



Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per i servizi relativi all'anno 2020

Atto del Governo 194

Informazioni sugli atti di riferimento

Atto del Governo	194	
Titolo:	Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° gennaio-31 dicembre 2020	
Norma di riferimento:	Articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225	
Numero articoli	15	
	Senato	Camera
Date:		
Presentazione:	31/08/2020	31/08/2020
Annuncio:	02/09/2020	02/09/2020
Assegnazione:	02/09/2020	02/09/2020
Termine per l'espressione del parere:	02/10/2020	02/10/2020
Commissione competente:	5 ^a Bilancio e 6 ^a Finanze e tesoro	VI Finanze
Rilievi di altre Commissioni:	-	-

Presupposti normativi

L'[articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193](#), stabilisce che **annualmente è stipulato** 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** prevista dall'[articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300](#).

Si ricorda che con la richiamata Convenzione vengono 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 definisce le citate strategie in materia di riscossione per il periodo **1° gennaio 2020-31 dicembre 2020**.

Il citato articolo 59 dispone, tra l'altro, che il Ministro dell'economia e delle finanze dopo l'approvazione da parte del Parlamento del documento di programmazione economica-finanziaria e in coerenza con i vincoli e gli obiettivi stabiliti in tale documento, determina annualmente, e comunque entro il mese di settembre, con un proprio atto di indirizzo e per un periodo almeno triennale, gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si sviluppa l'attività delle Agenzie fiscali. Il documento di indirizzo è trasmesso al Parlamento. Il Ministro e ciascuna Agenzia, sulla base del documento di indirizzo, stipulano una convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario, con la quale vengono fissati:

- i servizi dovuti e gli obiettivi da raggiungere;
- le direttive generali sui criteri della gestione ed i vincoli da rispettare;
- le strategie per il miglioramento;
- le risorse disponibili;
- gli indicatori ed i parametri in base ai quali misurare l'andamento della gestione;
- le modalità di verifica dei risultati di gestione;
- le disposizioni necessarie per assicurare al ministero la conoscenza dei fattori gestionali interni all'Agenzia, quali l'organizzazione, i processi e l'uso delle risorse. Le informazioni devono essere assunte in forma organizzata e sistematica ed esser tali da consentire una appropriata valutazione dell'attività svolta dall'Agenzia;
- le modalità di vigilanza sull'operato dell'Agenzia sotto il profilo della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

I contenuti dell'Atto in esame sono stati definiti in coerenza con le previsioni del **Documento di economia e finanza 2020 e con le priorità indicate nell'[Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2020-2022](#) (adottato il 13 luglio 2020).**

Nella Relazione che accompagna il testo si evidenzia che, ai fini della stesura del documento, **si è altresì tenuto conto delle disposizioni introdotte dai provvedimenti legislativi in materia di definizione agevolata** (rottamazione-*ter* e definizione agevolata delle risorse proprie UE ([decreto legge n.119 del 2018](#))) nonché saldo e stralcio ([legge n. 145 del 2018](#))) e da ultimo delle **misure introdotte per mitigare gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19**, con particolare riferimento alla 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 (decreti legge n.18 e n.34 del 2020).

Contenuto

L'**articolo 1** reca le **definizioni** dei termini utilizzati nel testo mentre l'**articolo 2** specifica che con l'Atto in esame si **dà attuazione** alle previsioni dell'[articolo 1 del decreto legge n. 193 del 2016](#).

Si ricorda che l'[articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193](#), stabilisce che 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:

- **i servizi dovuti;**
- **le risorse disponibili;**
- **le strategie per la riscossione** dei crediti tributari, con particolare riferimento alla definizione delle priorità, mediante **un approccio orientato al risultato piuttosto che al processo;**
- **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;
- **gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi;**
- **le modalità di vigilanza** sull'operato dell'ente da parte del Ministero dell'economia e delle finanze, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti;
- **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;
- **la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive** volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale 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.

L'**articolo 3** stabilisce che l'Atto aggiuntivo regola per il **periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020** i rapporti tra Ministero dell'economia e delle finanze, Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle entrate.

L'**articolo 4** definisce gli **impegni istituzionali** dell'Agenzia delle entrate- riscossione.

In particolare, il **comma 1** chiarisce che **l'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale** attribuite all'Agenzia delle entrate ([articolo 3, comma 1, del decreto legge n. 203 del 2005](#)) e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti.

Il **comma 2** chiarisce che l'Agenzia si impegna a:

- **garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente** in un'ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire

degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione spontanea dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agenzia (incrementando anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti, semplificandone l'accesso e tenendo conto delle diverse tipologie di contribuenti);

- **assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari** per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione;
- **migliorare le tecniche di analisi** delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso **l'acquisizione e l'utilizzo**, nel rispetto della normativa vigente a tutela della *privacy*, **delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia;**
- **assicurare la costituzione in giudizio nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei servizi telematici** del contenzioso tributario al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici tributari;
- **incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi** nel rispetto dei vincoli di spesa vigenti;
- **utilizzare dati selettivi ed aggiornati** in modo da evitare, nel caso di impiego di strumenti massivi, eventuali errori.

L'Agenzia (**comma 3**) si impegna ad adottare le **soluzioni tecniche ed organizzative** finalizzate allo svolgimento dei seguenti compiti:

- attività di **riscossione mediante ruolo**;
- **altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione** e alle attività dell'Agenzia delle entrate anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio.

Il **comma 4** specifica che, **se richiesto** dagli enti interessati, l'Agenzia si impegna altresì a svolgere le **attività di riscossione** spontanea e coattiva delle entrate tributarie o patrimoniali **delle amministrazioni locali**.

In merito alle citate attività, l'Agenzia delle entrate-Riscossione **redige la relazione annuale sui risultati conseguiti in materia di riscossione** e la trasmette al Ministero e all'Agenzia delle entrate **entro il 31 marzo** dell'anno successivo a quello di riferimento (**comma 5**). È tenuta inoltre a fornire una **risposta al Garante del contribuente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle richieste** di elementi o chiarimenti relative a segnalazioni provenienti dai contribuenti (**comma 8**).

Il **comma 9** stabilisce che l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle entrate **rafforzano il coordinamento tra loro e potenziano le sinergie operative con le altre amministrazioni pubbliche** al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione.

L'**articolo 5** stabilisce che l'Agenzia dispone delle **risorse finanziarie derivanti** dai corrispettivi per: **i servizi di riscossione mediante ruolo** prestati in favore di soggetti privati o pubblici (incluse le amministrazioni statali); le **altre attività, strumentali e accessorie** alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate; le **attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali**.

Resta, comunque, ferma l'erogazione del contributo previsto ai sensi della legge di bilancio 2019 ([articolo 1, comma 326, legge 30 dicembre 2018, n. 145](#)).

Si ricorda che il citato comma 326 prevede che tenendo conto dell'esigenza di garantire, nel triennio 2020-2022, l'equilibrio gestionale del servizio nazionale di riscossione, l'Agenzia delle entrate, in qualità di titolare della funzione della riscossione, svolta dall'ente pubblico economico Agenzia delle entrate-Riscossione, eroga allo stesso ente, a titolo di contributo e in base all'andamento dei proventi risultanti dal relativo bilancio annuale, **una quota non superiore a 300 milioni di euro per l'anno 2020**, a valere sui fondi accantonati in bilancio a favore del predetto ente, incrementati degli eventuali avanzi di gestione dell'esercizio 2019 e sulle risorse assegnate per l'esercizio 2020 alla medesima Agenzia delle entrate.

L'**articolo 6** dispone che il **MEF-Dipartimento finanze 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** di tutti i **rimborsi e i compensi** dovuti secondo quanto stabilito dalle disposizioni normative vigenti.

L'**articolo 7** fornisce alcune indicazioni in materia di **comunicazione istituzionale**. La norma dispone che nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, **l'Agenzia realizza forme di coordinamento con il MEF e con l'Agenzia delle entrate**. Inoltre, nell'ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero, il **portale del MEF**, attraverso il **sito del Dipartimento finanze**, diviene il **punto di riferimento** per tutta l'Amministrazione finanziaria.

L'**articolo 8**, in materia di sistemi informativi, prevede che 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 nonché **con le linee strategiche dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione** emanati dal Dipartimento finanze.

Adotta, inoltre, le misure organizzative e tecnologiche volte ad **assicurare l'interoperabilità del Sistema Informativo della fiscalità** nonché il costante monitoraggio del Sistema.

L'**articolo 9** stabilisce che l'Agenzia conduce **autonome indagini di customer satisfaction sui servizi erogati** nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie.

L'**articolo 10**, in materia di modalità di esercizio della funzione di vigilanza, riconosce al **Dipartimento finanze la funzione di vigilanza** 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 (ferma restando **l'alta vigilanza del Ministro** dell'economia e delle finanze). L'Agenzia delle entrate-Riscossione **esercita, a sua volta, una funzione di controllo interno** caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento finanze una rendicontazione annuale sugli esiti della suddetta attività.

L'**articolo 11** chiarisce che il **Piano annuale (Allegato 1)** 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 nonché **i relativi indicatori**.

L'**articolo 12** ricorda che l'Agenzia è sottoposta al **monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità** ([articolo 1, comma 3 del decreto legge n.193 del 2016](#)). A tal fine fornisce **rendicontazioni periodiche** sullo stato e andamento della riscossione.

L'articolo 13 ricorda che lo schema dell'**Atto aggiuntivo** in esame deve essere **trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri** da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari (articolo 1, comma 13-*bis*, del [decreto legge n.193 del 2016](#)).

L'**articolo 14** prevede che il **Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate possano concordare le modifiche e integrazioni necessarie** al presente Atto aggiuntivo (ad esempio, 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).

L'**articolo 15** disciplina il **procedimento utilizzabile per la risoluzione di eventuali controversie**. In particolare, nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione dell'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.

Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:

- tre membri, nominati dal Ministro dell'economia e delle finanze, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
- il direttore generale delle Finanze;
- il direttore dell'Agenzia delle entrate.

L'**Allegato 1** contiene il **Piano annuale dell'Agenzia per il 2020**.

Il Piano prevede che il volume di **incassi** stimato è di circa **6,4 miliardi di euro per il 2020, 9,6 miliardi per il 2021 e 9,8 miliardi per il 2022**. La previsione originaria della riscossione per l'anno 2020 (precedente al blocco delle attività nel periodo di sospensione della riscossione) stimava un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 9,187 miliardi di euro.

Per **l'esercizio 2020**, sono state identificate **tre aree di intervento strategico** in coerenza con le previsioni che l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2020-2022 pone a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione per l'esercizio dell'attività di riscossione. Tale attività dovrà comunque svolgersi 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.

Le tre aree strategiche di intervento riguardano: **servizi, riscossione ed efficienza** e per ciascuna di esse sono state individuati **specifici obiettivi da raggiungere** nel corso dell'esercizio e **i relativi indicatori** per consentirne la misurazione.

Gli obiettivi che sono alla base dell'**Area strategica servizi** sono volti al miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma e della qualità dei servizi, semplificandone l'accesso e

l'utilizzo. Pertanto, al fine di **incrementare l'operatività digitale rispetto a quella dei canali tradizionali di sportello**, anche in relazione al periodo di *lockdown* conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19, i principali interventi programmati per il 2020 sono volti a:

- **favorire l'utilizzo dei servizi digitali** offerti tramite il sito istituzionale e l'App;
- **semplificare l'utilizzo dei canali digitali**;
- garantire un crescente utilizzo dei **pagamenti da canali remoti**;
- **estendere il nuovo modulo di pagamento PagoPA** agli altri documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali);
- **promuovere l'utilizzo dell'area riservata** agli intermediari;
- mantenere un elevato standard del livello dei servizi digitali, valutato in termini di **soddisfazione dei cittadini e degli intermediari** sull'intera gamma di servizi *online*.

Per ottenere tali risultati sono stati previsti una **serie di indicatori**:

- l'indicatore che misura la capacità di realizzare iniziative in grado di **favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali** di contatto (sportelli fisici), per la gestione della richiesta di **rateazione da parte del contribuente**;
- l'indicatore che misura la capacità di realizzare iniziative in grado di **favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali** di contatto per la gestione della richiesta di **sospensione della riscossione da parte del contribuente**;
- l'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 sportelli, al fine di favorire sistemi elettronici di pagamento semplici;
- l'indicatore che **misura la capacità di completare l'adeguamento dei documenti esattoriali** (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali), **con l'integrazione del modulo di pagamento PagoPA**;
- due indicatori che misurano **l'indice di soddisfazione** (*customer satisfaction*) per valutare il gradimento dei servizi *web* da parte rispettivamente dei **cittadini e degli intermediari**;
- l'indicatore che misura la capacità di **migliorare l'accessibilità dell'area riservata del portale** secondo le nuove linee guida AgID e, nel contempo, potenziare i servizi digitali disponibili anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni.

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

Come sopra ricordato, e come sottolineato nella Relazione che accompagna il testo, a seguito della diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio di cui ai decreti legge n.18 e n. 34 del 2020 e, in particolare, al quadro macroeconomico derivante da tale emergenza, è stata resa necessaria una completa rivisitazione delle aspettative di riscossione: il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli stimati per l'anno 2020 risulta pari a 6,4 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 2,4 miliardi di euro.

In sintesi gli indicatori utilizzati in questa area strategica sono:

- l'indicatore che 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 nelle previsioni di gettito utilizzate - per la componente erariale - nella predisposizione della nota di aggiornamento al DEF e nella successiva Legge di Bilancio 2020 e aggiornato con gli impatti stimati nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai decreti legge n. 18 e n.34 del 2020 nonché sulla base dell'aggiornamento delle stime fornite per l'assestamento del Bilancio dello Stato 2020;
- l'indicatore che rileva la capacità di efficientare il processo di concessione delle rateizzazioni ordinarie di importi fino a 60.000 euro (l'indicatore misura **la percentuale di rateizzazioni concesse entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza**, rispetto al totale delle rateizzazioni concesse);
- l'indicatore che 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.
- i tre 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. Tali indicatori misurano **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 **nonché la capacità di difendere la pretesa tributaria**, misurata:
 - **sulle costituzioni in giudizio** (CTP e CTR), il cui termine scade nell'esercizio;
 - **sugli esiti del contenzioso** (favorevoli totalmente e parzialmente per l'Agenzia) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

Gli obiettivi rientranti nell'Area **strategica efficienza** identificano le linee di intervento orientate 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 **2020**, pertanto, l'Agenzia prevede il mantenimento dell'incidenza massima dei **costi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi** (12 euro per ogni 100 euro riscossi nel 2019). Per raggiungere tale obiettivo l'operatività di sportello deve essere progressivamente rivolta verso attività di assistenza al contribuente per le situazioni di maggiore complessità, favorendo invece l'utilizzo di servizi *web* per informazioni sulla situazione debitoria, rateizzazioni, sospensioni, operazioni di pagamento.

In tale direzione è quindi previsto un indicatore che misura la **percentuale di utilizzo del sistema di prenotazione online**, fruibile dal contribuente sia in area pubblica del portale, sia nell'App Equiclick **per fissare un appuntamento** su tutti gli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code.

Infine, sempre nell'Allegato 1, è presente il **Piano annuale degli investimenti** per il 2020. Il Piano, tenendo conto anche degli interventi già avviati nel 2019, e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede **investimenti per complessivi 19,1 milioni di euro**, così ripartiti:

- **14,9 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;
- **4,2 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.**

	2020	2021	2022
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	14.859.588	13.777.915	14.308.781
BREVETTI E DIRITTI	-	-	-
CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E SIMILI	14.859.588	13.777.915	14.308.781
ALTRE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	-	-	-
MIGLIORIE SU BENI DI TERZI	-	-	-
COSTI DI IMPIANTO	-	-	-
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	4.238.037	3.836.000	2.693.500
FABBRICATI - USO STRUMENTALE	-	-	-
FABBRICATI - USO NON STRUMENTALE	-	-	-
IMPIANTI E MACCHINARI	986.000	916.000	721.000
ALTRI BENI	3.252.037	2.920.000	1.972.500
TOTALE INVESTIMENTI	19.097.625	17.613.915	17.002.281

Nell'**Allegato 2-Flussi informativi per il 2020** sono definite le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi. A tal fine sono **individuate le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi**, necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero, che l'Agenzia delle entrate-Riscossione è tenuta a fornire al Dipartimento delle finanze.


Il processo di verifica avviene attraverso un **report infrannuale** concernente l'avanzamento del conseguimento degli obiettivi al 30 settembre, che l'Agenzia comunica entro il 31 ottobre, 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.

Ottenute tali informazioni, il **Dipartimento finanze predispone lo schema di rapporto di verifica**, in cui si evidenziano in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia e si approfondiscono in modo analitico le attività svolte. Tale rapporto viene trasmesso (previe eventuali osservazioni dell'Agenzia) al **Ministro**

Senato: Dossier n. 289

Camera: Atti del Governo n. 194

15 settembre 2020

Senato	Servizio Studi del Senato Ufficio ricerche nei settori economico e finanziario	Studi1@senato.it - 066706-2451	 SR_Studi
Camera	Servizio Studi Dipartimento Finanze	st_finanze@camera.it - 066760-9496	 CD_finanze