

Agenzia delle Entrate - Documenti trasmessi per via telematica

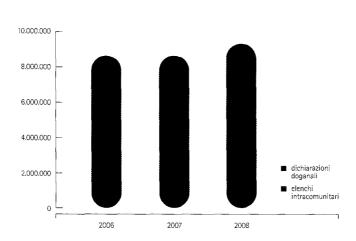
L'incremento è connesso alla trasmissione telematica dei versamenti dei tributi mediante F24 (+2,4 milioni rispetto al 2007) e alle nuove tipologie di documenti gestite nel 2008.

Significativo permane l'incremento registrato nel numero di servizi *online* erogati, passati da 9,2 milioni a 14,5 (+57%) dovuto in particolare alle consultazioni del c.d. "cassetto fiscale" e alle richieste di riscontro di esistenza delle partite IVA da indicare negli elenchi Clienti e fornitori.

Le nuove abilitazioni nel corso del 2008 sono state circa 10.000 per *Entratel* e 318.000 per *Fisconline*. Gli utenti che nel 2008, a partire dal 14 febbraio, si sono abilitati per accedere al sito tramite CNS sono 3.351.

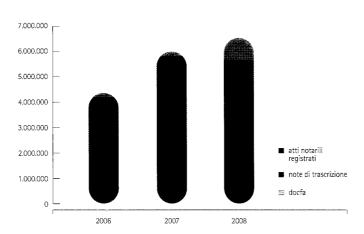
Risulta inoltre notevolmente incrementata l'attività di supporto alla struttura dei Centri di Assistenza Multicanale (di seguito "CAM") per garantire la fornitura di servizi a circa 2 milioni di utenti. Nell'ambito dei servizi resi dai CAM è aumentato l'utilizzo dei canali innovativi di richiesta di servizio: *sms, web-mail* e *call-back* registrando rispetto al 2007 un incremento rispettivamente del 12%, 23% e 11%.

L'Agenzia delle Dogane, attraverso il Servizio Telematico doganale EDI (Electronic Data Interchange), ha ricevuto nel corso del 2008 425.000 elenchi riepilogativi degli scambi (cessioni ed acquisti) intracomunitari di beni (i cosiddetti Modelli Intrastat), circa 9,6 milioni di dichiarazioni doganali e 4,5 milioni di partite iscritte a manifesto di carico degli importatori/esportatori, in adempimento della legislazione vigente in materia.



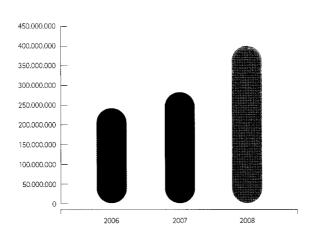
Agenzia delle Dogane - Documenti trasmessi per via telematica

L'Agenzia del Territorio, ha erogato servizi telematici a più di 135.000 utenti. Il Sistema Inter Scambio TERritorio (SISTER) ha confermato la propria centralità quale canale telematico dell'Ufficio del Territorio, registrando circa 3,1 milioni di atti notarili e gestendo 2,8 milioni di formalità trascritte nei Reparti di Pubblicità Immobiliare, in adempimento alle prescrizioni relative al Modello Unico da parte dei notai. Attraverso il servizio di trasmissione telematica degli atti tecnici del catasto, sono stati presentati dai tecnici professionisti (geometri, architetti, ingegneri) circa 700.000 modelli di "Accertamento della Proprietà Immobiliare Urbana" (DOCFA) e circa 340.000 atti di aggiornamento del Catasto Terreni (PREGEO). L'utilizzo del canale telematico per la presentazione degli atti tecnici catastali ha avuto un incremento nel 2008 rispetto all'anno precedente rispettivamente del 110% per i documenti DOCFA e di ben il 390% per gli atti PREGEO. Il sistema SISTER, in funzione di sportello telematico dell'Agenzia del Territorio, ha erogato oltre 92 milioni tra visure catastali e ispezioni ipotecarie e, sul fronte cartografico, più di 5,4 milioni di estratti di mappa.



Agenzia del Territorio - Documenti trasmessi per via telematica

Il comparto dei giochi continua a evidenziare una forte crescita, sia in termini di raccolta sia di proventi verso l'erario, prevalentemente legata all'aumento degli apparecchi da intrattenimento (circa 350 mila) e agli oltre 665 milioni tra biglietti e schedine emessi (+11,53% rispetto al 2007), con oltre 24 mila avvenimenti ippici, oltre 46 mila avvenimenti sportivi (+15% rispetto a 2007), nonché 111 concorsi pronostici sportivi (Totocalcio) trattati nel corso dell'anno.



Numero biglietti quota fissa sportiva emessi da agenzie di scommesse e corner

Il 2008 ha visto inoltre l'avvio dei giochi di abilità a distanza, che, avviati il 3 settembre, hanno raggiunto in pochi mesi una media giornaliera di 5 milioni di euro di raccolta e superiore ai 630.000 biglietti venduti.

Per il **Progetto Sanità** nel corso del 2008 è stato completato progressivamente il passaggio a regime dell'impianto originario in tutte le Regioni. In particolare sono passate a regime nel corso del primo semestre le Regioni Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta e Veneto, mentre nella seconda parte dell'anno sono passate a regime le regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Toscana e le Province Autonome di Bolzano e Trento; tali Regioni si sono aggiunte ad Abruzzo e Umbria passate a regime nel corso del 2007.

Questa situazione ha determinato, nel corso del 2008, il consolidamento della fase di acquisizione e di elaborazione delle ricette, circa 700 milioni nell'anno, raggiungendo di fatto il valore *target* stimato nelle fasi iniziali progettuali.

Nel corso del 2008, inoltre, è stato avviato il piano operativo per l'attuazione di quanto definito dal DPCM 26 marzo 2008 che prevede di fatto la trasmissione telematica dei dati delle ricette da parte del medico prescrittore. In relazione al piano operativo sono state concordate e avviate, per le Regioni Piemonte e Campania, le attività che consentiranno la trasmissione dei dati delle ricette da parte dei medici.

Sono proseguite le attività di produzione e di distribuzione delle Tessere Sanitarie e delle Tessere/Carte nazionali dei servizi, per un totale di circa 5,43 milioni di Tessere sanitarie e di 315.000 TS/CNS. Per quanto attiene le TS/CNS il processo produttivo ha visto coinvolte le Regioni Lombardia, Friuli Venezia Giulia e Sicilia.

Principali aree di attività

Dipartimento delle finanze

Relazioni con le Agenzie Fiscali

Nel 2008 le attività di supporto e di sviluppo di soluzioni tecnico-organizzative per il DF si sono principalmente concentrate nel rafforzamento del ruolo di *governance* del Dipartimento stesso attraverso la definizione di un sistema di rappresentazione e valutazione integrata dell'attuazione delle politiche pubbliche in materia fiscale da parte dei maggiori Enti coinvolti, con particolare riferimento alle Agenzie Fiscali.

In questo contesto, è stato avviato il progetto "Bilancio sociale del sistema della fiscalità" in attuazione sia della Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 17 marzo 2006, finalizzata all'adozione del bilancio sociale nella PA, sia all'"Atto di indirizzo concernente 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", presentato dal MEF.

Studi di politica tributaria

La SOGEI ha fornito supporto nella valutazione degli effetti sul gettito e sull'economia e degli effetti redistributivi derivanti dall'introduzione delle varie proposte di Legge e in particolare del D.L. 112/2008, della Legge Finanziaria per il 2009, del D.L. 93/2008 e del D.L. 185/2008 con la redazione di valutazioni, relazioni e note tecniche. I principali interventi normativi oggetto di valutazione sono stati:

- IRPEF: detrazioni per spese di recupero edilizio e risparmio energetico, ipotesi di variazione per la tassazione IRPEF, detassazione straordinari e premi, *bonus* famiglie, detrazioni per TFR, *stock option*, detassazione trasferte, autotrasporto;
- IRES: variazione di aliquota, interessi passivi, *leasing*, ammortamenti anticipati, addizionale settore energia, consolidato, crediti di imposta; studio ex-post riforma IRES/IRAP 2008; deduzione forfetaria autotrasporti; deducibilità spese rappresentanza, consorzi agrari, IRAP ripartizione regionale. Sono state effettuate molte Relazioni Tecniche, come oggetto la Finanziaria 2009 e il D.L. n. 185/2008, tra cui rivalutazione terreni e partecipazioni, imposta sostitutiva IAS, rivalutazione immobili, deducibilità IRAP, imposta di scopo, emendamenti vari;
- rivisitazione agevolazioni fiscali;
- IRAP: riduzione di aliquota, ridefinizione della base imponibile;
- IVA e altre imposte indirette: variazione aliquota sia a livello nazionale sia comunitario, modifica esigibilità IVA per operazioni verso gli ATO (Ambiti Territoriali Ottimali), variazione momento impositivo mercato elettrico, modifiche per i soggetti con plafond; valutazione proposte ECONFIN; variazione aliquota abbonamenti TV via satellite; IVA per cassa; cessioni fabbricati entro 5 anni;
- ACCISE: modifica tassazione consumi elettrici; compartecipazione zone di confine svizzero;
- REGISTRO: ripartizione comunale imposta trasferimento fabbricati; cessioni quote societarie; CCGG telefonini;
- risorse proprie;
- fiscalità internazionale: studi finalizzati a convenzioni bilaterali contro le doppie imposizioni (DEFIN) tra Italia e India, Cipro, Lussemburgo, Norvegia, Malta.

Per queste attività sono stati utilizzati modelli previsionali di confronto tra la legislazione fiscale vigente e la legislazione prevista dall'ipotesi normativa da valutare. I principali modelli realizzati sono in ambito IRPEF (modello individuale e delle "Famiglie fiscali"), IRES, IRAP, Accise e DEFIN. Tali modelli sono stati aggiornati con i dati delle dichiarazioni dei redditi UNICO 2006 e di contabilità nazionale.

Nell'ambito delle attività di studio, è stato condotto il progetto "Analisi dei contribuenti con dimensioni economiche ridotte", relativo a nuove norme per la semplificazione degli adempimenti fiscali dei contribuenti minimi.

Inoltre, a supporto delle attività di lotta all'evasione, si è ultimato l'aggiornamento con i dati relativi all'anno di imposta 2004 del metodo indiretto sul confronto tra valore aggiunto lordo derivato dall'anagrafe tributaria e quello di contabilità nazionale.

Nell'ambito degli strumenti di supporto decisionale, si sono ampliate le funzionalità del "Sistema di Interrogazione Statistico Interattivo" (S.Inte.S.I), che permettono la visualizzazione dei principali dati statistici presenti su tutti i modelli di dichiarazione, inclusa la dichiarazione IVA, e si è proceduto alla pubblicazione dell'annualità 2005.

È stata messa a disposizione degli utenti un'applicazione che consente l'interrogazione, per tutti i comuni d'Italia, dei dati relativi all'addizionale comunale ed è stato realizzato uno strumento di interrogazione, S.INTE.S.I. FREE, delle principali variabili presenti su tutti i modelli di dichiarazione che consente di pubblicare i valori statistici con ampio anticipo rispetto alla pubblicazione dei volumi su supporto magnetico.

Nell'ambito del nuovo progetto "Trasparenza", sono state pubblicate sul sito del DF le statistiche sulle dichiarazioni relative all'anno d'imposta 2005, riepilogate in oltre 300 tabelle per anno di imposta estratte dai modelli di dichiarazione IRPEF, IRES, IVA ed IRAP e due sezioni speciali su imprese ed Enti non commerciali.

Nell'ambito dell'evoluzione delle basi informative statistiche:

- si è avviata e conclusa l'attività di creazione della base dati statistica relativa ai veicoli circolanti sul territorio italiano nell'anno 2006. Tale attività è stata accompagnata dalla stesura di un "Annuario statistico sui veicoli 2006" che illustra in modo organico le informazioni e la metodologia utilizzata per la creazione della relativa base informativa dei veicoli in base ai criteri di qualità adottati;
- si è conclusa l'attività di creazione della base dati statistica relativa a tutti i modelli di dichiarazione per l'anno di imposta 2006, con la relativa applicazione di tutti i metodi necessari alla validazione statistica del dato in base ai criteri di qualità adottati. Questo consentirà, nei primi mesi del 2009, con maggiore tempestività quindi rispetto ai dati degli anni precedenti, la pubblicazione delle statistiche sulle dichiarazioni UNICO 2007 sia sulle applicazioni telematiche che sui supporti magnetici.

È stato consegnato il campione delle dichiarazioni persone fisiche e società di capitali integrato con i dati del catasto.

Osservatorio delle Entrate

La SOGEI ha fornito supporto e consulenza all'AF nell'analisi dell'evoluzione temporale e della stratificazione, territoriale e per categorie di contribuenti, delle entrate tributarie. In particolare sono state effettuate analisi riguardanti:

- l'andamento del gettito nel 2008 in relazione al gettito del 2007;
- il comportamento dei contribuenti che hanno effettuato ai fini IVA versamenti di entità rilevante nel corso del 2006 e del 2007;
- il comportamento dei soggetti aderenti al regime fiscale semplificato dei contribuenti minimi in relazione a quanto avvenuto negli anni precedenti;
- un approfondimento sull'imposta di registro relativa al trasferimento e alla costituzione di diritti reali sulla proprietà immobiliare con riferimento alla localizzazione comunale del bene immobile;
- il gettito dei tributi erariali e territoriali e la predisposizione di informazioni e chiarimenti richiesti dal DF. In questo ambito è stata posta particolare attenzione all'ICI derivante dagli immobili adibiti ad abitazione principale, per la valutazione del minor gettito conseguente alla sua abolizione.

Nello stesso ambito, si pone il sistema Monitoraggio e Analisi del Gettito Italiano Strutturato Territoriale ed Erariale (M.A.G.I.S.T.ER.), un sistema integrato di dati e strumenti di navigazione, rivolto ai funzionari dell'Amministrazione centrale e di altri enti impositori quali le Regioni. I dati fruibili attraverso il sistema riguardano le entrate erariali (tributarie ed extratributarie), territoriali e contributive che confluiscono nel "Data Warehouse" delle Entrate. Il sistema consente di effettuare valutazioni a supporto delle scelte di politica fiscale e di analizzare la composizione del gettito attraverso distribuzioni di natura funzionale, economica,

territoriale e giuridica. In particolare, in linea con le esigenze di monitoraggio della finanza pubblica emerse nel corso dell'anno, è stata implementata l'analisi dei soggetti aderenti al regime fiscale semplificato dei contribuenti minimi, sono stati monitorati i principali contribuenti IVA, IRES, IRAP ed è stata recepita la nuova classificazione ATECO 2007 ai fini delle analisi per attività economica in tutti gli strumenti di tipo statistico. Nell'ambito di una sinergia tra la Direzione Studi e la Direzione Federalismo Fiscale, sono inoltre stati messi a disposizione i certificati consuntivi degli enti locali raccolti dal Ministero dell'Interno, relativamente alle entrate tributarie di comuni e province.

In ambito comunitario e internazionale la SOGEI ha collaborato fornendo supporto e consulenza alla Direzione studi del DF:

- in ambito OCSE, per le pubblicazioni statistiche comparative e le monografie sulle diverse modalità di tassazione di particolari tipologie reddituali, in particolare:
 - aggiornamento del "Taxing Wages" (anno d'imposta 2007 e stima 2008) e del "Net Social Expenditure" (edizione 2007);
 - aggiornamento dei data base "Tax data base" e "Database on instruments used for environmental policy";
- in ambito Commissione Europea, per l'aggiornamento e la messa a disposizione dei dati per l'analisi e la comparazione dei sistemi di tassazione nei Paesi dell'Unione Europea, in particolare:

- definizione di metodologie per il calcolo delle aliquote implicite di tassazione (sul lavoro, sui consumi e sul capitale) per la pubblicazione "Taxation trends in the UE";
- aggiornamento del data base "Taxes in Europe".

La SOGEI ha fornito supporto e consulenza al DF al fine di permettere, in ambito comunitario, la partecipazione dell'Italia allo sviluppo del sistema di scambio di informazioni che costituisce uno degli strumenti attraverso il quale gli Stati membri dell'Unione Europea realizzano la cooperazione amministrativa.

È stata implementata l'applicazione finalizzata a consentire alla Direzione Relazioni Internazionali di monitorare le attività di cooperazione effettuate dai Servizi di Collegamento e rendere sempre più tempestivo lo scambio di informazioni con i "Central Liaison Office" degli altri Stati e con la Commissione Europea.

A supporto dell'attuazione del federalismo fiscale, la SOGEI ha svolto inoltre attività mirate a facilitare la Direzione Federalismo Fiscale nell'adempimento delle proprie attività istituzionali. In questo ambito sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- implementazione dell'area riservata "Fiscalità locale" (accessibile dal portale del DF) per la gestione delle delibere e dei regolamenti dell'addizionale IRPEF e dei regolamenti ICI e per il download dei certificati di crittografia (ai fini della trasmissione dei dati ICI);
- integrazione del "Data Warehouse" per il monitoraggio dell'attività di riscossione effettuata dai soggetti iscritti all'Albo dei gestori delle attività di accertamento e riscossione dei tributi locali con le informazioni desunte dai certificati consuntivi comunali e provinciali e il gettito derivante da F23/F24;
- redazione, nell'ambito di un'attività di indagine del sistema SIOPE della Ragioneria Generale dello Stato e di una sua possibile integrazione con l'Anagrafe Tributaria, di uno studio che analizza le banche dati e le funzionalità informatiche attive nei sistemi informatici del MEF in materia di gettito dei tributi locali.

Comunicazione istituzionale via Internet

Il sito Internet del DF ha la funzione di portale dell'AF con lo scopo di migliorare la divulgazione delle informazioni di natura fiscale e tributaria verso i cittadini contribuenti. Nell'ambito del più generale obiettivo di evoluzione e potenziamento del sito, sono stati effettuati, tra gli altri, alcuni interventi mirati a:

- raggiungere i requisiti necessari all'apposizione del "bollino" di accessibilità;
- migliorare la comunicazione con l'utenza attraverso interventi di *restyling* del sistema di navigazione e della grafica.

Commissioni Tributarie

Il Sistema informativo delle Commissioni Tributarie rappresenta lo strumento per seguire l'iter del contenzioso tributario presso le Commissioni e permettere l'interazione delle parti in causa con il sistema stesso.

In tale ambito la SOGEI ha implementato il nuovo sistema gestionale della "Giustizia Tributaria" che, utilizzando la tecnologia "Microsoft smart-client", consente lo snellimento delle funzioni gestionali del processo tributario e ne agevola l'utilizzo da parte delle Commissioni Tributarie stesse.

È stato inoltre realizzato il processo di delocalizzazione della Commissione Tributaria Centrale nelle 21 sedi regionali, a seguito di quanto stabilito dalla Legge Finanziaria 2008. Tale intervento è stato realizzato con lo scopo di ridurre le spese a carico del bilancio dello Stato e di giungere ad una rapida definizione delle controversie pendenti presso la Commissione stessa.

È continuata l'attività di sperimentazione delle funzioni del nuovo "Processo Tributario Telematico" (SI.GI.T.).

Agenzia delle Entrate

Le principali linee di intervento hanno riguardato il supporto alle due aree strategiche di prevenzione e contrasto all'evasione fiscale e servizi resi ai contribuenti ed alla collettività.

Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale

Comunicazioni all'Anagrafe Tributaria

Il Decreto Bersani e la Legge Finanziaria 2007 hanno reso obbligatoria la comunicazione, tramite i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, di tipologie di informazioni ritenute di interesse per l'Amministrazione finanziaria. Questi dati vanno ad accrescere il patrimonio informativo dell'Anagrafe Tributaria e potranno dare ulteriore impulso alle attività di accertamento degli Uffici delle Entrate. In particolare, le novità più significative per il 2008 hanno riguardato l'acquisizione delle comunicazioni:

- dei corrispettivi per la grande distribuzione;
- dei contratti stipulati dalle società di calcio professionistico;
- dei corrispettivi da parte degli operatori del commercio al dettaglio;
- dei conti correnti da parte delle banche, Poste, etc.;
- delle iscrizioni alle camere di commercio:
- dei bilanci delle imprese.

Gli interventi realizzati nel 2008 hanno permesso di garantire, nell'ambito della gestione della qualità dei dati provenienti da Enti esterni, la completezza e l'integrità delle informazioni trasmesse e sono stati finalizzati al miglioramento del processo ed alla sua più completa automazione.

Anagrafe dei rapporti

Le banche, le Poste italiane, gli intermediari e altri operatori finanziari sono tenuti a comunicare all'Anagrafe Tributaria informazioni relative ai rapporti finanziari instaurati con i propri clienti. In particolare queste informazioni riguardano i dati identificativi di tutti i contitolari del rapporto, i dati relativi alla natura e tipologia del rapporto, la data di apertura, modifica e chiusura. Tali informazioni sono archiviate in un'apposita sezione dell'Anagrafe Tributaria e costituiscono l'archivio dell'Anagrafe dei conti, da rendere accessibile a utenti appositamente autorizzati. L'archivio Anagrafe dei rapporti è integrato con l'applicazione Indagini Finanziarie, già disponibile per l'Agenzie delle Entrate e per la Guardia di Finanza. L'integrazione dell'applicazione delle indagini finanziarie con l'anagrafe dei rapporti rende possibile indirizzare le richieste verso i soli operatori in possesso di informazioni e ottimiz-

zare l'utilizzo del canale di Posta Elettronica Certificata (PEC) evitando l'invio massivo di richieste a tutti gli operatori e la successiva gestione delle risposte.

Nel corso del 2008 sono state introdotte, tra le informazioni che ciascun soggetto obbligato deve trasmettere all'Anagrafe Tributaria, nuove tipologie, come le deleghe e le operazioni extraconto. Si è inoltre realizzata un'evoluzione del servizio di consultazione dell'archivio Anagrafe dei rapporti, implementando ulteriori e più complete modalità di visualizzazione delle informazioni presenti, e alcune personalizzazioni dell'accesso in consultazione per Enti esterni. Tra questi, il "Servizio Centrale Investigativo sulla Criminalità Organizzata" ed il "Nucleo Speciale di Polizia Valutaria", entrambi appartenenti alla Guardia di Finanza, dispongono delle procedure e dei sistemi di accesso alla consultazione dell'Anagrafe dei Rapporti. Per altri Enti, quali la "Direzione Investigativa Antimafia", il "Raggruppamento Operativo Speciale" dell'Arma dei Carabinieri, l'"Unità di Informazione Finanziaria" e il Ministero di Grazia e Giustizia, le procedure e i sistemi sono stati realizzati e sono, al momento, in fase di sperimentazione.

Servizi ai contribuenti e alla collettività

Gli obiettivi nell'attività di supporto all'Agenzia delle Entrate nella fornitura di servizi ai contribuenti e alla collettività si possono riassumere come di seguito illustrato.

Servizi telematici

Nel corso del 2008 sono stati trasmessi tramite i servizi telematici "Entratel" e "Fisconline" oltre 80 milioni di documenti contro gli oltre 72 milioni dello stesso periodo dello scorso anno. L'incremento (+10%) è dovuto, tra l'altro, alle trasmissioni dei modelli F24 da parte dei soggetti IVA, a seguito dell'obbligatorietà introdotta dal D. Lgs. 223/2006. Nel 2008 ne sono stati infatti trasmessi oltre 29,7 milioni contro i circa 27,4 del 2007.

Si è registrato lo stesso incremento percentuale del numero di invii effettuati, parametro significativo per misurare il carico sul sistema di accoglienza (19,2 milioni contro 17,4 del 2007). Significativo permane l'incremento registrato nel numero di servizi *online* erogati, passati da 9,2 milioni a 14,5 (+57%), dovuto in particolare alle consultazioni del c.d. "Cassetto Fiscale" e alle richieste di riscontro di esistenza delle partite IVA da indicare negli elenchi clienti e fornitori. Le nuove abilitazioni nel corso del 2008 sono state circa 10.000 per "Entratel" e 318.000 per "Fisconline". Gli utenti che nel 2008, a partire dal 14 febbraio, si sono abilitati per accedere al sito tramite CNS sono 3.351.

Centri di Assistenza Multicanale (CAM)

A dicembre 2008 si è conclusa la realizzazione della nuova infrastruttura tecnologica VoIP a supporto dell'erogazione dei servizi dei CAM dell'Agenzia delle Entrate.

La nuova architettura concentra presso SOGEI i sistemi necessari a far accedere tutte le richieste di assistenza telefonica che sono quindi distribuite verso le postazioni di risposta presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate tramite la rete dati.

Le chiamate pervenute sono gestite e trasferite utilizzando la tecnologia VoIP, con protocollo di segnalazione "Session Initiation Protocol" (SIP), in linea con quanto stabilito dal CNIPA. Oltre ad una significativa riduzione dei costi di gestione e di manutenzione a carico dell'Amministrazione, sono innumerevoli i vantaggi per i contribuenti che desiderano contattare il Fisco, che soltanto nel 2008 sono stati quasi un milione e mezzo.

Tra i più significativi c'è la riduzione dei tempi d'attesa in coda. Se prima dell'introduzione

del VoIP, un contribuente aspettava in media 5 minuti prima di parlare con un funzionario dell'Agenzia, ora l'attesa si è ridotta a meno di un minuto. Un miglioramento questo che determina di fatto anche un aumento delle risposte fornite ai contribuenti.

Nell'ambito dei servizi resi dai CAM a circa 2 milioni di utenti è aumentato l'utilizzo dei canali innovativi di richiesta di servizio: *sms, web-mail e call-back* registrando, rispetto al 2007, un incremento rispettivamente del 12%, 23% e 11%.

Customer Relationship Management

Nell'ambito della metodologia adottata dall'Agenzia delle Entrate per la definizione delle azioni di CRM, al fine di far evolvere il rapporto con il contribuente, sono state avviate alcune campagne informative rivolte a:

- i piccoli imprenditori e professionisti del nuovo regime fiscale semplificato introdotto dalla finanziaria 2008;
- i sostituti d'imposta interessati nel 2008 al flusso telematico del mod. 730/4.

A tale scopo è stata utilizzata l'applicazione *"Rubrica del contribuente"* tramite la quale è stato possibile inviare *e-mail e sms* al campione di utenti destinatario delle suddette campagne informative.

Determinazione del 5 per mille dell'IRPEF

La possibilità di destinare il 5 per mille della propria IRPEF è stata inserita anche nella Finanziaria 2008, estendendo anche le associazioni sportive come beneficiarie. Nel corso dell'anno sono stati messi a punto per l'Agenzia delle Entrate strumenti per definire l'elenco degli Enti del volontariato (onlus, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, fondazioni e associazioni riconosciute) e delle Associazioni sportive, per l'analisi delle diverse tipologie di dichiarazioni, per l'individuazione delle scelte dei contribuenti e per determinare l'importo da destinare ai beneficiari.

Inoltre, a seguito della convenzione con il Ministero della Solidarietà Sociale, sono stati demandati all'Agenzia delle Entrate i flussi per erogare il contributo definito per l'anno di imposta 2005 e pubblicato definitivamente sul sito delle Entrate a ottobre 2007. A tale scopo sono state raccolte le informazioni sull'IBAN e sono stati consegnati a luglio gli elenchi finalizzati al pagamento del contributo per gli enti del volontariato.

Unico Web e precompilato

A partire dal mese di maggio 2008 è stato rilasciato il prodotto "Unico Web", il modello di dichiarazione dei redditi per le persone fisiche. Tale prodotto ha reso possibile la compilazione e l'invio delle dichiarazioni direttamente online senza scaricare e installare alcun pacchetto software sul proprio pc. Con "Unico Web" è partita anche la sperimentazione dei modelli online precompilati, che ha riguardato oltre 700.000 potenziali utenti che hanno potuto completare la compilazione della propria dichiarazione, anche in assistenza presso gli uffici, semplicemente confermando i dati riportati ed inserendo quelli variati. La nuova applicazione è stata inserita nella sezione "strumenti" di "Fisconline", l'area dedicata ai servizi telematici del sito Internet dell'Agenzia delle Entrate.

Nel corso dell'anno sono stati oltre 40.000 i cittadini che hanno utilizzato il prodotto ed è allo studio un ampliamento della platea dei contribuenti che possono utilizzarlo, inserendo ulteriori tipologie di reddito.

Gestione crediti di imposta

Nel corso del 2008 nell'ambito della gestione dei crediti d'imposta IMS, FAS e IAL gli interventi sono stati:

- Credito IMS: la Legge Finanziaria 2008 (art. 1, commi da 228 a 232 e da 233 a 237) ha previsto per gli anni 2008, 2009 e 2010 l'attribuzione di un credito d'imposta per l'acquisizione e l'installazione di impianti e attrezzature di sicurezza a favore delle piccole e medie imprese esercenti attività commerciali di vendita al dettaglio e all'ingrosso e attività di somministrazione di alimenti e bevande, nonché dei soggetti esercenti attività di rivendita di generi di monopolio.
 Il prodotto software CreditoSicurezza, necessario per la compilazione della istanza per l'attribuzione del credito d'imposta per le misure di sicurezza (mod. IMS), è stato
- per l'attribuzione del credito d'imposta per le misure di sicurezza (mod. IMS), è stato reso disponibile dal 15 aprile 2008 e il canale di trasmissione telematica per l'invio delle istanze è stato attivato il 28 aprile 2008. Le istanze pervenute telematicamente sono state circa 5.500;
- Credito FAS: l'articolo 1, commi 271-279 della Legge Finanziaria 2007 e successive modificazioni ha previsto la concessione di un credito d'imposta alle imprese che effettuano l'acquisizione di beni strumentali nuovi destinati a strutture produttive ubicate nelle aree delle regioni Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise, ammissibile alle deroghe previste dall'articolo 87, paragrafo 3, lettere a) e c), del Trattato istitutivo della Comunità europea. Il prodotto software CreditoFAS, necessario per la compilazione del formulario contenente i dati degli investimenti nelle aree svantaggiate ammissibili al credito d'imposta (mod. FAS), è stato reso disponibile dal 12 giugno 2008 contestualmente all'attivazione del canale di trasmissione telematica. Le istanze pervenute telematicamente sono state circa 23.500;
- Credito IAL: la Legge Finanziaria 2008 (art. 2, commi 539-547) ha previsto l'attribuzione di un credito d'imposta a favore dei datori di lavoro che nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2008 hanno incrementato il numero di lavoratori dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato nelle aree delle regioni Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise, ammissibile alle deroghe previste dall'articolo 87, paragrafo 3, lettere a) e c), del Trattato che istituisce la Comunità europea. Il credito è riconosciuto per gli anni 2008, 2009 e 2010.
 - Il prodotto *software* CreditoAssunzioni, necessario per la compilazione istanza di attribuzione del credito d'imposta per nuove assunzioni nelle aree svantaggiate (mod. IAL), è stato reso disponibile dal 3 luglio 2008 e il canale di trasmissione telematica per l'invio delle istanze è stato attivato il 15 luglio 2008. Le istanze pervenute telematicamente sono state circa 32.000.

Flusso modello 730/4 - CAF

Il "Progetto 730/4", (modello contenente la comunicazione del risultato contabile della dichiarazione inviato dal CAF al Sostituto d'imposta) che rappresentava l'iniziativa più significativa in termini di semplificazione dei modelli fiscali è stato attivato a giugno 2008 e ha coinvolto circa 50.000 sostituti e 250.000 contribuenti distribuiti su 18 province.

L'operazione ha avuto riscontri positivi da parte degli utenti coinvolti, anche in relazione alla

semplificazione, per i sostituti di imposta, del flusso di pagamento del rimborso e/o di trattenuta del saldo dovuto, gestito in modalità automatica. A seguito della sperimentazione è stato istituito un tavolo di confronto con le associazioni interessate e sono state definite le regole per ampliare la sperimentazione nel 2009 a circa 50 province e ad almeno 2,5 milioni di contribuenti. Sono stati predisposti i modelli di comunicazione per il sostituto di imposta che aderisce alla sperimentazione.

Accertamento ai Comuni

Il D.L. 203/2005 ha previsto che i Comuni possano collaborare con l'Agenzia delle Entrate all'accertamento fiscale di alcune fattispecie tributarie, con il riconoscimento di una quota (il 30%) delle maggiori somme riscosse.

Gli interventi realizzati hanno consentito di attuare il richiesto interscambio di informazioni. La convenzione sottoscritta dall'Agenzia delle Entrate con i Comuni prevede che quest'ultimi possano utilizzare in SIATEL apposite funzioni per consultare dati presenti in Anagrafe Tributaria pertinenti ai contratti di utenze elettriche, acqua, gas, ai contratti di locazione, ai bonifici per ristrutturazioni edilizie e alle denuncie di successione. I Comuni, d'altro canto, potranno inviare all'Agenzia delle Entrate informazioni utili all'accertamento erariale; a tale scopo nuove funzionalità sono state realizzate, nell'ambito dell'applicazione SIATEL, per consentire ai Comuni l'invio di dati la cui natura e tipologia, almeno in alcuni casi, è predeterminata. Questa fonte esterna alimenta una banca dati dell'applicazione a disposizione degli uffici dell'Agenzia che gestisce le segnalazioni. L'ufficio locale potrà utilizzare queste nuove segnalazioni come innesco della sua attività di controllo, creando il presupposto per il riconoscimento all'ente locale di una partecipazione ai maggiori tributi riscossi. Non sono ancora state realizzate le procedure informatiche di supporto al riconoscimento ai Comuni della quota percentuale di quanto definitivamente incassato dall'Erario (in termini di maggiore imposta, sanzioni e interessi), che dall'accertamento portano alla riscossione.

Altri servizi forniti dall'Agenzia delle Entrate

Migrazione del sistema SGATA

Il sistema SGATA (Sistema per la Gestione delle Tasse Automobilistiche) opera in ausilio alle Regioni nella gestione della tassa automobilistica di propria spettanza e consente ai contribuenti il pagamento della tassa presso intermediari collegati (tabaccai e agenzie di pratiche auto). Nel corso del 2008 il sistema è stato migrato su una piattaforma tecnologica più moderna per assicurare, oltre la continuità del servizio a fronte di una platea di utenti sensibilmente cresciuta nell'ultimo decennio, l'adozione delle più recenti indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali in materia di sicurezza dei dati e di controllo dell'accesso agli stessi.

Evoluzione strategica del Sistema informativo

Il progetto intende fornire un contributo alla realizzazione di un modello metodologico che possa essere di supporto alla funzione IT Governance dell'Agenzia delle Entrate per la gestione dell'evoluzione strategica del Sistema Informativo.

Nel corso del 2008 è stata individuata la metodologia, la soluzione tecnica e il percorso progettuale da percorrere. Il modello prevede la rappresentazione integrata di diversi punti di vista:

- mappa dei Processi Informatici: descrizione del supporto dei processi informatici del Sistema informativo ai processi organizzativi;
- mappa delle Piattaforme Applicative: descrizione delle strutture di supporto informatiche ai macro-processi aziendali informatizzati;
- modello Dati: descrizione dei dati, del loro significato e del loro utilizzo in modo univoco. Sono inoltre iniziate le attività di raccolta degli elementi necessari al popolamento del modello per le mappe sopra descritte.

Prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali

Sono state avviate le attività per l'adeguamento del Sistema informativo della fiscalità alle prescrizioni che il garante ha espresso nel provvedimento del 18 settembre 2008, a seguito dell'attività di accertamento volta a verificare i trattamenti di dati personali effettuati presso l'Anagrafe Tributaria e più precisamente le misure di sicurezza adottate dall'Agenzia delle Entrate per l'accesso da parte di Enti esterni ai dati dell'Amministrazione finanziaria. Gli ambiti di intervento riquardano:

- il controllo degli applicativi che consentono l'accesso all'Anagrafe Tributaria a soggetti esterni all'Amministrazione finanziaria;
- la designazione di responsabili e di incaricati;
- i sistemi di autenticazione;
- le procedure di monitoraggio interno ed esterno sull'accesso alle informazioni contenute nell'Anagrafe Tributaria.

Gli obiettivi strategici perseguiti dall'Agenzia del Territorio hanno come direttive principali lo sviluppo di servizi innovativi rivolti a professionisti, cittadini e imprese, la semplificazione degli adempimenti, l'interscambio delle informazioni con Enti e amministrazioni locali a

supporto del controllo del territorio. I principali interventi realizzati per l'Agenzia del Territorio hanno riguardato il completamento della migrazione in ambiente centralizzato del Sistema informativo delle Conservatorie; l'incremento dei servizi telematici quali la gestione degli annotamenti, delle cancellazioni d'ipoteca, etc.; l'introduzione di servizi automatizzati a supporto delle attività dei servizi estimativi.

In particolare la centralizzazione del Sistema informativo delle Conservatorie ha permesso la costituzione dell'anagrafe immobiliare integrata delle informazioni ipotecarie e catastali, base di partenza per la realizzazione di complessi servizi integrati e ad alto valore aggiunto, quali quelli necessari al governo del MUDE (Modello Unico Digitale dell'Edilizia).

Per quanto concerne gli aspetti cartografici i principali interventi hanno riguardato l'ultimazione delle attività di vettorizzazione delle mappe catastali (sono state trattate circa 40.000 mappe con un residuo di 1.000 da completare nel 2009) e lo sviluppo di funzioni per l'utilizzo delle ortofoto digitali per il censimento dei fabbricati, nonché l'adeguamento delle funzionalità cartografiche a quanto previsto per il decentramento. È stata generata anche una specifica personalizzazione del *framework* GEOPOI® (*GEOcoding Points Of Interest*) per la presentazione dei metadati cartografici catastali appartenenti al RNDT (*Repository* Nazionale dei Dati Territoriali), in consonanza con le direttive CNIPA e con quanto previsto dalle direttive europee INSPIRE e al regolamento della CE n. 1205 del 3 dicembre 2008.

Infine, la SOGEI ha collaborato con l'Agenzia del Territorio e con il Dipartimento delle Finanze alla prima mappatura del patrimonio immobiliare italiano. L'analisi è stata supportata dalle elaborazioni di incrocio tra le informazioni catastali e le dichiarazioni dei redditi, che hanno consentito di produrre una mappa statistica del patrimonio immobiliare, distinta per tipologia del bene e per territorio, corredata dall'utilizzo degli immobili dichiarato dai contribuenti.

Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) e Servizi estimativi

È stato realizzato il servizio a supporto della revisione delle zone OMI; tale servizio consente un'analisi territoriale dei dati e offre gli strumenti per simulare i risultati di una nuova zonizzazione comunale prima di procedere all'aggiornamento dei dati reali.

Il sistema per l'analisi delle dinamiche del mercato immobiliare, che utilizza sia le informazioni provenienti dal sistema centralizzato delle Conservatorie che i prezzi di mercato dichiarati negli atti di compravendita, è stato integrato con le funzionalità che consentono l'analisi degli *stock* e della dinamica di mercato a livello di zone OMI.

Inoltre, sono state realizzate le applicazioni per la costituzione e la gestione della banca dati delle relazioni di stima e sono iniziate le attività per lo sviluppo dei servizi di monitoraggio amministrativo delle attività estimali.

Il servizio di navigazione cartografica per l'interrogazione delle stime dei valori immobiliari, operato attraverso il *framework* GEOPOI®, si è arricchito dello strato cartografico di ortofoto digitali relative a oltre 60 Province. Il *framework* GEOPOI® è stato utilizzato anche per l'implementazione dei servizi di interrogazione delle relazioni di stima attraverso la navigazione cartografica e la ricerca per toponomastica.

Servizi telematici del Territorio

È stata effettuata l'integrazione del sistema di trasmissione dell'adempimento unico con i sistemi delle Province Autonome di Trento e Bolzano e della Regione Friuli Venezia Giulia, consentendo la trasmissione del modello unico, comprensivo dell'istanza e della voltura tavolare, da parte del notariato locale.

È stato introdotto il nuovo regime di convenzioni per l'accesso telematico ai servizi di consultazione delle banche dati catastale e ipotecaria, regolato dal Decreto del direttore dell'Agenzia del Territorio del 4 maggio 2007 e successive modificazioni. Il perfezionamento della nuova convenzione e la conseguente abilitazione ai servizi avvengono esclusivamente in modalità telematica.

È iniziata la migrazione della piattaforma tecnologica di SISTER verso la nuova architettura basata su *Java* e *Websphere*; la nuova applicazione SISTER prevede la fornitura dei servizi catastali e ipotecari sulla base dei dati dell'archivio relativo all'anagrafe immobiliare integrata (Banca Dati Integrata), un'organizzazione logica della profilatura degli utenti e dei servizi e l'introduzione delle politiche di sicurezza per l'accesso ai dati.

Si è operata una personalizzazione del *framework* GEOPOI® finalizzata a sperimentare l'erogazione – sulla base della navigazione cartografica operata su grafi stradali e dati cartografici catastali superimposti alle ortofoto digitali – della cosiddetta visura *light* dei valori catastali di classamento e rendita/reddito degli immobili.

Evoluzione del sistema catastale e ipotecario

Le funzionalità realizzate nell'ambito del censimento dei fabbricati hanno previsto, sulla base dell'uso delle ortofoto, la possibilità di acquisire la sagoma degli edifici individuati sulle immagini ma assenti dalla cartografia. Sono pervenuti oltre 400.000 atti di aggiornamento geometrico trattati con la procedura PREGEO e di questi circa 53.000 risultano eseguiti con misure satellitari (GPS). Operando sull'incremento dei controlli è stata realizzata una nuova versione di PREGEO che consente l'approvazione automatica degli atti di aggiornamento del catasto terreni. Essa prevede la generazione automatica del modello censuario associato all'atto geometrico ottenendo, quindi, un miglioramento della qualità del dato censuario. Si è conclusa, inoltre, la prima fase della realizzazione delle procedure per la ricomposizione topografica che, una volta completata, consentirà di determinare la posizione assoluta dei Punti Fiduciali e conseguentemente delle geometrie a essi collegate, con evidente incremento della qualità dei dati cartografici.

È stata completata la migrazione al nuovo sistema centralizzato di Pubblicità Immobiliare, estendendola a tutti gli uffici periferici; è stato costituito l'archivio relativo all'anagrafe immobiliare integrata centrale, contenente i dati ipotecari e catastali a livello nazionale, con la gestione del relativo flusso di aggiornamento in relazione ai dati catastali provenienti dagli uffici periferici.

Nell'ottica della semplificazione e armonizzazione degli adempimenti di Pubblicità Immobiliare, è stata completamente telematizzata la gestione delle cancellazioni d'ipoteca ed è stata realizzata la trasmissione telematica degli annotamenti con la preliquidazione dei tributi dovuti da parte del notaio; è iniziata l'attività concernente la trasmissione telematica del modello "60 giuridico" verso il Ministero della Giustizia; inoltre si sono avviate le attività relative alla sperimentazione della trasmissione del titolo, corredato di firma digitale del notaio, ai Reparti di Pubblicità Immobiliare e alla restituzione telematica del certificato di eseguita formalità, anch'esso corredato di firma digitale del Conservatore.

È iniziata la predisposizione del sistema di archiviazione e di conservazione sostitutiva dei documenti catastali (DOCFA e PREGEO) e di Pubblicità Immobiliare (titolo digitale, certificato di eseguita formalità e modello "60 giuridico").

Qualità delle banche dati

Per la determinazione del livello di qualità dei dati dell'Agenzia del Territorio, è stata predisposta un'applicazione di rilevazione del grado d'integrazione tra i dati relativi ai reparti di pubblicità immobiliare (documenti in ingresso, soggetti, immobili e diritti goduti su questi ultimi) comparandoli con gli analoghi relativi ai reparti catastali, sulla base delle informazioni presenti nell'archivio centralizzato dell'Anagrafe Immobiliare Integrata.

È proseguita la collaborazione con l'Agenzia per le erogazioni in Agricoltura (AGEA) per l'individuazione sia dei fabbricati non dichiarati in Catasto sia di quelli che hanno perso i requisiti per il riconoscimento della ruralità ai fini fiscali.

Agenzia delle Dogane

Dal 1° gennaio 2008 nei 27 Stati membri dell'UE sono entrate in vigore le novità introdotte con i Regolamenti C.E. n. 648/2005 e n. 1875/2006 per il rilascio, agli operatori economici che ne faranno richiesta, di un certificato con valenza comunitaria per Operatore Economico Autorizzato - AEO/semplificazioni doganali o AEO/sicurezza o AEO/semplificazioni doganali e sicurezza.

È stata pertanto realizzata la nuova funzionalità per la gestione della banca dati delle istanze nazionali per il rilascio del certificato attestante lo status di Operatore Economico Autorizzato - AEO. A ogni certificato rilasciato dall'Italia a operatori nazionali viene associata una scheda di profilo correttivo in cui sono evidenziate le percentuali di abbattimento del rischio per ogni tipologia di controllo; tali valori contribuiranno, durante la registrazione della bolletta, alla definizione del rischio, in modo analogo a quanto già realizzato per la certificazione *audit*.

Per quanto riguarda il progetto di Transito comunitario (NCTS – New Computerized Transit System), da giugno 2008 la Commissione Europea ha dismesso il servizio fruibile tramite la componente ECN (Edi-Csi-Node), che consente l'interfacciamento dei servizi sul gateway comunitario per mezzo di code Tuxedo. Sono stati quindi effettuati degli interventi sul sistema nazionale per rilevare tale componente all'interno di AlDA, dopo averla opportunamente evoluta per adeguarla a una nuova piattaforma tecnologica software e hardware.

Nel corso del primo semestre 2008 è iniziata inoltre la realizzazione di una nuova applicazione Transito per San Marino, il cui avvio in ambiente di esercizio è previsto ad inizio 2009. Sempre nel corso del 2008 è stata adeguata l'applicazione nazionale Quota alle specifiche previste dal nuovo progetto comunitario Quota2. I dati vengono trasmessi attraverso:

- il flusso comunitario Taric, per gli aggiornamenti relativi ai contingenti;
- i messaggi XML per la gestione delle richieste di prelievo e/o riversamento.

Sono state realizzate anche nuove funzionalità web per l'ufficio, introducendo la possibilità di modificare e/o cancellare una richiesta di prelievo e/o di riversamento già inviata e/o validata dai Servizi Comunitari, che non sia stata ancora allocata. L'elaborazione del messaggio di validazione e di attribuzione delle richieste viene automaticamente effettuata all'arrivo del messaggio stesso.

In ambito Accise, è stato implementato il servizio di accettazione e controllo dei dati inviati dai soggetti obbligati operanti nei settori dei prodotti energetici e alcolici. L'obbligo della presentazione in forma esclusivamente telematica, statuito dal Collegato Fiscale, oltre a