionali, tengono conto delle iniziative di tendenziale contenimento dei costi per il contenzioso esattoriale, finalizzato a tutelare il rischio aziendale e la pretesa tributaria con la costituzione in giudizio, prevedendo al contempo il ricorso ai legali interni, alla convenzione specifica siglata con l'Agenzia delle Entrate, e dal prossimo anno la collaborazione prevista dal D.L. 193/2016 dell'Avvocatura dello Stato.

Per il costo del personale, è stato considerato il blocco delle assunzioni previsto dal D.L. 193/2016, con valorizzazione inerziale delle consistenze al 31/12/2016. Sono stati comunque previsti possibili effetti del rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per lo sblocco della Legge 122/2010, e si è tenuto conto degli automatismi contrattuali in vigore, come pure degli interventi di contenimento dei costi del personale già realizzati nel 2016 e dei loro effetti nel tempo. Le spese per la movimentazione di risorse, tengono conto delle attività operative sul territorio (notifica, procedure), e delle necessità formative e organizzative collegate alla trasformazione societaria in Ente Pubblico Economico.

E' stato previsto un incremento delle spese per materiali di consumo e cancelleria, e di quelle per la comunicazione istituzionale, collegate ai picchi di attività per la Definizione Agevolata (carta in risme), alla nuova identità societaria dell'Ente Pubblico Economico (vetrofanie, insegne, loghi, ecc.), alle attività incrementali di comunicazione con l'utenza.

Le spese per relazioni pubbliche, convegni, pubblicità e rappresentanza, sono state stimate al di sotto dei vincoli di Legge.

Le spese per gli organi societari, recepiscono le previsioni di ridimensionamento dei costi per organi sociali, contenute nel D.L. 193/2016.

I costi per servizi informatici sono stati stimati in progressiva riduzione, proseguendo nella linea dell'efficientamento intrapreso.

Il previsto incremento nelle linee di spesa per la trasmissione dati e per la locazione e manutenzione di hardware e macchinari elettronici per:

- la previsione di spese addizionali connesse al trasloco del Data Center previsto in corso d'anno;
- le potenziali sovrapposizioni nell'ambito dell'accordo quadro Consip SPC;
- l'avvio del servizio di desktop management al fine di uniformare tempi e servizi di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro con particolare riguardo alle esigenze degli sportelli al pubblico;

sono compensate dalla riduzione dei costi per licenze e manutenzione software, dalla minore incidenza dei servizi ICT derivanti dagli efficientamenti generati dalla progressiva internalizzazione di attività, e dal contenimento della spesa per la potenza elaborativa, pur a fronte di un incremento dei servizi.

Con particolare riferimento alla programmazione acquisitiva, e ai vincoli previsti dalla Legge 28 dicembre 2015, n. 208, per le spese da realizzare attraverso soggetti differenti da Consip SpA e da quelli aggregatori previsti per la P.A., il piano ipotizzato per i prossimi esercizi, si propone di realizzare un contenimento superiore al vincolo della percentuale di acquisti extra Consip nel triennio 2016/2018, in ogni caso nel rispetto dell'obiettivo di risparmio di spesa annuale previsto dalla norma.

La reale portata di tale misura sarà comunque soggetta all'effettiva disponibilità di tali beni e servizi presso detti soggetti aggregatori per la P.A..

Per quanto riguarda la stima del margine finanziario i maggiori volumi di riscossione per l'adesione alla Definizione Agevolata, sono stati considerati ai fini della valutazione del fabbisogno finanziario. Inoltre è stata considerata stabile l'attuale curva dei tassi di riferimento di mercato, ormai negativi. Per contro, ai fini di una stima prudenziale, non si è tenuto conto della riduzione dell'indebitamento derivante dall'incasso dei crediti per rimborso spese vantati nei confronti degli Enti e solo parzialmente della tempistica di pagamento della Definizione Agevolata integralmente posta nel secondo semestre 2017. Quest'ultima prospettiva determina una maggiore esposizione concentrata sul primo semestre che può comunque determinare oneri finanziari crescenti.

Gli ammortamenti tengono conto dei cespiti acquisiti sino a fine anno 2016 con maggiorazione delle quote ammortamento per gli acquisti da realizzare nell'anno 2017.

➤ **Versamento degli oneri di contenimento della spesa pubblica**

Il comma 506 della Legge 208/2015 (Legge di stabilità per il 2016), ha definito le modalità di versamento degli oneri di contenimento della spesa pubblica per le società partecipate, che a partire dall'anno 2016 è da intendersi come versamento da effettuare in sede di distribuzione del dividendo, ove nel corso dell'esercizio di riferimento la società abbia conseguito un utile e nei limiti dell'utile distribuibile ai sensi di legge, con delibera dei soci in sede di approvazione del bilancio di esercizio fino a concorrenza dell'importo previsto per il versamento dei risparmi di spesa da conseguire.

Tenuto conto che il D.L. 193/2016 afferma che 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 dall'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate – Riscossione", ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato nei limiti del risultato d'esercizio dell'ente stesso, in sede di approvazione del bilancio di detto Ente, nel rispetto dei principi contabili del bilancio civilistico, si provvederà a verificare l'effettivo andamento e a quantificare la misura dell'adempimento.



Allegato 2 Flussi informativi

INDICE

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI.....	3
2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI	4
3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	5
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE	6
5. SCHEDA DI VERIFICA.....	7

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI

1. L'Agenzia fornisce al Dipartimento i dati e le informazioni necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero.
2. L'Agenzia comunica, entro il 31 ottobre, il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano annuale dell'Agenzia, rilevato alla data del 30 settembre. Gli obiettivi economici sono rendicontati con riferimento all'avanzamento conseguito al 30 giugno. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda n.1). Eventuali ulteriori informazioni o chiarimenti richiesti dal Dipartimento saranno forniti tempestivamente dall'Agenzia.
3. La verifica a consuntivo dei risultati della gestione dell'esercizio di competenza evidenzia i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e gli eventuali scostamenti. A tali fini l'Agenzia invia al Dipartimento, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre, (cfr. scheda n. 2) accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sui risultati economici saranno forniti dall'Agenzia sulla base delle evidenze di bilancio entro 10 giorni dalla sua approvazione. Il Dipartimento potrà richiedere eventuali chiarimenti o ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione che l'Agenzia si impegna a comunicare tempestivamente.
4. Ricevute le informazioni di cui al comma 3, il Dipartimento predispone lo schema di rapporto di verifica. Quest'ultimo evidenzia in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia ed approfondisce in modo analitico le attività svolte da quest'ultima rispetto agli obiettivi previsti dal Piano annuale.
5. Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso all'Agenzia per eventuali osservazioni che saranno comunicate al Dipartimento.

Entro il 31 maggio il suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni formulate dall'Agenzia, è trasmesso al Direttore Generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest'ultimo e del Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.

6. Entro il 15 giugno il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito internet dell'Amministrazione finanziaria per la diffusione.
7. L'indirizzo e la vigilanza sulla gestione potrà essere effettuato dal Dipartimento anche mediante la realizzazione di approfondimenti tematici ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia. In ogni caso, l'Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento, anche in corso d'anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano annuale allegato al presente Atto.

2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

1. Al fine di rendicontare i principali avvenimenti riguardanti la gestione aziendale dell'esercizio, sono di seguito individuati gli argomenti di riferimento che saranno oggetto di relazione annuale da trasmettere unitamente alla scheda di consuntivazione n. 2 di cui al successivo punto 4:

➤ **Area strategica servizi:**

- Servizi ai contribuenti
- Servizi agli enti
- Servizi informativi per la gestione aziendale

➤ **Area strategica riscossione**

- Risultati di riscossione
- Carichi affidati
- Definizione agevolata (DL 193/2016)
- Istanze di rateizzazione
- Cartelle emesse
- Procedure esecutive e cautelari

➤ **Area strategica efficienza**

- Organizzazione
- Personale
- Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

2. Nella suddetta relazione l'Agenzia si impegna, inoltre, a fornire le seguenti ulteriori informazioni:

- risultati di riscossione raggiunti raffrontati con gli obiettivi di Piano (vista nazionale/regionale/territoriale);
- importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.lgs. 112/1999 e successive modifiche);
- tipologia e numero totale delle procedure poste in essere (vista nazionale/regionale/territoriale);
- incassi ripartiti per fasce di importo (fino a 1.000 €; da 1.001 a 10.000 €; da 10.001 a 100.000 €; oltre 100.001 €);
- numero di azioni cautelari, conservative e altre azioni previste ed effettuate a tutela del creditore, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del DPR 602/1973 e articolo 1, comma 415, della Legge 311/2004 con indicazione degli importi sottoposti a garanzia/riscossi;
- numero delle istanze di rateazione pervenute nell'anno, con la corrispondente indicazione di quelle accolte e di quelle respinte;
- numero degli interventi di audit e una relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
- una relazione sulle attività di investimento.

3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

Nelle schede seguenti sono individuate le ulteriori informazioni concernenti le principali evidenze di carattere gestionale da fornire a consuntivo.

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al front office dell'Ente
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al front office dell'Ente
N. rateizzazioni concesse telematicamente
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)
Tempo medio di notifica della cartella
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio

4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE

(Scheda n. 1)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

AREE STRATEGICHE								
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note	Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall' Agenzia	Valore non inferiore all'80%						
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall' Agenzia	Valore non inferiore al 80%						
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi complessivi di riscossione ruoli	10.500 milioni di euro						
	2) Riscossione ruoli non da Definizione agevolata	5.431 milioni di euro						
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<= 12 euro per ogni 100 euro riscossi						

(Scheda n. 2)

5. SCHEDA DI VERIFICA

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI

AREE STRATEGICHE					
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore all'80%			
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore al 80%			
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi complessivi di riscossione ruoli	10.500 milioni di euro			
	2) Riscossione ruoli non da Definizione agevolata	5.431 milioni di euro			
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<= 12 euro per ogni 100 euro riscossi			