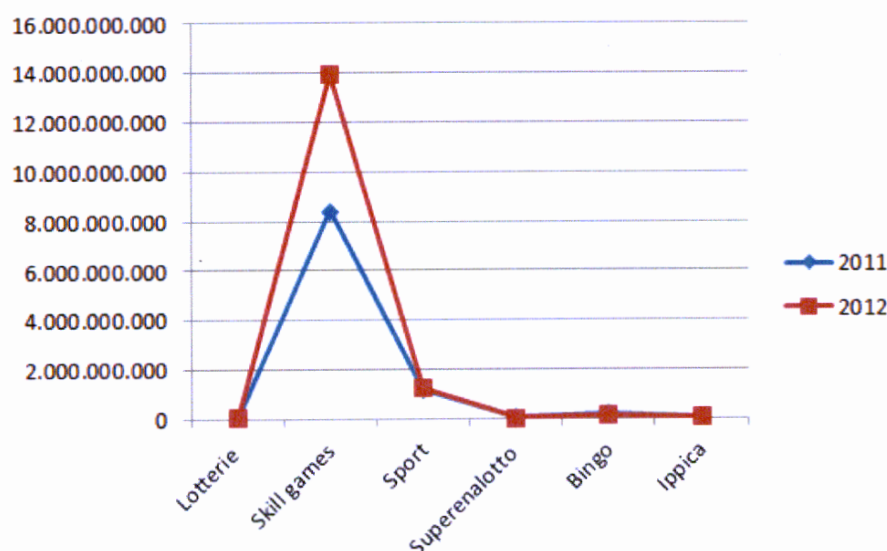


Nell'ambito della collaborazione tra Monopoli e Guardia di Finanza (GdF) sono state sviluppate, per gli utenti GdF appositamente censiti, alcune funzionalità di interrogazione dei dati registrati nei sistemi ACG, rendendo così disponibile uno strumento importante per gli organi di Polizia incaricati di monitorare i flussi di denaro che ruotano intorno al sempre più vasto mondo del gioco *on line*.

Raccolta telematica 2011 e 2012 per tipologia di gioco



Nel 2012, inoltre, sono state esaminate 44 "piattaforme di gioco a distanza" (*poker* e *casinò games*) e circa 2.277 giochi, al fine di verificarne la corrispondenza ai requisiti tecnici previsti dalla normativa ed autorizzate dall'amministrazione.

Nell'anno appena trascorso si è verificata una leggera flessione del numero di biglietti e schedine registrate dai totalizzatori ippici e sportivi, che sono stati 592 milioni (-3,7% rispetto al 2011). Una flessione addebitabile alle scommesse ippiche, da tempo in difficoltà e che hanno raccolto circa 132 milioni di giocate, con un calo del 21,9% rispetto al 2011, mentre le scommesse sportive confermano la loro solidità raccogliendo 460 milioni di giocate, con un tasso di crescita del 3,1%.

Proprio al fine di affrontare la crisi del settore ippico, il 2012 è stato l'anno di una decisa accelerazione nella direzione del totalizzatore unico per questa tipologia di scommesse, attualmente raccolte attraverso due reti distinte. Sogei ha collaborato con Monopoli e Assi (l'agenzia preposta allo sviluppo del settore) alla stesura del nuovo regolamento e ha dato inizio allo studio delle conseguenti modifiche alle applicazioni *software*; il "nuovo" totalizzatore ippico unico dovrebbe entrare a regime nel corso del 2013.

Per quanto riguarda i Sistemi di gioco VLT, per i quali il Decreto Legge n. 39 del 29 aprile 2009 e la relativa Legge di conversione hanno affidato a Sogei la

verifica di conformità, sono state completate, nel corso del 2012, le attività di verifica di conformità e rilascio del relativo certificato per 5 nuovi sistemi di gioco e 125 giochi; al tempo stesso, sono state completate ulteriori 11 verifiche di conformità per l'aggiornamento dei sistemi di gioco già in esercizio.

A fine 2012 risultano 20 i sistemi di gioco operanti in esercizio.

Tali sistemi di gioco, inoltre, sono collegati al sistema di controllo VLT dei Monopoli, realizzato e gestito da Sogei, che immagazzina i dati provenienti dai vari sistemi di gioco al fine di effettuare le previste procedure di controllo.

Analogamente, il sistema di controllo AWP acquisisce i dati (ubicazione, dati contabili, ecc.) provenienti dal sistema di elaborazione dei concessionari e riferiti agli apparecchi da intrattenimento con vincita in denaro di tipologia AWP (New Slot) anche colloquiando con il dispositivo di controllo, costituito da una *smart card*, installato sulla scheda di gioco di ciascun apparecchio.

I 380.000 apparecchi (*Newslof*) e le oltre 47.000 VLT, gestiti nel 2012, hanno richiesto il potenziamento e l'ampliamento delle funzionalità dei sistemi di controllo AWP e VLT di Sogei, al fine di consentire all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di monitorare, attraverso i dati pervenuti dai sistemi dei concessionari, tutti gli apparecchi collegati ed installati in esercizio e di produrre, con le periodicità richieste, prospetti contenenti dati e informazioni sulla conduzione della rete telematica, sulla determinazione della base imponibile e sul calcolo del prelievo erariale unico per ciascun periodo contabile, nonché sul rispetto dei vincoli previsti in materia di contingentamento degli apparecchi installati negli esercizi.

I sistemi di controllo AWP e VLT di Sogei hanno gestito oltre 0,5 miliardi di transazioni nel 2012, di cui circa il 20% riferite ai sistemi di gioco VLT.

A supporto dell'attività di contrasto al gioco illegale e irregolare, con particolare riguardo al tema di riciclaggio di denaro, è stato realizzato un servizio telematico di trasmissione dati, differenziato per tipologia di gioco, tramite il quale saranno effettuati invii semestrali all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli delle informazioni previste dalla normativa in materia e che si affianca agli altri servizi di trasmissione con cui i concessionari provvedono ad inviare i loro dati di bilancio e di rendicontazione contabile.

Alla stessa Agenzia sono stati forniti opportuni strumenti di confronto per verificare la correttezza e la completezza dei dati ricevuti dai concessionari.

Nel corso del 2012 è stato infine anche predisposto il *software* per la gestione della gara per l'assegnazione di 2.000 diritti per la raccolta dei giochi pubblici, indetta con il D.L. n. 16/2012 e che si svolgerà nei primi mesi del 2013 con l'obiettivo di parzialmente rinnovare, e nel contempo ampliare, la rete di raccolta.

3.6.2 SISTEMI TRIBUTARIO E AMMINISTRATIVO

Nel corso del 2012 sono proseguite le attività di supporto per il potenziamento della lotta all'evasione fiscale nel comparto dei giochi attraverso la realizzazione di strumenti idonei ed efficaci per i controlli svolti sul territorio secondo i dettami della normativa vigente.

In particolare, sono stati approfonditi ed automatizzati i flussi procedurali di acquisizione e gestione degli atti di accertamento unificato finalizzati all'emersione ed al recupero dell'imposta unica, ai sensi della Legge n. 504/98, nel caso di soggetti non autorizzati alla gestione delle scommesse e dei giochi *online*. In tal caso, sono stati individuati e perfezionati i metodi di ricostruzione induttiva della base imponibile sottratta ad imposizione.

Inoltre, Sogei ha fornito supporto e soluzioni per la liquidazione delle imposte relative agli apparecchi da intrattenimento (ISI e PREU) e ha introdotto anche il nuovo flusso metodologico per la liquidazione unificata dell'Imposta unica, sempre ai sensi della Legge n. 504/98, in accordo con il progetto condiviso con l'Agenzia delle Entrate relativamente all'integrazione del modello F24 Accise per la gestione del codice atto unificato e della riscossione in fase di rateizzazione degli importi.

Nel corso dell'anno sono proseguite le Indagini Finanziarie di competenza dei Monopoli, ove è stato fornito un supporto sistematico per l'evoluzione del processo di automazione, anche nell'ambito delle iniziative intraprese dall'Amministrazione con l'ABI e con i maggiori istituti finanziari operanti in Italia.

A supporto delle attività di riscossione volontaria e coatta sia delle imposte che delle entrate erariali di propria competenza, sono stati effettuati nuovi interventi funzionali sulle procedure automatizzate per la gestione e il monitoraggio dei versamenti spontanei effettuati tramite modello F24 Accise e per la verifica puntuale dello stato della riscossione effettuata tramite ruoli. In tale ambito, la Direzione per i giochi dell'Agenzia ha terminato la migrazione dei ruoli da manuali a automatizzati nell'ambito del processo unificato di gestione della riscossione con l'Agenzia delle Entrate ed Equitalia.

Sempre nell'ambito del potenziamento dei controlli sui soggetti di competenza, e al fine di determinare la pericolosità dei soggetti da sottoporre a controllo, è proseguito il processo di integrazione della banca dati sul contribuente, ove vengono riportate le principali informazioni di carattere generale sul soggetto (attività, natura giuridica, stato dell'attività, sede legale, domicilio fiscale, etc.) e quelle specifiche del comparto giochi (concessioni attive, imposte da pagare, versamenti F24 effettuati, ruoli ricevuti, contenzioso in atto).

Inoltre, nel corso del 2012, è stato realizzato un nuovo flusso informativo per la verifica ed il controllo puntuale dei concessionari di gioco.

Nell'ambito della illegalità e illiceità del gioco, a supporto dei controlli amministrativi effettuati dai Monopoli, sono state realizzate nuove funzioni evolutive per la gestione dell'irrogazione delle sanzioni amministrative ai sensi

della Legge n. 689/81, in linea con quanto previsto dagli aggiornamenti normativi vigenti.

Contestualmente, è proseguito il supporto dell'Amministrazione nelle attività di monitoraggio del contenzioso amministrativo e tributario di AAMS e di gestione dei ricorsi; ciò ha reso necessario l'ampliamento e il miglioramento degli strumenti di automazione ad oggi esistenti, prevedendo anche degli appositi cruscotti informativi per la Direzione.

Nell'ambito del sistema di automazione "STAams" e del suo portale operativo, è proseguita l'attività di predisposizione dei servizi di "assistenza *online*" e di *Knowledge Based* per gli uffici dell'Amministrazione che utilizzano le applicazioni del sistema amministrativo e tributario di AAMS, al fine di migliorarne ulteriormente la fruibilità.

Infine, Sogei ha provveduto a rispondere alle esigenze formative dell'Amministrazione predisponendo la realizzazione di corsi tradizionali in aula, videoconferenze e corsi *e-learning* rivolti agli uffici periferici dei Monopoli e/o ad altri Organismi preposti alle attività di controllo di AAMS.

Nell'ultimo periodo dell'anno Sogei ha anche fornito supporto all'Amministrazione per il censimento e la gestione "urgente" della documentazione rilevante verso l'esterno e verso il cittadino, con particolare attenzione alle cartelle di ruolo.

3.6.3 SISTEMI CONOSCITIVI, DIREZIONALI, DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E DI SUPPORTO AI PROCESSI DI GESTIONE

Nel corso dell'anno sono stati ampliati i contenuti del nuovo sito istituzionale di AAMS, riprogettato dal punto di vista sia grafico sia delle modalità di navigazione. Tali ampliamenti hanno riguardato principalmente la pubblicazione delle video estrazioni del Lotto e del Superenalotto, nonché le nuove normative sul gioco a distanza.

Inoltre, è stata avviata un'indagine di *customer satisfaction*, per raccogliere bisogni e aspettative degli utenti per tradurli in un miglioramento delle funzionalità del sito.

La necessità di governare il comparto del gioco ed il sistema accise tabacchi, entrambi rilevanti da un punto di vista economico, ha reso indispensabile l'ampliamento ed il miglioramento degli strumenti di supporto: a tal fine, i sistemi di *Data Warehousing* sono stati, nel corso del 2012, oggetto di continua evoluzione, intesa sia come integrazione dei sistemi con nuove informazioni, sia come implementazione di nuove funzionalità di *Business Intelligence*.

Relativamente al gioco a distanza, sono state introdotte nuove funzionalità al "Cruscotto dei Conti di Gioco", per l'analisi della operatività dei conti di gioco in termini di raccolta, vincite e movimentazioni (prelievi e ricariche dei conti).

Nell'ambito del controllo sul territorio degli apparecchi da intrattenimento, in accordo con Monopoli e Guardia di Finanza, è stato predisposto uno specifico cruscotto per l'individuazione dei proprietari di apparecchi con raccolta media inferiore a valori soglia territoriali determinati.

Relativamente al controllo sugli adempimenti dei Concessionari VLT, è stata realizzata l'applicazione informatica "Cruscotto di controllo dei concessionari e apparecchi VLT", che consente ad AAMS di monitorare con efficacia la rispondenza con quanto previsto dalla normativa vigente e evidenziare tempestivamente le eventuali anomalie rilevate ed il relativo grado di criticità.

Per quanto riguarda il contrasto alla illegalità nel gioco e al riciclaggio, sono state rese disponibili funzionalità di quadratura e controllo delle giocate e delle vincite superiori alla soglia di 1.000 euro per l'analisi di dettaglio e la verifica dei dati trasmessi dai concessionari sulla base dei criteri stabiliti dalla norma.

Attraverso l'utilizzo di prodotti di *Data Mining* è stata condotta un'attività finalizzata all'individuazione di eventuali comportamenti anomali dei titolari dei conti di gioco. Tale attività ha portato alla predisposizione di un primo modello di analisi del comportamento dei titolari dei conti di gioco relativamente alle giocate e alle movimentazioni dei conti.

A supporto dell'Agenzia nelle attività di contrasto al gioco *online* fornito illegalmente da soggetti non autorizzati, il nucleo specializzato, composto da personale Sogei per la ricerca di siti illegali di gioco, ha proseguito l'attività di monitoraggio sulla rete Internet e ha permesso di individuare e oscurare, a fine 2012, circa 4.300 siti illegali.

3.6.4 SOLUZIONI PER LE ACCISE E PER I TABACCHI

Nel corso del 2012 il Sistema Accise Tabacchi ha fornito il supporto alla Direzione per le Accise finalizzato per il controllo dei depositi fiscali, il monitoraggio delle entrate e dei flussi di vendita, la gestione dei procedimenti inerenti alla lotta al contrabbando e il governo delle concessioni alle rivendite.

Per quanto riguarda il controllo dei Depositi Fiscali, sono state elaborate le rendicontazioni contabili trasmesse periodicamente dai depositari autorizzati, che hanno consentito di verificare l'entità delle imposte (IVA e Accisa) dovute e versate all'erario. Nel 2012 tali imposte si sono attestate su un valore di oltre 14 milioni di euro.

Con riferimento al governo delle concessioni alle rivendite, sono stati effettuati interventi evolutivi sulle procedure automatizzate per recepire nuove disposizioni normative e modifiche ai procedimenti e alla documentazione/modulistica prodotta. Inoltre, a seguito dell'adozione del modello F24 per il pagamento degli oneri derivanti dai rinnovi delle concessioni, sono state introdotte funzionalità per l'abbinamento automatico dei versamenti, in modo da consentire un controllo immediato delle relative entrate.

Per quanto riguarda la gestione dei procedimenti inerenti alla lotta al contrabbando, sono state introdotte le trasmissioni telematiche degli esiti delle ispezioni che i produttori effettuano sui lotti di tabacco sequestrato.

3.6.5 CONTROLLO AVVENIMENTI IPPICI E SPORTIVI

L'offerta di avvenimenti sportivi è cresciuta anche nel 2012, anno caratterizzato dalla presenza delle Olimpiadi, arrivando quasi a raggiungere il numero di 70.000, rispetto ai circa 62.000 dell'anno precedente (+11,9%).

Gli avvenimenti gestiti con la presenza di un operatore (cosiddetti "live") nel 2012 sono stati 4.385, con un forte incremento rispetto al 2011 (+49,7%), una crescita ottenuta garantendo la gestione in contemporanea di tutti gli avvenimenti del campionato di calcio di serie A ed estendendo la possibilità di gestione delle "live" fino a un numero di otto in contemporanea, per un totale, nelle domeniche particolarmente ricche di eventi sportivi, di oltre 30 avvenimenti.

Per far fronte alla costante richiesta di incremento degli avvenimenti sportivi da gestire, soprattutto nella modalità cosiddetta "live", è stato realizzato nel 2012 e introdotto dal 1 gennaio 2013 un meccanismo "automatizzato" per il processo di gestione e chiusura degli avvenimenti, che consentirà il governo di queste scommesse in tempo reale, ampliando l'orario di raccolta e offrendo, così, la possibilità di scommettere su avvenimenti notturni anche durante il loro svolgimento, ma senza la presenza di operatori.

Tra gli avvenimenti ippici sono state gestite le corse proposte sia negli ippodromi italiani che in quelli esteri, per un numero massimo di 14 campi giornalieri e con un leggero incremento, rispetto all'anno precedente, del numero di corse gestite tra ippica d'agenzia, ippica nazionale e ippica internazionale.

La tabella seguente riassume la numerosità degli avvenimenti ippici, sportivi e dei concorsi pronostici gestiti nel corso del 2012.

	Avvenimenti Sport, Serie Big e Concorsi Pronostici	Avvenimenti Live	Commissioni Concorsi Pronostici, scommesse Serie Big	Ippica di Agenzia	Ippica Nazionale, Concorsi pronostici V7	Ippica Internaz.
Gen.	5.869	312	18	1.267	390	0
Feb.	6.563	336	18	1.447	371	0
Mar.	7.375	296	22	1.790	407	1
Apr.	7.413	336	22	1.862	406	2
Mag.	5.453	423	14	1.964	407	3
Giu.	3.546	452	10	1.738	467	2
Lug.	3.530	296	8	1.911	547	0
Ago.	5.541	453	10	1.848	548	0
Sett.	6.197	375	26	1.559	531	2

Ott.	6.524	521	24	1.636	542	0
Nov.	6.152	327	20	1.591	528	0
Dic.	5.275	258	22	1.493	531	0
Tot	69.438	4.385	214	20.106	5.685	10

3.7 SCUOLA SUPERIORE DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

Sogei realizza e gestisce per la SSEF un sistema informatico composto da diverse applicazioni, che condividono una base informativa comune e agevolano i diversi uffici nella gestione dei processi di business, di governo e di supporto.

Con l'ausilio del sistema, nel 2012 la SSEF ha gestito l'intero iter didattico e amministrativo di circa 1.200 azioni formative e master erogati a oltre 38.000 partecipanti, procedendo inoltre al calcolo, alla liquidazione e al pagamento dei compensi spettanti e dei rimborsi e indennità di missione.

In linea con le esigenze di riduzione e controllo dei costi, di aumento dell'efficienza e della trasparenza amministrativa, gli interventi evolutivi sul Sistema informativo sono stati orientati alla realizzazione di strumenti finalizzati alla gestione e al monitoraggio delle attività didattiche e amministrative, al controllo di gestione e alla razionalizzazione del processo di approvvigionamento.

In particolare, per agevolare il controllo della spesa, sono state realizzate nuove funzionalità per il monitoraggio delle missioni autorizzate e dei relativi costi, approfonditi i monitoraggi a disposizione degli organi di controllo e perfezionato il sistema di controllo di gestione. Le funzionalità a supporto degli approvvigionamenti sono state riviste con lo scopo di aumentarne la flessibilità e la fruibilità da parte degli utenti.

Particolare rilevanza hanno rivestito le attività svolte nell'ambito del Servizio di Documentazione economica e finanziaria gestito dal Ce.R.D.E.F., il Centro ricerche della SSEF. Gli interventi effettuati sono stati guidati da una duplice linea di azione, diretta sia a valorizzare il Servizio aumentandone la competitività rispetto alle altre banche dati di analogo contenuto, sia a migliorare gli strumenti a disposizione dei redattori per l'alimentazione della banca dati.

Fra gli interventi finalizzati ad aggiungere valore al Servizio si segnalano la realizzazione di una nuova sezione denominata "Collezioni", all'interno della quale sono state create e messe a disposizione degli utenti raccolte di documenti su specifiche tematiche, e l'acquisizione automatica, nella banca dati, di circa 51.000 sentenze delle Commissioni tributarie nel loro testo integrale. Le sentenze sono consultabili con strumenti di ricerca *full-text* in un'apposita area riservata del Servizio.

Per agevolare l'alimentazione della banca dati da parte dei redattori, la componente "Editor" del Servizio è stata potenziata con nuovi strumenti, che

hanno consentito un notevole miglioramento nelle operazioni di acquisizione dei documenti, con particolare riferimento alla prassi amministrativa.

Sogei ha inoltre supportato la Scuola nella costituzione del Sistema di Mappatura dei processi della SSEF e nella sua integrazione all'interno della mappatura generale del Sistema informativo della fiscalità, con l'adozione di un approccio metodologico comune, che consente una conoscenza e una rappresentazione strutturata dell'intero contesto in modo integrato, condiviso, interattivo, navigabile e dinamico.

3.8 UFFICI DI DIRETTA COLLABORAZIONE

Nell'ambito delle attività per gli Uffici di Diretta Collaborazione del Ministro, e in particolare per l'Organismo indipendente di valutazione della performance (O.I.V.), è stato implementato il sistema di pianificazione e controllo della Direttiva generale, con particolare attenzione alle modifiche normative definite nei seguenti riferimenti normativi:

- Legge n. 196/2009 e Decreto Legislativo n. 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia d’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e d’efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Circolare n. 24 del 23 luglio 2012, del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato;
- articolo 57, comma 21, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235;
- Titolo V-bis del Decreto legge n. 95/2012, recante “Efficientamento, valorizzazione e dismissione del patrimonio pubblico, e misure di razionalizzazione dell’Amministrazione economico-finanziaria”;
- Atto di indirizzo per la definizione delle priorità politiche per l’anno 2013;
- Atto di indirizzo del Ministro pro-tempore per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2013-2015, emanato ai sensi dell’articolo 59 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 300;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri per il coordinamento dell’azione di Governo e le politiche volte all’analisi e al riordino della spesa pubblica del 30 aprile 2012;
- Linee guida per l’emanazione della Direttiva Generale per l’azione amministrativa e la gestione per l’anno 2013.

Sulla base di tali norme, il sistema di pianificazione e controllo della Direttiva generale è stato adeguato per permettere ai Centri di responsabilità coinvolti di effettuare una pianificazione triennale per gli anni 2013-2015 con l’esclusione dell’ Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, che a seguito dell’art 23 quater del D.L. n. 95/2012 convertito nella Legge n. 135/2012, è esentata dall’attività di pianificazione Direttiva generale 2013.

3.9 GUARDIA DI FINANZA

Nell'ambito del potenziamento del Sistema informativo della Guardia di Finanza e della sua integrazione con quello dell'Amministrazione finanziaria, le principali linee di intervento del 2012 hanno riguardato lo sviluppo, la manutenzione evolutiva e la personalizzazione di applicazioni connesse alle fasi di controllo e verifica dei contribuenti.

Ai fini di una più efficace prevenzione e repressione dei fenomeni di frode in materia di Imposte Dirette, di I.V.A. nazionale e comunitaria, sono state realizzate nuove applicazioni con lo scopo di:

- individuare l'evasione fiscale derivante da sommerso d'azienda e di lavoro, negli anni 2006-2010, nel settore del recupero del patrimonio edilizio di cui alla L. n. 449/1997 ed al D.M. n. 41/1998 e nel settore degli interventi di riqualificazione energetica del patrimonio edilizio di cui alla L. n. 296/2006;
- individuare i soggetti economici a maggior rischio di frode fiscale operanti nell'interscambio commerciale con paesi UE e con la Repubblica di San Marino. Sono presenti soggetti che contemporaneamente risultano aver effettuato acquisti intracomunitari (D.L. n. 331/1993) e/o dalla Repubblica di San Marino (D.M. 24/12/1993) e non aver presentato alcuna dichiarazione fiscale, per almeno un anno d'imposta, in cui vengono effettuati i citati acquisti;
- dare supporto all'analisi di rischio volta ad individuare soggetti sospettati di fenomeni evasivi di carattere internazionale o trasferimenti occulti di capitali all'estero, verso cui pianificare ed eseguire mirati interventi;
- individuare i soggetti sconosciuti al fisco coinvolti in fenomeni di evasione e frode fiscale nel settore delle cessioni intra ed extra-UE. Sono presenti soggetti che, avendo effettuato cessioni all'esportazione, intracomunitarie e/o verso la Repubblica di San Marino, non hanno presentato le prescritte dichiarazioni ai fini delle imposte sul reddito e dell'I.V.A. (evasori totali), ovvero le hanno presentate indicando un volume d'affari pari a zero o sensibilmente inferiore a quello rilevabile dal complesso delle transazioni commerciali estere effettuate (evasori paratotali o soggetti incapienti);
- coadiuvare il Nucleo Speciale Entrate nell'espletamento di un'attività di analisi operativa condotta in raccordo con il II ed il III Reparto del Comando Generale e con l'Ufficio Centrale Antifrode dell'Agenzia delle Entrate. In relazione a tale attività, il II Reparto inoltra periodicamente, al Nucleo Speciale Entrate, i dati delle aziende nazionali clienti di "conduit company" estere, con il compito, in sintesi, di attribuire di volta in volta - sulla base di un'analisi fondata sulle informazioni allo stato desumibili dalle banche dati presenti in Anagrafe Tributaria - una "qualifica" finale, tra quelle contemplate, espressiva di un eventuale livello di coinvolgimento del soggetto segnalato in sistemi di frode all'I.V.A. (frodi carosello).

Inoltre, sono state ulteriormente implementate tutte le applicazioni di contrasto all'evasione fiscale già disponibili per la GdF.

3.10 EQUITALIA

Le principali linee di intervento hanno riguardato il supporto agli obiettivi strategici definiti da Equitalia S.p.A. nell'ambito del proprio piano industriale. Sono stati avviati o completati i seguenti progetti.

3.10.1 CONSOLIDAMENTO INFRASTRUTTURE

Il progetto ha consentito la razionalizzazione degli ambienti operativi e di sistema presenti nelle partizioni dedicate a Equitalia, attraverso la standardizzazione dei prodotti e delle soluzioni in esercizio.

Nel 2012 è stata completata la migrazione di tutti gli ambiti sulla infrastruttura consolidata, con progressiva dismissione delle partizioni in precedenza utilizzate.

Le attività di supporto operativo di *facility management* sono in carico al personale Sogei, che garantisce il regolare funzionamento del sistema attraverso un presidio *full time*.

3.10.2 NUOVO SISTEMA RISCOSSIONE

Si è concluso lo sviluppo del sistema secondo i requisiti definiti nel 2011 con Equitalia.

E' stato realizzato un ambiente di pre-esercizio riservato alla verifica delle funzionalità da parte del personale Equitalia.

3.10.3 ESTRATTO CONTO

Il servizio, che consente ai cittadini di consultare la propria posizione debitoria è stato integrato con i dati relativi alle rateazioni. Attraverso lo stesso canale il cittadino avrà la possibilità di presentare telematicamente le istanze di rateazione e quelle previste dalla direttiva Equitalia n. 10 per la richiesta di sospensione. L'estensione dei servizi di presentazione è prevista per il 2013.

3.10.4 SERVIZI PER GLI ENTI

E' stata realizzata una vista specifica del servizio Estratto conto, riservata agli Enti impositori, per la consultazione delle informazioni di competenza; l'estensione è prevista per il 2013.

E' stata avviata la realizzazione di un'applicazione specifica per il monitoraggio e la rendicontazione delle attività svolte da Equitalia per conto degli Enti. Tale applicazione è basata su un *Enterprise Search*, utilizzato per indicizzare i dati di interesse: anagrafica dei soggetti debitori, ruoli, pagamenti e riversamenti.

3.10.5 EQUITALIA SERVIZI

E' iniziata la migrazione del sistema di Equitalia servizi, che si caratterizza per una serie di specificità di natura tecnica ed organizzativa; il completamento dell'attività è previsto per il primo trimestre 2013.

E' proseguita la collaborazione con Equitalia Servizi per la realizzazione di funzionalità di monitoraggio dei provvedimenti emessi dagli Enti impositori basate sull'utilizzo di un *Enterprise Search*.

3.10.6 EQUITALIA GIUSTIZIA

Sono proseguite nell'anno le attività di adeguamento delle applicazioni alle modifiche normative e alle mutate esigenze organizzative del cliente.

E' proseguita, in particolare, l'integrazione con il Ministero di Giustizia: il servizio che consente la comunicazione telematica delle risorse finanziarie (conti correnti, titoli, etc.) sottoposte a sequestro è stato esteso a oltre il 50% degli uffici giudiziari; è stato realizzato, inoltre, un servizio di cooperazione per la trasmissione delle medesime informazioni con modalità completamente trasparenti per l'ufficio e pienamente integrate nelle applicazioni di tipo gestionale del Ministero stesso.

3.10.7 SOLUZIONI DI BUSINESS INTELLIGENCE

Sogei ha implementato il sistema di *Business Intelligence* realizzato per Equitalia, con nuove aree tematiche alle quali possono accedere gli utenti in funzione del loro profilo di autorizzazione.

Per rispondere all'esigenza espressa dagli Agenti della Riscossione e dalle strutture centrali di Equitalia di avere dati più freschi e di reperire alcune informazioni non presenti sul sistema attualmente in linea, è iniziata una nuova attività relativa all'acquisizione di dati dal sistema operativo degli agenti (CAD-ONE).

A questo scopo sono state realizzate nuove analisi e report in parallelo a quelli già esistenti, per l'area Riscossioni e Procedure Coattive.

Equitalia Giustizia è incaricata per legge (art. 1, commi 367 ss., legge n. 244/2007) della gestione dei crediti di giustizia di cui al DPR n. 115/2002 (testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia). In particolare, sulla base della documentazione trasmessa dagli uffici giudiziari, deve acquisire i dati anagrafici dei debitori e quantificare ed iscrivere a ruolo il credito.

Le modalità di svolgimento del servizio sono regolate da una convenzione con il Ministero della giustizia, sottoscritta il 23 settembre 2010, che prevede un piano progressivo di attivazione dei vari distretti giudiziari. In quest'ambito Sogei ha sviluppato nuovi strumenti per permettere il monitoraggio dell'andamento

mensile della lavorazione delle note di trasmissione (sentenze) e delle partite di credito, per i singoli distretti giudiziari.

3.11 PROGETTO SANITÀ

3.11.1 PRODUZIONE TS E TS-CNS

Nel 2012 l'attività di produzione e di distribuzione delle Tessere Sanitarie con microchip (TS-CNS), in attuazione di quanto disposto dall'art. 11, comma 15, del DL 31 maggio 2010, n. 78, ha riguardato tutte le Regioni, con la produzione di circa 5,5 milioni di pezzi. Sono inoltre proseguite le attività di produzione e distribuzione delle TS standard per i soggetti per cui non è prevista l'emissione della TS-CNS, per un totale di oltre 2 milioni di pezzi.

3.11.2 RACCOLTA RICETTE FARMACEUTICHE E SPECIALISTICHE

In relazione alla raccolta delle ricette di prescrizioni farmaceutiche e specialistiche, nel corso del 2012:

- è proseguita la raccolta telematica delle ricette per tutte le Regioni: sono state raccolte ed elaborate nell'anno circa 800 milioni di ricette;
- è stato esteso il sistema per il collegamento in rete dei medici di medicina generale e dei pediatri in tutte le Regioni/Province. Nel corso dell'anno sono passate a regime per l'invio del prescritto le restanti Regioni Veneto, Marche e Sicilia (30 giugno 2012), Lazio (30 settembre 2012), Friuli-Venezia Giulia (31 ottobre 2012), Umbria (31 dicembre 2012);
- sono stati approvati i piani di diffusione previsti dal DM 2 novembre 2011 per la progressiva sostituzione della ricetta cartacea. Tali piani, anche in relazione a quanto previsto dalle norme introdotte dall'Agenda Digitale, prevedono un completamento delle fasi intermedie entro il 2015;
- sono stati implementati i sistemi di analisi dei dati con l'introduzione di specifici indicatori volti all'appropriatezza delle prescrizioni, la verifica del *budget* di distretto, di farmacovigilanza e sorveglianza epidemiologica;
- in base a quanto previsto dal D.L. n. 78/2010, sono state predisposte le tabelle di raffronto tra la spesa farmaceutica territoriale delle singole Regioni per gli anni 2010 e 2011, con la definizione di nuove soglie di appropriatezza prescrittiva basate sul comportamento prescrittivo registrato nelle Regioni con il miglior risultato in riferimento alla percentuale di medicinali a base di principi attivi non coperti da brevetto, ovvero a prezzo minore, rispetto al totale dei medicinali appartenenti alla medesima categoria terapeutica equivalente. Ciò al fine di mettere a disposizione delle Regioni strumenti di programmazione e controllo idonei;
- sono stati ottimizzati ulteriormente i processi di gestione delle banche dati di riferimento (strutture accreditate, soggetti prescrittori, prontuari e

nomenclatore, stranieri temporaneamente presenti, soggetti esenti, assegnazione dei ricettari ai soggetti prescrittori), anche attraverso la realizzazione di soluzioni di tipo cooperativo mirate all'integrazione del Sistema Centrale di Monitoraggio della Spesa Sanitaria con quelli regionali.

3.11.3 RICETTA ELETTRONICA E CERTIFICATI DI MALATTIA

Nel corso del 2012 sono stati ultimati i potenziamenti dei processi di accoglienza telematica dei dati delle ricette pervenute al sistema di monitoraggio da parte delle strutture di erogazione dei servizi sanitari, in funzione dell'incremento dei dati delle ricette provenienti dai medici prescrittori. Nell'anno sono state trasmesse da parte dei medici circa 240 milioni di ricette.

Nel 2012 per quanto riguarda la trasmissione del certificato di malattia e sono stati raccolti circa 21 milioni di certificati.

3.11.4 ESENZIONI DA REDDITO

In attuazione di quanto previsto dal DM dell'11 dicembre 2009 (verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria), nel 2012 Sogei ha fornito a tutte le Regioni, alle ASL e ai medici prescrittori, le liste dei soggetti assistiti esenti per reddito, sulla base dei dati dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS per circa 9,5 milioni di soggetti. Nel corso del 2012 il piano di attuazione del DM presso le Regioni/Province ha visto il passaggio a regime di della Regione Sicilia e della Provincia Autonoma di Bolzano.

3.11.5 STRUMENTI DI BUSINESS INTELLIGENCE

Nel corso del 2012, nell'ambito del sistema di Business Intelligence della Tessera Sanitaria è stato implementato un sistema di monitoraggio delle prescrizioni sanitarie, inviate in modalità telematica dai medici del S.S.N.; l'introduzione di questo nuovo adempimento ha permesso la definizione di nuovi indicatori volti al potenziamento dell'analisi prescrittiva.

3.12 SOLUZIONI E SERVIZI COMUNI

3.12.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA CENTRALE

Il servizio di assistenza agli utenti del Sistema informativo della fiscalità è offerto tramite canale telefonico e web e si propone i seguenti obiettivi:

- risolvere i problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con il Sistema informativo;

- assicurare la funzionalità del Sistema informativo nel suo complesso, anche a seguito di implementazioni, modifiche e adeguamenti determinati dal continuo mutare delle esigenze degli utenti;
- elevare il livello di conoscenza da parte dell'utente in modo corrispondente all'evoluzione tecnologica e alle variazioni/innovazioni normative del Sistema informativo.

Il servizio di assistenza è anche lo strumento per recepire, direttamente dall'utente finale, eventuali limiti e inadeguatezze degli ambienti predisposti e delle relative funzioni, al fine di individuare e attuare interventi migliorativi ed evolutivi.

I volumi del servizio per l'anno 2012 sono stati pari a circa 800.000 richieste, con un decremento di circa il 10% rispetto al precedente anno (dovuto prevalentemente a una diminuzione delle richieste da parte degli utenti del progetto Sanità).

La ripartizione della risoluzione delle richieste di assistenza tra il primo e il secondo livello è stato pari rispettivamente all'84% e al 16%.

3.12.2 PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE

Nel corso dell'anno è stata data continuità all'attuazione del piano pluriennale di estensione del servizio di protocollazione e gestione documentale, fornendo supporto alle Strutture organizzative nella gestione del cambiamento attraverso l'analisi dell'impatto sull'organizzazione derivante dall'utilizzo del nuovo sistema informatico.

Nel corso del 2012 è stato completato il piano di attivazione per tutti gli enti della fiscalità ad eccezione delle direzioni centrali dell'Azienda Autonoma dei Monopoli di Stato; in particolare, sono state attivate 23 Aree Organizzative Omogenee (AOO) dell'Agenzia delle Entrate.

Al 31 dicembre 2012 gli utenti abilitati al sistema risultano circa 44.000, con oltre 25,4 milioni di documenti (principali e allegati) gestiti e oltre 42,7 milioni di numeri di protocollo assegnati; i volumi sono di seguito rappresentati distintamente per Struttura organizzativa.

Ente	Data	31 dicembre 2012		
		UTENTI ABILITATI	PROTOCOLLI / REGISTRAZIONI GENERATI	DOCUMENTI GENERATI (DOC PRINC+ALLEGATI)
AAMS		2.170	3.119.480	3.130.063
DEMANIO		1.004	1.471.433	1.137.450
DIPARTIMENTO FINANZE		2.535	1.771.350	1.865.792
DOGANE		9.366	10.809.551	5.526.434
ENTRATE		32.300	21.093.410	5.545.392
SECIN		9	223	295
SSEF		134	55.315	45.569
TERRITORIO		4.850	4.401.516	8.154.725
TOTALE		52.368	42.722.278	25.405.720
Sogei		1.779	30.079	39.738
TOTALE COMPLESSIVO		54.147	42.752.357	25.445.458

Si è altresì proceduto a evolvere e ottimizzare le funzionalità del sistema informatico secondo i requisiti stabiliti e si è fornito supporto al corrispondente miglior utilizzo attraverso iniziative di carattere informativo e formativo (*knowledge base* e sessioni in modalità *e-Learning*).

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale, oltre a fornire i servizi base di protocollo e gestione documenti (fascicoli), è fortemente integrato con altri servizi/applicazioni dell'Amministrazione finanziaria.

In particolare, è stata resa disponibile l'integrazione per lo scambio di documenti informatici nell'ambito del processo tributario svolto presso le Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali. Gli avvisi di trattazione delle udienze e le comunicazioni del dispositivo delle sentenze alle parti processuali sono protocollate ed archiviate nel sistema documentale, che copre anche gli aspetti di spedizione di tali atti mediante l'uso delle caselle di PEC dell'Area Organizzativa Omogenea della commissione mittente.

Inoltre, nell'ambito dei servizi ai cittadini dell'Agenzia delle Entrate, è stata sviluppata la soluzione che consente di presentare la documentazione richiesta a fronte delle comunicazioni inviate in base all'esecuzione del controllo formale (ex art. 36 - ter del DPR 633/72) per informare i contribuenti sulla presenza di errori o anomalie che riguardano la dichiarazione dei redditi e Iva. Tale integrazione ha assunto particolare rilevanza per l'innovazione della soluzione che, per la prima volta, ha messo in relazione l'applicazione per il supporto

all'espletamento dell'invio delle comunicazioni (TERNET), i servizi telematici (CIVIS), il sistema di protocollo informatico e gestione della documentale la soluzione di BI basata su COGNOS per il monitoraggio dei tempi di attraversamento della documentazione inviata dai diretti interessati.

3.12.3 SOLUZIONI GESTIONALI

Agenzia delle Entrate

Nel 2012 è stata completata la realizzazione del nuovo sistema di gestione del personale; al contempo, sono state completate le attività per l'evoluzione dei sistemi Acquisti e Contabilità, correlate al cambio di piattaforma tecnologica. È stata inoltre completata la realizzazione del nuovo sistema di Presenze/Assenze.

Con riferimento a quanto previsto per l'implementazione del sistema di fatturazione elettronica, nel corso del 2012 è stata completata la revisione del sistema al fine di recepire sia le risultanze della fase di sperimentazione che le novità introdotte dalla nuova versione del "tracciato fattura" previsto dal Sistema di Interscambio.

Si è inoltre provveduto alla realizzazione delle funzionalità necessarie per consentire all'Agenzia delle Entrate di ottemperare a quanto previsto dall'art. 18 del dl 83/12 convertito in legge 7 agosto 2012 n. 134 – Amministrazione aperta, che impone a decorrere dal 1° gennaio 2013 alle pubbliche amministrazioni la preventiva pubblicazione di una serie di informazioni relative ad ogni pagamento, vincolando il perfezionamento del pagamento all'avvenuta pubblicazione.

Sul fronte della gestione del personale, si è proceduto alla integrazione del sistema di gestione della formazione con la piattaforma e-learning, al fine di limitare le attività di iscrizione e consuntivazione dei corsi alla sola gestione amministrativa; è stata inoltre realizzata la migrazione del sistema di gestione degli stipendi dei dirigenti dell'Agenzia, fondata sulla suite e-Sipert, alla nuova versione 6.0 del prodotto.

Infine, nell'ambito del progetto "smart card del dipendente", volto a introdurre un nuovo sistema di identificazione ed autenticazione basato su un dispositivo a microchip da distribuire a tutto il personale dell'Agenzia, è stato predisposto il capitolato per l'acquisto di smart-card con RFID, lettori RFID, certificati di firma digitale, rilevatori presenza e relativo *software* di gestione e si è proceduto alla pubblicazione del bando di gara.

Agenzia del Territorio

Nel corso del 2012 sono state realizzate le applicazioni per consentire all'Agenzia di procedere alla determinazione delle progressioni economiche previste dal contratto di lavoro, tramite l'acquisizione di dati curriculari pregressi e la realizzazione di elaborazioni apposite per la pubblicazione delle graduatorie.