

internazionale, prevedendo ad esempio il ricorso allo strumento dei controlli simultanei, allo scambio automatico di informazioni e, in casi particolari, anche di funzionari.

E' in dirittura d'arrivo un analogo accordo con la Francia.

Le nuove strategie e le più incisive sinergie operative di cui si è appena detto hanno concorso alla buona performance di risultati realizzata nei primi undici mesi dello scorso anno che passo in sintesi a illustrare.

Gli interventi esterni hanno dato luogo a circa 8.500 verifiche e controlli mirati, con risultati soddisfacenti sia in termini di maggiore imposta IVA constatata, pari a oltre 500 milioni di euro, sia di rilievi constatati ai fini II.DD. e IRAP pari, rispettivamente, a 5,7 miliardi di euro e a 4,4 mld.

Inoltre, per quanto riguarda le attività volte a reprimere i fenomeni di frode in materia di IVA, gli interventi realizzati, mediante verifiche e controlli mirati effettuati da parte degli Uffici Antifrode (Ufficio Centrale e Uffici regionali), hanno riguardato circa 450 casi di particolare rilevanza. E' stata constatata complessivamente una maggiore imposta IVA per oltre 415 milioni di euro, mentre i rilievi II.DD. e IRAP constatati superano, rispettivamente, 1,7 mld di euro e 1,1 mld di euro.

L'attività di accertamento ai fini II.DD., IVA, IRAP e Registro ha prodotto nel periodo di riferimento circa 360 mila accertamenti, a fronte dei quali sono state accertate complessivamente maggiori imposte per oltre 17,7 mld di euro. Considerando anche gli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis del D.P.R. 600/73) il volume totale degli accertamenti ammonta a oltre 600 mila, con una maggiore imposta complessivamente accertata di 18,1 mld di euro.

Particolare impulso è stato dato all'accertamento cosiddetto sintetico nei confronti delle persone fisiche che hanno dichiarato un reddito imponibile non coerente con la capacità di spesa riscontrata sulla base degli elementi di capacità contributiva (investimenti patrimoniali, conferimenti di somme di danaro, acquisto di auto di lusso, ecc.). Sono stati eseguiti circa 20.000 accertamenti con maggiori imposte accertate pari a circa 300 milioni di euro.

Gli accertamenti assistiti dalle indagini finanziarie - oltre 5.500 - hanno fatto registrare una complessiva maggiore imposta accertata pari a circa 500 milioni di euro.

Nell'ambito degli accertamenti nei confronti dei soggetti che espongono crediti IVA in dichiarazione, un'attenzione particolare è stata dedicata nella selezione dei soggetti che dichiarano una situazione creditoria che presenta elementi di rischio. Si tratta, in particolare, dei contribuenti che espongono nelle relative dichiarazioni - anche per più periodi di imposta - crediti IVA di esercizio, o riportati da anni precedenti, di importo rilevante che appaiono anomali in rapporto con i regimi applicabili in relazione all'attività svolta e/o con un ammontare di fatturato non coerente con l'ammontare degli acquisti e della manodopera impiegata.

Sono stati così eseguiti circa 74 mila accertamenti, con minori crediti accertati pari a circa 900 milioni di euro e maggiore IVA a debito accertata pari a oltre 2,6 mld di euro.

Anche l'azione mirata nei confronti dei soggetti che hanno dichiarato perdite di impresa e di lavoro autonomo ha consentito di conseguire risultati significativi. Sono stati eseguiti più di 14.000 accertamenti e le minori perdite accertate superano il miliardo di euro, a fronte delle quali sono state accertate maggiori imposte dirette per oltre 600 milioni di euro. Si sottolinea che 5.900

accertamenti hanno riguardato le società di capitali e le relative minori perdite accertate ammontano a circa 960 milioni di euro, mentre le maggiori imposte IRPEG/IRES accertate sono pari a circa 550 milioni di euro.

Di particolare rilevanza, infine, è stato l'utilizzo degli istituti deflativi del contenzioso. Più di 126 mila accertamenti sono stati definiti per adesione e per acquiescenza (erano circa 103 mila nel 2008) con maggiori imposte definite pari a oltre 1,5 miliardi di euro (0,9 miliardi di euro nel 2008).

Pur tenendo presente che una valutazione conclusiva potrà farsi solo al termine della consuntivazione delle attività dell'esercizio 2009, si può fin da ora correlare l'incremento (+22%) del numero delle definizioni, rispetto al medesimo periodo del 2008, all'introduzione nell'ordinamento dei nuovi istituti dell'adesione ai Processi verbali di constatazione e della definizione degli inviti (che hanno fatto registrare circa 24 mila adesioni con maggiori imposte definite superiori a circa 450 milioni di euro) nonché alla migliore qualità dell'accertamento conseguente alla maggiore professionalità dei verificatori.

Tali istituti, lungi dall'essere definizioni forfetarie sono disciplinate dalla norma che prevede quale momento nodale il contraddittorio con il contribuente e un'analisi puntuale di fatto e di diritto della pretesa impositiva.

Grande attenzione è stata rivolta nel 2009 anche alla gestione del contenzioso tributario che contribuisce a consolidare, grazie al riconoscimento in giudizio della validità della pretesa erariale, le posizioni espresse dall'Agenzia in sede interpretativa e di controllo. L'efficacia della difesa erariale costituisce anche un motivo rilevante ai fini della decisione del contribuente di aderire agli istituti deflativi del contenzioso contribuendo, in questa maniera, alla diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e all'anticipazione della riscossione delle somme evase.

Per quanto riguarda gli esiti delle controversie, nel 2009 si è registrato un andamento favorevole all'Agenzia delle decisioni rese definitive emesse dalle Commissioni tributarie provinciali, sia per numero (57%) sia per valore (76%). Analogo andamento si è registrato in Corte di Cassazione, rispettivamente con il 50 e il 69%.

Per quanto riguarda gli esiti definitivi relativi ai provvedimenti emessi dalla Commissioni tributarie regionali nel 2009 si registra, invece, un andamento più favorevole per i contribuenti in termini numerici (47%), anche se gli esiti favorevoli all'Agenzia sono, per valore, superiori (56%).

Per il 2010 le linee d'azione perseguite nell'area della prevenzione e del contrasto all'evasione puntano al consolidamento dei risultati qualitativi del 2009 migliorando l'efficienza delle strutture e l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio per tipologia di contribuente (grandi contribuenti, imprese medie, imprese di piccole dimensioni e professionisti, enti non commerciali), in continuità con le strategie attuate nel 2009.

A tal fine è stato predisposto un budget di produzione che prevede il consolidamento delle entrate da attività di controllo sostanziale e formale e, in particolare, di quelle correlate agli istituti deflativi del contenzioso (che rilevano, come già sottolineato, sotto il duplice aspetto della diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e della immediata riscossione delle somme dovute).

L'attività di contenzioso nel 2010 prevede l'introduzione di alcune significative novità: le controversie tributarie saranno classificate in base a un *rating* di sostenibilità della pretesa tributaria che avrà la funzione di orientare le scelte relative alla prosecuzione o meno del giudizio ovvero alla proposizione della conciliazione giudiziale.

A inizio 2010 è stata avviata la sperimentazione del processo tributario telematico presso le Commissioni tributarie provinciali e regionale del Lazio che utilizzerà, tra l'altro, le tecnologie della posta elettronica certificata e della firma digitale e contribuirà a ridurre in modo significativo tempi e costi del contenzioso con l'obiettivo prioritario di conseguire la completa automazione delle varie fasi processuali, anche attraverso la progressiva sostituzione dei documenti cartacei con quelli elettronici (operazione "zero carta").

* * * * *

In materia di servizi ai contribuenti e alla collettività nel 2009, in continuità con il passato, l'Agenzia ha attivato diverse iniziative volte ad agevolare e semplificare gli adempimenti richiesti ai contribuenti.

Per presidiare la qualità e la tempestività dei servizi messi a disposizione dei contribuenti è proseguita la realizzazione del sistema di *customer satisfaction* che consente di "profilare" il contribuente per fornirgli servizi mirati e ottenere un *feedback* sul grado di soddisfazione. A questo proposito ricordo che, da gennaio, l'Agenzia ha aderito, con 9 uffici "pilota", all'iniziativa "*Mettiamoci la faccia*", promossa dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, per rilevare, in tempo reale, la qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi erogati. Nel primo mese, il 96% degli utenti ha selezionato la "faccina verde" sugli appositi totem posizionati nei front office dell'Agenzia, esprimendo così piena soddisfazione per il servizio ricevuto allo sportello.

Nel 2009 è stata impressa una significativa accelerazione ai tempi di controllo e di liquidazione delle dichiarazioni.

Il processo di controllo automatizzato delle dichiarazioni ha, infatti, coinvolto non solo la totalità delle dichiarazioni presentate nel 2007 relative all'anno di imposta 2006, ma anche buona parte delle dichiarazioni presentate nel 2008

relative all'anno di imposta 2007. Al 31 dicembre sono state sottoposte a controllo automatizzato 31,6 milioni di dichiarazioni relative all'anno di imposta 2006 e 27,2 milioni di dichiarazioni relative all'anno di imposta 2007. A fronte di tale attività di controllo automatizzato sono state prodotte, per i due anni di imposta 22,9 milioni di comunicazioni attestanti la regolarità della dichiarazione e 7 milioni di comunicazioni di irregolarità.

Come previsto dalla legge n. 241 del 1997, finora mai attuata, sono state, inoltre, avviate le attività di controllo delle dichiarazioni presentate nel 2009 relative all'anno di imposta 2008, per consentire la comunicazione degli esiti prima della presentazione della dichiarazione dell'anno successivo.

Il riscontro più tempestivo della congruità e del rispetto dei termini dei versamenti ha permesso di adottare – laddove necessario – le opportune procedure bonarie di recupero delle somme dovute ovvero di verificare l'effettiva spettanza dei crediti per consentire l'erogazione dei relativi rimborsi.

Analogamente sono state sviluppate iniziative per assicurare una sempre maggiore efficienza e tempestività nell'erogazione dei rimborsi, nella considerazione che la restituzione in tempi rapidi dei crediti vantati dai contribuenti risponde ai principi fondamentali di civiltà giuridica e di equità fiscale.

Per questo, sono stati disposti più di 2 milioni di rimborsi a favore di famiglie e imprese per 14,6 miliardi di euro. Il controllo ed il pagamento di 166.000 rimborsi IVA per 8,6 miliardi di euro a favore delle imprese, oltre alle attività di smaltimento dell'arretrato dei rimborsi relativi alle imposte dirette di importo più rilevante hanno consentito di immettere una liquidità di 13,1 miliardi di euro a favore delle imprese e circa 1,5 miliardi di euro alle famiglie. Grazie alla maggiore tempestività dei controlli delle dichiarazioni e al livello di efficienza raggiunto dalle procedure di pagamento che hanno permesso di trattare 1,5 milioni operazioni, è stata erogata la maggior parte dei rimborsi

Irpef richiesti con le dichiarazioni dei redditi presentate dai contribuenti fino al 2007. Inoltre, più di 345 mila cittadini che, non avendo potuto beneficiare attraverso i sostituti di imposta e gli enti previdenziali del “bonus famiglia” e del “bonus incapienti”, ne avevano fatto richiesta direttamente all’Agenzia, hanno ricevuto complessivamente oltre 160 milioni di euro.

Per quanto riguarda i servizi resi ai cittadini, nel 2009 hanno sfiorato quota 10 milioni. Oltre un milione i contribuenti che hanno usufruito del servizio di prenotazione telematica e telefonica degli appuntamenti. Di questi, quasi il 98% ha ricevuto assistenza presso l’ufficio entro 10 minuti dall’orario fissato.

Le strutture hanno fornito, tra l’altro, assistenza nella compilazione e nella trasmissione delle dichiarazioni mod. Unico PF; le dichiarazioni acquisite dagli uffici dell’Agenzia sono state oltre 500mila.

Tra le varie tipologie di servizi erogati quelli più rilevanti in termini numerici sono stati:

- la registrazione di atti e denunce di successioni (quasi 3 mln);
- gli interventi di assistenza su comunicazioni e cartelle di pagamento relative a dichiarazioni fiscali (oltre 1,5 mln);
- il rilascio, variazione, duplicazione del codice fiscale e/o della tessera sanitaria (oltre 1,7 mln);
- la ricezione di documenti (oltre 1,1 mln);
- il rilascio, le variazioni e le cessazioni di partita IVA (quasi 700mila);

I Centri di assistenza multicanale dell’Agenzia hanno gestito quasi 1,7 milioni di telefonate e hanno fornito oltre 44mila risposte via email, il 92% delle quali entro il secondo lavorativo giorno successivo a quello della richiesta.

Nel 2010 la centralità del rapporto con il contribuente sarà, ancor di più che in passato, il nostro punto di riferimento: quest’anno sarà, infatti, per l’Agenzia l’anno dei servizi.

Al riguardo, sono previste diverse iniziative che consentiranno, da un lato, di semplificare e agevolare gli adempimenti per i contribuenti e gli intermediari e, dall’altro, permetteranno di incrementare il personale dedicato all’assistenza. Tra queste iniziative mi piace ricordare:

- l’istituzione di un tavolo di lavoro per semplificare il linguaggio ormai datato della modulistica e delle comunicazioni destinate ai contribuenti. A breve, poi, sarà pronta una nuova cartella di pagamento di Equitalia, più comprensibile per i cittadini;
- il rinnovamento del sito *internet* istituzionale, la cui revisione terminerà a metà anno e che amplierà la gamma dei servizi offerti;
- l’attivazione di nuovi strumenti di colloquio telematico con gli intermediari come, ad esempio, la nuova procedura denominata “*Civis*”, partita a metà gennaio. Tale procedura consente ai professionisti di gestire in tempi brevissimi gli avvisi di irregolarità relativi ai loro assistiti;
- l’estensione dell’utilizzo della posta elettronica certificata da parte delle imprese per la gestione e la lavorazione delle comunicazioni di irregolarità.

* * * * *

In coerenza con gli indirizzi strategici e operativi delineati il processo di riorganizzazione, avviato lo scorso anno, sarà completato nel 2010. La revisione dell'assetto organizzativo dell'Agenzia trae le sue origini dalla necessità di meglio coniugare due distinte esigenze:

- il potenziamento dell'azione di accertamento;
- la facilitazione dell'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti.

Il progetto di riorganizzazione degli uffici periferici dell'Agenzia prevede la loro trasformazione in strutture di livello provinciale - denominate *Direzioni provinciali* - che saranno, a regime, 111 (comprese le realtà particolari di Trento, Bolzano e Aosta). Di esse 3 saranno istituite a Roma e 2 a Milano, Torino e Napoli.

L'ordinamento su base provinciale contempera tre fondamentali esigenze:

- ampliare il raggio di competenza degli uffici;
- ancorare i nuovi assetti territoriali a un tipo di circoscrizione amministrativa comunque già esistente nell'ordinamento;
- considerare il vincolo costituito dall'ambito di giurisdizione delle commissioni tributarie di prima istanza.

Le strutture che erogano servizi e che si occupano di controlli che possono interessare la generalità dei contribuenti devono però essere diffuse sul territorio, per rendere agevoli i rapporti con gli utenti e i contribuenti, in particolare con quanti risiedono in zone geograficamente svantaggiate.

Per rispondere a questa esigenza ogni Direzione provinciale dispone - di norma - di più *Uffici territoriali* (tale è la loro denominazione), con eventuali sportelli decentrati, che curano l'assistenza ai contribuenti, la gestione delle imposte dichiarate, i rimborsi e le tipologie di controllo a maggiore diffusione sul territorio.

La loro ubicazione corrisponde generalmente a quella dei preesistenti uffici locali, al fine di continuare a soddisfare l'esigenza di una presenza diffusa dell'Agenzia sul territorio (ancora oggi, malgrado la diffusione degli strumenti telematici, sono molti i contribuenti che per ragioni anagrafiche o culturali non sanno, non possono o non vogliono rinunciare al rapporto diretto con l'ufficio).

Ragioni di ordine diverso - fra le quali anzitutto quella di un utilizzo più efficiente delle risorse da impegnare in attività di accertamento particolarmente complesse, che interessano una platea relativamente ristretta di contribuenti - richiedono invece un certo grado di accentramento delle strutture deputate ai controlli più specialistici. Tale accentramento viene realizzato con la creazione, all'interno della Direzione provinciale, di un unico ufficio controlli competente per l'intera provincia che si articola in aree individuate in base alla numerosità e alle caratteristiche delle diverse tipologie di contribuenti e ai differenti tipi di attività da svolgere.

In sintesi, nel nuovo modello organizzativo le due esigenze complementari di concentrazione dei controlli e di diffusione territoriale dei servizi trovano un migliore bilanciamento:

- spostando dal livello comunale a quello provinciale l'ambito di competenza dell'attività di accertamento;

- trasferendo dal livello comunale a quello regionale l’ambito di competenza dell’accertamento sui soggetti di grandi dimensioni;
- confermando la precedente distribuzione delle strutture di servizio e di quelle di controllo massivo, con la possibilità di prevedere anche ulteriori sedi decentrate per i servizi.

Il tutto determina impatti contenuti dal punto di vista logistico, dato che non è necessario trovare una nuova e diversa sistemazione degli uffici locali che vengono via via incorporati nella nuova entità provinciale.

Alla data odierna sono attive 72 direzioni provinciali, comprese le realtà particolari di Trento, Bolzano e Aosta, le rimanenti (tra cui quelle di maggiori dimensioni: le tre di Roma e le due di Milano, Napoli e Torino) partiranno successivamente; in particolare a marzo è prevista l’attivazione delle tre Direzioni provinciali di Roma.

Non sarebbe possibile per l’Agenzia conseguire buoni risultati e procedere verso ulteriori sfidanti traguardi senza verificare e calibrare assiduamente i propri processi operativi, senza tessere una moderna e dinamica cultura organizzativa, senza veicolare costantemente nell’ambiente di lavoro i valori irrinunciabili della legalità, della trasparenza e dell’integrità.

A tali fini, e a quello primario di garantire regolarità, efficacia ed efficienza delle attività di missione, l’Agenzia ha innovato il proprio sistema di controllo interno, ispirandolo a una più evoluta metodologia di prevenzione dei rischi, che rappresenta oggi, per i risultati raggiunti, una realtà tra le più efficienti ed apprezzate della Pubblica Amministrazione.

Concludendo, in un momento così difficile per la nostra economia, ciò che l’Agenzia può e deve fare per sostenere la competitività delle imprese è

contrastare con più forza l'evasione fiscale, che specie nel nostro Paese è tra i principali fattori di ostacolo a una concorrenza leale. Sotto questo aspetto, contrastare l'evasione significa - oltre che dare un sostegno indispensabile alla tenuta del bilancio pubblico - tutelare le imprese sane, e contribuire al rilancio economico del nostro Paese.

Grazie per l'attenzione.

