

mentre il numero dei provvedimenti digitalizzati nel 2013 rappresentano il 99,4% del totale pari a 794.752 (nel 2012 era 97,6%).

Il portale web unico garantisce agli enti creditori di accedere facilmente a servizi a loro dedicati, consentendo la progressiva eliminazione delle lavorazioni cartacee e la conseguente riduzione dei costi/impatto ambientale in una logica di assistenza multicanale volta a ridurre gli errori da parte degli enti nella trasmissione delle informazioni ad Equitalia, con la conseguenza che i provvedimenti di annullamento delle cartelle sono in diminuzione.

Presenza in carico delle esigenze del contribuente

Assieme alle predette iniziative di sburocristizzazione attuate attraverso una maggiore disponibilità di strumenti telematici, Equitalia è impegnata nel ridurre sempre di più le distanze con i cittadini e ampliare la sua capacità di ascolto, promuovendo un rapporto con il contribuente basato sulla sua presa in carico e sulla prossimità territoriale, ritenuta necessaria considerando l'universalità del servizio che istituzionalmente è chiamata a fornire. Equitalia infatti vuole prendere in carico il contribuente in quanto persona e non come una pratica amministrativa.

Equitalia è convinta che la presa in carico delle esigenze del contribuente non può nascere in fase di notifica, dati gli ingenti volumi lavorati (nel 2013 circa 14 milioni di cartelle) ma immediatamente dopo, mettendo subito a disposizione del contribuente una rete di servizi di accoglienza e di ascolto che garantiscano assistenza, privacy e flessibilità di accesso, nel rispetto delle norme di legge che non consentono margini di discrezionalità.

In tal senso sono state predisposte sul territorio casse e punti consulenza ad hoc che consentono di agevolare gli adempimenti fiscali di professionisti e imprese, ma anche di ridurre i tempi di attesa dei cittadini che si recano allo sportello per singole pratiche meno complesse.

In particolare nel corso del 2013 la **rete "sportello amico"** è stata estesa a tutti gli ambiti provinciali, attivando postazioni dedicate a trattare e risolvere casi particolarmente delicati, che necessitano di un esame approfondito, e ad assistere categorie più deboli come anziani, disabili e immigrati.

La numerosa adesione al servizio da parte degli imprenditori ha spinto Equitalia a realizzare uno sportello ad hoc dedicato esclusivamente alle piccole e medie imprese, agli artigiani e ai commercianti, denominato **"sportello amico imprese"**, introdotto in via sperimentale alla fine del 2013 in sei città (Torino, Varese, Firenze, Bologna, Bari e Roma), con l'obiettivo di estendere gradualmente l'iniziativa in altre aree caratterizzate da un'elevata densità di insediamenti produttivi.

Oltre alla rete "sportello amico" e agli altri 225 sportelli fisici sono stati potenziati i canali alternativi ed in particolare il **contact center**. Dalle ore 8 alle 18 dei giorni feriali, i contribuenti chiamando gratuitamente al numero verde possono parlare con un operatore per chiedere chiarimenti sulle tematiche inerenti l'attività di riscossione dei tributi e per ricevere informazioni sulla propria situazione debitoria. In caso di attesa superiore a 2 minuti, poi, l'utente ha la

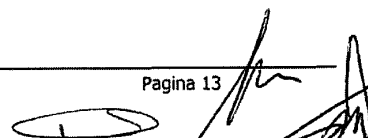


possibilità di lasciare il proprio recapito telefonico per essere ricontattato da un operatore in un secondo momento. Inoltre, allo stesso numero è disponibile un sistema di risposta automatica, attivo tutti i giorni 24 ore su 24, che offre, per esempio, informazioni di servizio, come indirizzi e orari di apertura degli sportelli, dettagli sulle procedure di rateizzazione e sulle modalità per comunicare un pagamento già effettuato.

Le **convenzioni con gli ordini professionali e le associazioni di categoria** rappresentano per Equitalia uno strumento di confronto e di riflessione per rafforzare la capacità di dialogo e di collaborazione a tutto vantaggio dei cittadini, delle imprese e della stessa operatività di Equitalia. Nello specifico, al 31 dicembre 2013 risultano sottoscritte 315 convenzioni nazionali e locali, che hanno consentito di aprire un canale telematico dedicato e diretto (nel solo 2013 sono stati rilevati 20.210 contatti da sportello telematico).

Per quanto riguarda l'attività di **divulgazione delle novità normative e procedurali**, sono state introdotte quattro nuove guide "Sospensione della riscossione", "Estratto conto on line", "Compensazioni Crediti e Debiti PA" e "Pagamenti a rate", che vanno a incrementare il portafoglio di guide e vademecum a disposizione del contribuente. Le guide, disponibili sul sito Equitalia e liberamente scaricabili, sono state distribuite presso gli sportelli degli Agenti della Riscossione, dell'Agenzia delle Entrate e dell'Inps, nonché attraverso i canali scelti dalle associazioni e dagli ordini convenzionati, dei CAF e di grandi enti impositori (Agenzia delle Entrate, Inps e comuni di grandi dimensioni).

Purtroppo, nella relazioni con il contribuente si rileva da circa un paio d'anni un aumento di denunce per usura da parte di contribuenti morosi nei confronti di Equitalia (nel corso del 2013 Equitalia è venuta a conoscenza di 33 denunce per il reato di usura, art. 644 c.p., che si vanno ad aggiungere alle 93 già pervenute negli anni precedenti). Tale denunce, come già più volte ribadito anche agli organi di stampa, poggiano su presupposti infondati e illegittimi, risultando del tutto pretestuose in quanto Equitalia non concede prestiti, presupposto indispensabile per configurare il reato di usura, bensì riscuote tributi, sanzioni e interessi per conto di enti pubblici e ad essi riversa le somme pagate dai contribuenti. Inoltre occorre ricordare che l'ammontare di interessi, sanzioni e aggio è fissato da specifiche disposizioni normative e non da Equitalia. Nel rispetto del lavoro delle Autorità inquirenti, si coglie pertanto l'occasione per ricordare che ad oggi non è stata emessa alcuna sentenza di condanna contro Equitalia per usura o estorsione; inoltre in molte sedi i Pubblici Ministeri hanno già chiesto l'archiviazione e molti Gip hanno disposto l'archiviazione su richiesta delle Procure. Pertanto, sul fronte legale, nei confronti dei soggetti che le hanno rivolto tali accuse consapevoli dell'infondatezza della notizia criminis di cui avevano portato a conoscenza l'Autorità giudiziaria, Equitalia sta procedendo a sporgere denuncia per calunnia.



Lotta alla corruzione

Equitalia ritiene che il rispetto delle regole etiche e di trasparenza costituiscano una condizione necessaria, oltre che un vantaggio competitivo, per perseguire e raggiungere i propri obiettivi e per modernizzare il Paese.

A tal fine è stata promossa la creazione di un ambiente orientato ad un forte senso di integrità etica dei comportamenti, nella ferma convinzione che ciò costituisca la premessa necessaria per politiche aziendali sostenibili e sistemi di controllo efficaci.

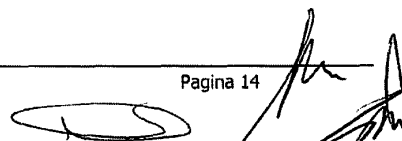
In particolare Equitalia ha definito i propri Valori, a cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono con i propri atti allo svolgimento della attività aziendale. I Valori aziendali di Equitalia possono essere riassunti, in generale, nel monitoraggio attento che ogni condotta, pur finalizzata al raggiungimento di un risultato coerente con la missione di Equitalia, sia sempre compatibile con un modello organizzativo e gestionale caratterizzato dall'assoluto rispetto delle norme di legge e delle regole comportamentali e procedurali vigenti.

A presidio del rispetto dei Valori aziendali, Equitalia ha adottato un sistema di regole interne, strutture e strumenti quali Codice Etico, Modello 231, Organismo di Vigilanza, protocolli, strumenti di informazione, sistemi di prevenzione, valutazione dei rischi e controllo, regolamento accessi atti.

In particolare, nel corso del 2013 Equitalia ha svolto l'azione di vigilanza sull'osservanza di tali Valori, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, ove necessario, con adeguate azioni correttive. In tale contesto e nell'intento di dare un forte segnale di prevenzione e contrasto al fenomeno della corruzione a danno della collettività, Equitalia tra il 2010 e il 2013 ha condotto 970 interventi di internal audit a cui sono seguiti più di 378 denunce per documentazione artefatta e tentativi di truffa, nonché 18 casi circa di denunce nei confronti di dipendenti per frode, a cui si aggiungono 73 provvedimenti di tipo disciplinare.

A completamento di questo sistema Equitalia ha inteso anche rafforzare l'insieme di strumenti disponibili provvedendo alla nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione a cui è stata attribuita la responsabilità di definire il Piano di Prevenzione della Corruzione alla luce di quanto previsto il 17 settembre 2013 dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche – Autorità Nazionale Anticorruzione che ha approvato la proposta di Piano Nazionale Anticorruzione elaborata dal Dipartimento della funzione pubblica in base all'art. 1, commi 4 e 5, della Legge n. 190/2012.

In tale contesto anche nell'ambito della formazione al personale sono stati erogati 5 corsi per complessive 120.424 ore di formazione sui temi legati all'antiriciclaggio, alla responsabilità amministrativo-contabile, all'art. 331 del Codice di Procedura Penale e al Decreto legislativo 231/01.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The signature is stylized and appears to be a name. The stamp is partially obscured by the signature.

Economicità della gestione

Equitalia persegue l'obiettivo di garantire contemporaneamente una maggiore efficacia del sistema della riscossione e una significativa riduzione dei costi per la fiscalità generale.

In particolare, nel 2013 Equitalia ha operato specifici interventi di efficientamento, oltre gli obblighi minimi stabili per legge (c.d. spending review), coerentemente con quanto previsto nel piano 2013-2015 di riduzione del costo complessivo dell'attività e del consumo delle risorse, con minori impatti sull'ambiente.

Il risparmio conseguito nel 2013 appare particolarmente significativo, evidenziando economie complessive per circa 77 milioni di euro pari a circa il 60% di quanto previsto in termini di riduzione di costo per l'intero triennio 2013-2015.

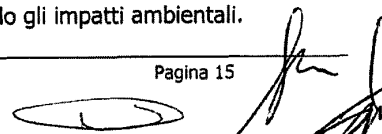
Tale risultato si è reso possibile soprattutto grazie alla rapida implementazione del nuovo modello organizzativo, con particolare riferimento all'accentramento dei servizi comuni e dei sistemi di Gruppo e alla focalizzazione delle società Agenti della riscossione operative sul territorio sulle attività di riscossione e di assistenza nei confronti dei contribuenti.

Inoltre per garantire il miglioramento della qualità dei processi organizzativi e conseguire economie di indirizzo e di scopo, si è proceduto all'analisi comparata dei sistemi di gestione UNI EN ISO 9001:2008 attivi presso le singole realtà del Gruppo e al mantenimento in modalità accentrata delle Certificazioni dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ - Norma) degli Agenti della Riscossione (Equitalia Nord, Centro e Sud). Inoltre si è provveduto all'introduzione, presso la Holding, del sistema di gestione qualità precedentemente attivo in Equitalia Servizi per i processi di progettazione ed erogazione dei servizi di elaborazione e stampa dei documenti connessi alla riscossione. Al fine di assicurare l'omogenea diffusione delle pratiche del miglioramento continuo della qualità all'interno del perimetro di Gruppo, è in corso di aggiudicazione la procedura acquisitiva di selezione dell'Ente incaricato della certificazione unica dei Sistemi di Gestione della Qualità per tutti i processi organizzativi delle Società del Gruppo.

Infine, da un punto di vista ambientale, Equitalia nel corso del 2013 ha firmato un accordo con il Ministero dell'Ambiente per realizzare iniziative finalizzate al miglioramento dell'efficienza energetica, alla produzione di energia da fonti rinnovabili e alla riduzione di emissione di CO₂ nell'atmosfera. Tale iniziativa si aggiunge a quelle di intensificazione dei canali virtuali di contatto e pagamento che, oltre a velocizzare la relazione con il contribuente ed elevare il livello digitale del Paese, sta generando impatti favorevoli in termini di riduzione dei costi d'esercizio e degli impatti ambientali prodotti.

Considerazioni finali

Nel corso del 2013, nonostante le difficoltà legate al difficile contesto socio-economico di riferimento, Equitalia ha svolto in modo continuo il suo ruolo istituzionale, anche alla luce dei nuovi riferimenti normativi, orientandosi sempre di più alle esigenze legittime del contribuente, aumentando i canali di contatto, i servizi remoti, le soluzioni di pagamento e la capacità di ascolto, venendo incontro ai bisogni della collettività e riducendo gli impatti ambientali.

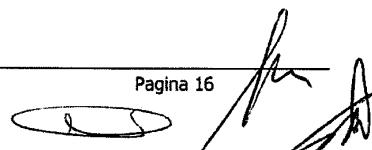


In tale contesto il Gruppo Equitalia, oltre a promuovere la creazione di un ambiente caratterizzato da un forte senso di integrità etica, ha continuato nella sua azione di significativo efficientamento dell'attività di riscossione iniziata nel 2005 a seguito dell'introduzione della riforma e volta alla riduzione del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

In particolare nel corso del 2013, il valore del riscosso di 7,1 mld di euro, in flessione rispetto ai 7,5 mld di euro rilevati nel 2012 ha evidenziato un trend in diminuzione che, come rilevato dalla Corte dei Conti, è riconducibile all'effetto del difficile contesto economico, dell'impatto delle nuove leggi in materia di riscossione e delle dilazioni per rateizzazioni concesse che posticipa nel tempo il relativo gettito.

Considerando i dati di bilancio delle precedenti società concessionarie private, i cui costi erano peraltro compensati per circa il 40% dall'indennità di presidio a carico dello Stato, ora completamente assente, e tenuto conto anche dell'aumento dei volumi di riscossione, dal 2006 a oggi si è determinata una diminuzione di circa il 60% del costo per euro riscosso.

Come più volte riportato all'interno del paragrafo, queste performance di efficacia e di efficienza nell'attività di riscossione, pur essendo fondamentali per la ragion d'essere di Equitalia, sono solo una quota parte del valore aggiunto prodotto, che si misura anche attraverso la semplificazione degli adempimenti, la vicinanza al cittadino e una informazione basata sulla trasparenza nell'ottica di continuo miglioramento e del rapporto con la collettività. Un'azione comune tesa a umanizzare la relazione con i contribuenti e a respingere insieme i tentativi strumentali di criminalizzare l'attività di riscossione dei tributi, nella piena consapevolezza che questa rappresenta una funzione fondamentale per il funzionamento dello Stato sociale.

A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. Below the signature, there is a circular stamp or seal, also in black ink, which appears to be a signature or official mark.

Lo scenario di riferimento

Il D.L. 203/05, convertito con L. 248/05, ha attribuito all'Agenzia delle entrate la titolarità del servizio di riscossione coattiva dei tributi, ad Equitalia SpA – all'epoca Riscossione SpA - l'esercizio esclusivo di tale attività per tutto il territorio nazionale - ad esclusione della Regione Sicilia - e agli Agenti della riscossione le relative funzioni operative fissando gli obiettivi primari dell'incremento dei volumi di riscossione e la riduzione degli oneri a carico dello Stato, congiuntamente al miglioramento dei servizi al contribuente.

Obiettivo primario del Gruppo Equitalia è assicurare le condizioni per il miglioramento del tasso di assolvimento spontaneo degli adempimenti tributari, fornendo un contributo significativo alla realizzazione di una maggiore equità fiscale attraverso la progressiva riduzione dell'area dell'evasione fiscale.

Struttura organizzativa

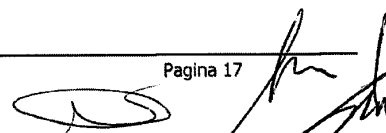
Già dal mese di novembre 2012 è stato avviato un processo di revisione dell'assetto organizzativo e societario, in relazione all'evoluzione normativa del settore, che ha modificato profondamente il contesto operativo del Gruppo Equitalia ed il relativo modello di contribuzione.

Il nuovo modello di funzionamento del Gruppo – attivato lo scorso primo luglio – è caratterizzato dalla focalizzazione degli Agenti della Riscossione sulle attività e sugli obiettivi di riscossione grazie alla specializzazione della Holding nell'erogazione alle società partecipate dei servizi corporate (acquisti, logistica, amministrazione e finanza e amministrazione del personale), tecnici (ICT) e di coordinamento (normativa riscossioni, relazioni istituzionali, etc.).

L'accentramento su Equitalia SpA dei servizi di corporate tecnici e di coordinamento ha lo scopo di standardizzare ed efficientare i processi di lavoro e quindi di ridurre i costi gestionali.

Tale riorganizzazione, infine, ha permesso la focalizzazione degli Agenti della riscossione sulle attività di riscossione, riuscendo in tal modo a concentrare la propria attenzione alla relazione con i cittadini.

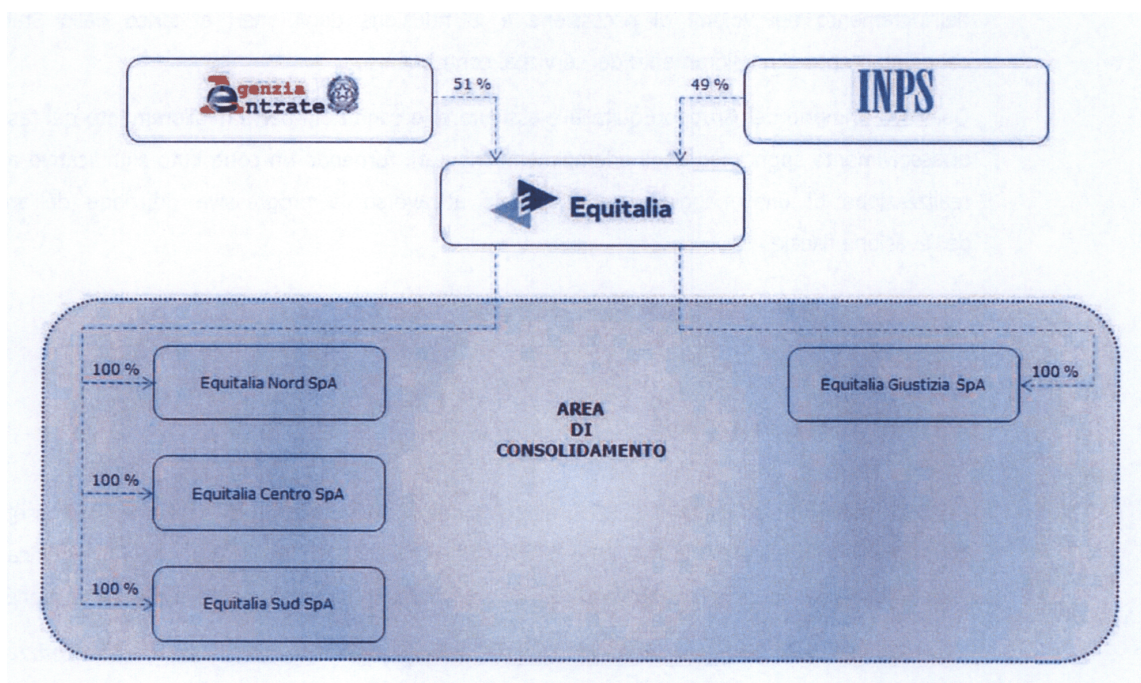
In coerenza con le previsioni del nuovo modello organizzativo è stata effettuata l'operazione di fusione per incorporazione della società Equitalia Servizi in Equitalia SpA con data di efficacia verso i terzi primo luglio 2013 (efficacia contabile e fiscale primo gennaio 2013).



Dati consolidati

Composizione del Gruppo

Il Gruppo Equitalia è costituito da Equitalia SpA e dalle sue Controllate e al 31 dicembre 2013 è così composto:



Riorganizzazione territoriale

Prima di Equitalia l'attività di riscossione era affidata a 37 società private. Tra il 2007 e il 2013 Equitalia ha proceduto a una progressiva integrazione delle varie società passando dall'iniziale assetto a sole tre società Agenti della Riscossione (Equitalia Nord, Equitalia Centro, Equitalia Sud), oltre alla holding Equitalia SpA ed Equitalia Giustizia, con una significativa riduzione dei componenti degli organi societari.

Situazione al 31 dicembre 2013



Nel seguito viene rappresentata la tabella con riferimento alle quote di mercato teoriche ripartite sulle nuove realtà societarie (popolazione di riferimento delle regioni servite), nonché la ripartizione dei volumi di riscossione al 31 dicembre 2013 sulla base dello stesso criterio. Con riguardo alla popolazione, i dati sono rilevati secondo l'ultimo aggiornamento ISTAT disponibile.

SOCIETÀ	REGIONI SERVITE	POPOLAZIONE (DATI ISTAT AGGIORNATI AL 31.12.2012)	% POPOLAZIONE SERVITA	VOLUMI RISCOSSI AL 31/12/2013	% VOLUMI RISCOSSI
EQUITALIA NORD SPA	Friuli Venezia Giulia	22.173.338	41,96%	2.953	41,40%
	Liguria				
	Lombardia				
	Piemonte				
	Trentino - Alto Adige Suedtiroi				
	Valle d'Aosta				
EQUITALIA CENTRO SPA	Veneto	12.842.542	24,30%	1.618	22,68%
	Abruzzo				
	Emilia Romagna				
	Marche				
	Sardegna				
	Toscana				
EQUITALIA SUD SPA	Umbria	17.831.818	33,74%	2.562	35,92%
	Basilicata				
	Calabria				
	Campania				
	Lazio				
	Molise				
TOTALE		52.847.698	100%	7.133	100%

Dati della riscossione al 31 dicembre 2013

L'attività del Gruppo Equitalia, dal 2006 a oggi, ha fatto registrare un aumento significativo delle riscossioni rispetto alla gestione precedente affidata alle società private. Da una media di 2,9 miliardi all'anno, registrata prima della nascita di Equitalia, si è passati a una media di quasi 8 miliardi, per un totale di circa 55 miliardi in 7 anni.

In tale contesto il Gruppo Equitalia ha riscosso nell'esercizio 2013 circa 7,1 miliardi di euro, in flessione di circa il 5% rispetto al 2012.

Come rilevato dalla stessa Corte dei Conti (Relazione sul controllo della gestione finanziaria di Equitalia - Determinazione n. 111/2013 del 13 dicembre 2013) il trend è in flessione a causa della crisi economica generalizzata ma anche dei numerosi interventi normativi con i quali, dal 2011 a oggi, il Legislatore ha introdotto misure di più ampio respiro per i debitori, incidendo profondamente sugli strumenti attribuiti a Equitalia e sui relativi volumi di riscossione.

Di seguito la sintesi degli incassi da ruolo a confronto con il periodo precedente:

(Valori espressi in €/mln)

	2012	2013	Variazione % 2013/2012
Totale Incassi da ruolo	7.531	7.133	(5,3%)
Ruoli erariali	4.317	4.095	(5,1%)
Ruoli INPS -INAIL	1.916	1.816	(5,2%)
Ruoli Enti non statali	1.298	1.222	(5,8%)

Su base regionale i risultati di riscossione coattiva conseguiti nel 2013, a confronto con il periodo precedente, sono rappresentati nella tabella che segue:

(Valori espressi in €/mln)

	2013	2012	Diff %
ABRUZZO	150,4	185,3	(18,8%)
BASILICATA	75,4	76,6	(1,6%)
CALABRIA	221,5	242,9	(8,8%)
CAMPANIA	799,8	758,0	5,5%
EMILIA ROMAGNA	504,9	487,7	3,5%
FRIULI VENEZIA GIULIA	127,5	121,0	5,4%
LAZIO	987,0	1.136,8	(13,2%)
LIGURIA	189,4	207,3	(8,6%)
LOMBARDIA	1.601,4	1.605,3	(0,2%)
MARCHE	148,2	160,3	(7,5%)
MOLISE	34,0	40,3	(15,6%)
PIEMONTE	499,8	570,5	(12,4%)
PUGLIA	444,6	482,2	(7,8%)
SARDEGNA	247,0	267,3	(7,6%)
TOSCANA	466,2	528,2	(11,7%)
TRENTINO ALTO ADIGE	82,4	79,1	4,2%
UMBRIA	101,4	111,0	(8,6%)
VALLE D'AOSTA	12,0	11,8	1,7%
VENETO	440,3	459,1	(4,1%)
TOTALE	7.133,2	7.530,7	(5,3%)

Istanze di rateazione

Nel 2013, anno caratterizzato da congiuntura economica particolarmente sfavorevole, l'istituto della rateazione si è maggiormente tradotto in un aiuto concreto a cittadini e imprese in difficoltà. Grazie ai recenti interventi normativi, si è data la possibilità di dilazionare ulteriormente le rateazioni già precedentemente concesse, qualora si presenti un peggioramento della difficoltà economica posta a base della prima dilazione, e se ne è facilitato l'accesso concedendo la rateazione a semplice istanza, fino a 50 mila euro, senza necessità di allegare alcuna documentazione.

Questi interventi si sono tradotti quindi in una ulteriore e significativa apertura verso un rapporto di massima attenzione e disponibilità al dialogo con il cittadino.

Le modalità per pagare a rate le cartelle sono state ampliate dalle nuove norme introdotte nella seconda metà del 2013, con la possibilità di ottenere un piano straordinario di rateizzazione fino a 120 rate (10 anni), mentre in precedenza il limite era quello del piano ordinario in 72 rate.

Con riferimento alla normativa di settore introdotta in materia di rateazioni, si rinvia a quanto esposto tra le novità normative nella relativa sezione della presente Relazione sulla gestione.

Il Gruppo Equitalia, nel 2013, ha concesso rateazioni per un valore che supera i 2,9 miliardi di euro. Le dilazioni sono oggi lo strumento più utilizzato dai contribuenti per fare fronte al pagamento delle cartelle. Complessivamente dal 2008, anno in cui le rateizzazioni sono diventate di competenza di Equitalia, ne sono state concesse 2,2 milioni per un ammontare di 24,7 miliardi di euro.

Risultato economico del Gruppo

Il risultato di Gruppo dell'esercizio 2013, sinteticamente rappresentato nel seguito, conferma la flessione dei volumi di riscossione e conseguentemente dei ricavi caratteristici, comunque accompagnata da una contrazione dei costi di produzione.

CONTO ECONOMICO DI SINTESI Valori in €/mgl	31/12/13	31/12/12	Variazione
RICAVI TOTALI DELL'ATTIVITA' CARATTERISTICA	911.046	1.011.855	(100.809)
COSTI DI PRODUZIONE	(867.490)	(944.789)	77.299
COSTI DIRETTI	(160.213)	(190.429)	30.216
COSTI ICT	(56.881)	(69.087)	12.206
COSTO DEL LAVORO E SERVIZI AL PERSONALE	(503.302)	(520.815)	17.513
SPESE GENERALI E DI FUNZIONAMENTO	(68.708)	(75.111)	6.403
IVA INDETRAIBILE E ALTRE ILL.	(12.804)	(32.449)	19.645
ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE	(65.582)	(56.898)	(8.684)
MARGINE OPERATIVO LORDO	43.556	67.066	(23.510)
RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE SU CREDITI	35.234	(2.096)	37.329
AMMORTAMENTI ED ALTRI ACCANTONAMENTI	(33.674)	(49.930)	16.256
SALDO GESTIONE FINANZIARIA	(9.004)	(6.286)	(2.718)
SALDO GESTIONE STRAORDINARIA	5.549	34.054	(28.505)
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	41.661	42.809	(1.148)
IMPOSTE DELL'ESERCIZIO	(35.984)	(24.522)	(11.462)
ACCANT. A FONDO RISCHI FINANZIARI GENERALI	(3.000)	(10.000)	7.000
UTILE (PERDITA) PERTINENZA DI TERZI	-	-	-
UTILE DELL'ESERCIZIO DEL GRUPPO	2.677	8.286	(5.610)

La riduzione dei ricavi caratteristici è la naturale conseguenza della flessione dei volumi di riscossione. Tale effetto negativo è stato essenzialmente controbilanciato da una diminuzione dei costi per servizi amministrativi e altri oneri di gestione e dalle riprese di valore su crediti.

Di seguito sono riportati i commenti sui principali aggregati del Conto Economico riclassificato.

Le commissioni attive - composte da aggi, rimborsi spese e altri proventi di gestione - al netto delle commissioni passive, dei servizi amministrativi e del costo del lavoro, determinano un margine operativo lordo positivo.

Le variabili più significative che hanno definito l'andamento della gestione caratteristica, rispetto al periodo precedente, sono le seguenti:

- i ricavi dell'attività caratteristica presentano una flessione netta ascrivibile:
 - all'andamento in flessione degli aggi e commissioni, rispetto al periodo a raffronto, in relazione ai minori volumi di riscossione registrati;
 - al pieno recepimento della diminuzione di un punto percentuale dell'aggio sui ruoli emessi a partire dal primo gennaio 2013;
 - alla dinamica dei rimborsi spese per procedure coattive, legata all'andamento dell'attività cautelare ed esecutiva dell'esercizio;
- i costi della produzione presentano un decremento, riferibile alle seguenti variazioni:
 - i costi relativi a servizi esattoriali presentano una flessione riferibile principalmente alla contrazione dell'attività di notifica e postalizzazione - che riflette l'andamento della

gestione operativa - e ai minori costi per stampa ed elaborazione dati per effetto del sempre maggior utilizzo della notifica a mezzo PEC;

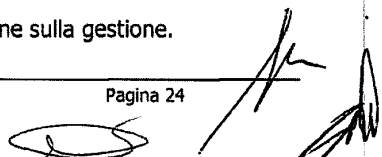
- i costi informatici si riducono per effetto dell'efficientamento e delle economie conseguite a seguito completamento della transizione delle società del Gruppo su un'unica piattaforma informatica per la gestione del sistema della riscossione;
- i costi per contenziosi esattoriali si decrementano, per effetto di specifica attività di monitoraggio realizzata a seguito del nuovo progetto per uniformare l'attività su base nazionale;
- l'onere per imposte indirette si riduce per effetto della variazione del pro-rata di indetraibilità IVA, conseguente al nuovo regime di imponibilità degli aggi decorrente a partire dall'ultimo trimestre 2012;
- il costo del lavoro si riduce, in particolare per effetto del minore organico medio rispetto al 2012, anche in seguito agli accordi di incentivazione all'esodo siglati negli esercizi precedenti;
- il risultato della gestione finanziaria, che conferma il trend negativo del 2012, risente della struttura dei crediti per rimborsi spese procedure esecutive, per il cui commento si rinvia al paragrafo relativo allo Stato Patrimoniale Riclassificato della presente Relazione sulla Gestione;
- la variazione delle partite straordinarie è da imputare principalmente alla rilevazione, nell'esercizio 2012, dei proventi relativi al rimborso IRES spettante per gli anni 2007/2011 per il recupero della deducibilità Irap ex art. 2, c. 1 quater del D.L. 201/2011;

Il Margine Operativo Lordo, per effetto di tali dinamiche, risulta pari a 43,5 €/mln, in contrazione rispetto all'esercizio 2012.

Il carico tributario è in aumento rispetto al periodo precedente, quale effetto del risultato di periodo e dell'addizionale IRES introdotta dall'art. 2 c. 2 del D.L. 133/13, convertito dalla L. 5/14.

Si segnala, tra le riprese di valore, il parziale assorbimento del fondo forfetariamente determinato nell'anno 2011 per fronteggiare il rischio sui crediti per diritti e spese su procedure esecutive. Nel corso del 2013, anche in seguito alla definitiva migrazione delle società del Gruppo su una piattaforma informatica unica, la valutazione della congruità del fondo è stata effettuata tenuto conto di maggiori elementi di dettaglio, che hanno permesso di rilevare una ripresa di valore sui crediti.

Con riferimento al Conto Economico di sintesi si rinvia al prospetto di riconciliazione con i dati economici contenuto nella sezione "Altre informazioni" della Relazione sulla gestione.

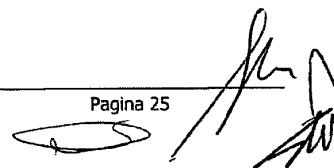


Principali indicatori finanziari

Il D. Lgs. 32/07, in attuazione della Direttiva 51/2003/CE di "modernizzazione" delle Direttive Comunitarie in materia di bilanci, è intervenuto in tema di relazioni sulla gestione dei bilanci d'esercizio, modificando l'art. 2428 del C.C. per le società commerciali, industriali e di servizi, nonché l'art. 3 del D. Lgs. 87/92, per le banche e gli altri soggetti finanziari.

Le informazioni di natura finanziaria esposte nella presente relazione sono coerenti con quelle incluse nel bilancio.

Pertanto nella presente relazione si procede all'analisi dei dati contabili anche mediante elaborazione di indicatori sintetici di risultato, di seguito riportati, predisposti sulla base del relativo documento del Consiglio dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili del 14 gennaio 2009.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The signature is stylized and appears to be a name. The stamp is partially obscured by the signature.

Stato Patrimoniale riclassificato

ATTIVO		PASSIVO				(valori espressi in €/mil)	
DESCRIZIONE	31/12/13	31/12/12	DESCRIZIONE	31/12/13	31/12/12	VARIAZIONE 2013	VARIAZIONE 2012
ATTIVO IMMOBILIZZATO	2.189.670	2.371.984	PATRIMONIO NETTO E PASSIVO IMMOBILIZZATO	1.490.471	1.592.233	699.199	779.751
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	71.719	77.137	PATRIMONIO NETTO	545.280	539.603		
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	25.566	29.689	CAPITALE PROPRIO	150.000	150.000		
PARTECIPAZIONI IN IMPRESE NON DEL GRUPPO	905	777	RISERVE E SOVRAPPREZZI	189.603	181.317		
PARTECIPAZIONI IN IMPRESE DEL GRUPPO NON CONSOLIDATE	0	10.697	FONDO RISCHI FINANZIARI	203.000	200.000		
CREDITI VERSO LA CLIENTELA IMM.	2.082.289	2.243.767	UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO	-	0		
IMPIEGHI FINANZIARI IMMOBILIZZATI	8.625	9.401	UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	2.677	8.286		
CREDITI VERSO ENTI CREDITIZI IMM.	566	517	PASSIVO IMMOBILIZZATO	945.191	1.052.630		
			FONDO TFR	13.889	13.565		
			FONDI PER RISCHI ED ONERI	203.753	210.795		
			DEBITI VERSO ENTI CREDITIZI IMM.	583.299	684.020		
			DEBITI VERSO ENTI FINANZIARI IMM.	-	-		
			DEBITI RAPPRESENTATI DA TITOLI	144.250	144.250		
ATTIVO CORRENTE	1.205.467	1.257.839	PASSIVO CORRENTE	1.904.656	2.037.589	(699.199)	(779.750)
IMPIEGHI FINANZIARI CORRENTI	-	23	ALTRE PASSIVITA'	331.519	350.486		
RATEI E RISCONTI	9.246	11.263	DEBITI VERSO ENTI CREDITIZI	946.258	995.946		
CREDITI VERSO ENTI CREDITIZI CORR.	45.379	90.684	DEBITI VERSO ENTI FINANZIARI CORR.	0	-		
CREDITI VERSO LA CLIENTELA CORR.	588.487	599.979	DEBITI VERSO LA CLIENTELA	626.588	680.818		
ALTRE ATTIVITA'	453.320	435.652	RATEI E RISCONTI PASSIVI	44	81		
DISPONIBILITA' LIQUIDE	109.035	120.237	DIFFERENZE NEGATIVE DI CONSOLIDAMENTO	257	257		
TOTALE	3.395.137	3.629.822	TOTALE	3.395.137	3.629.822	-	-

L'esposizione dei dati patrimoniali riclassificati al 31 dicembre 2013 conferma, in linea con il periodo a raffronto, la struttura patrimoniale e finanziaria della società orientata all'indebitamento, tenuto conto che i crediti per rimborsi spese procedure esecutive - classificati tra i crediti verso la clientela immobilizzati - saranno incassati a conclusione delle attività di verifica della spettanza del credito da parte degli Enti impositori in relazione alle domande di inesigibilità presentate entro la scadenza fissata dalla normativa in vigore. Si segnala che tali crediti, in applicazione dell'art. 17 c. 6 bis del D.Lgs 112/99, a partire dall'esercizio 2011 vengono liquidati - sulla base delle competenze maturate annualmente - dagli Enti impositori, se non incassati direttamente dai contribuenti.

Principali indicatori di struttura finanziaria

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		(valori espressi in €/mil)	
		2013	2012
Margine primario di struttura	<i>Patrimonio Netto - Attivo immobilizzato</i>	(1.644.390)	(1.832.380)
Quoziente primario di struttura	<i>Patrimonio Netto / Attivo immobilizzato</i>	25%	23%
Margine secondario di struttura	<i>(Patrimonio Netto + Passività consolidate) - Attivo fisso</i>	(699.199)	(779.750)
Quoziente secondario di struttura	<i>(Patrimonio Netto + Passività consolidate) / Attivo fisso</i>	68%	67%

Dagli indicatori di struttura finanziaria sopra esposti si rileva una sottocapitalizzazione della società, derivante dalla struttura patrimoniale fortemente orientata all'indebitamento, per effetto dei termini previsti dalla norma per il recupero dei crediti verso Enti erariali.

Rendiconto finanziario

Segue il rendiconto finanziario al 31 dicembre 2013, che evidenzia un assorbimento di flussi finanziari nel periodo, legato alle dinamiche della riscossione.

(valori espressi in €/mgl)

Descrizione	31/12/13	31/12/12
A. SITUAZIONE FINANZIARIA NETTA INIZIALE A BREVE	(647.040)	(6.913)
B. FLUSSO MONETARIO DA (PER) ATTIVITA' DI ESERCIZIO		
Risultato del periodo di gruppo e di terzi	2.677	8.286
Ammortamenti	23.425	21.277
Variazione netta del fondo per rischi ed oneri	(7.042)	(18.562)
Variazione netta del fondo trattamento di fine rapporto	324	264
Variazione netta fondo rischi su crediti	-	-
Variazione netta del fondo rischi finanziari generali	3.000	10.000
Risultato dell'attività d'esercizio ante variazioni del capitale circolante	22.384	21.266
Variazione di:		
Crediti vs enti creditizi (esclusi a vista)	(49)	501
Crediti vs clientela	172.970	463.448
Obbligazioni	776	757
Altre attività	(17.668)	7.431
Ratei e risconti attivi	2.018	(607)
Debiti verso clientela	(54.170)	(955.472)
Altre passività	(28.967)	(49.387)
Ratei e risconti passivi	(37)	2.541
Risultato dell'attività d'esercizio post variazioni del capitale circolante	97.258	(514.605)
C. FLUSSO MONETARIO DA (PER) ATTIVITA' D'INVESTIMENTO		
(Investimenti)/Disinvestimenti in immobilizzazioni		
Acquisti		
- Immateriali	(12.051)	(18.423)
- Materiali	(2.117)	(3.373)
- Finanziarie	10.569	-
Cessioni/altra variazioni		
- Immateriali	642	226
- Materiali	(395)	226
Risultato attività d'investimento	(3.352)	(21.796)
D. FLUSSO MONETARIO DA (PER) ATTIVITA' DI FINANZIAMENTO		
Decremento debiti verso banche a termine	(117.036)	(102.732)
Emissione /(Cessione) di titoli	-	-
Variazione patrimonio netto	0	993
Risultato attività di finanziamento	(117.036)	(103.725)
E. SITUAZIONE FINANZIARIA NETTA FINALE A BREVE	(670.170)	(647.040)

L'assorbimento di liquidità rispetto al saldo iniziale conferma il trend dell'esercizio precedente e deriva dalla dinamica delle riscossioni e dall'andamento delle procedure cautelari ed esecutive.

Dal 2011 la posizione finanziaria netta del Gruppo ha subito una flessione per effetto del maggior fabbisogno finanziario generato dai seguenti principali fenomeni: