

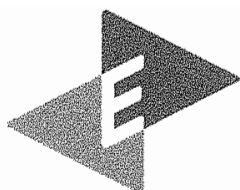
## Equitalia SpA

PASSIVO	31/12/2013	31/12/2012 (Equitalia + Equitalia Servizi)	Variazione
10 DEBITI VERSO ENTI CREDITIZI	742.799.622	805.436.338	(62.636.716)
A) a vista	742.207.954	804.800.080	(62.592.126)
B) a termine o con preavviso	591.668	636.258	(44.590)
20 DEBITI VERSO ENTI FINANZIARI	254	923	(669)
A) a vista	254	-	254
B) a termine o con preavviso	-	923	(923)
30 DEBITI VERSO LA CLIENTELA	-	-	-
A) a vista	-	-	-
B) a termine o con preavviso	-	-	-
40 DEBITI RAPPRESENTATI DA TITOLI	144.250.000	144.250.000	-
A) obbligazioni	-	-	-
B) altri titoli	144.250.000	144.250.000	-
50. ALTRE PASSIVITA'	129.697.984	122.674.613	7.023.371
60. RATEI E RISCONTI PASSIVI	-	43.497	(43.497)
A) ratei passivi	-	35.000	(35.000)
B) risconti passivi	-	8.497	(8.497)
70. TRATTAMENTO FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	8.785.460	8.695.741	89.719
80. FONDI PER RISCHI ED ONERI	22.026.423	25.614.340	(3.587.917)
A) fondi di quiescenza e per obblighi simili	-	-	-
B) fondi imposte e tasse	8.202.533	15.259.518	(7.056.985)
C) altri fondi	13.823.890	10.354.822	3.469.068
90. FONDI RISCHI SU CREDITI	-	-	-
100. FONDI PER RISCHI FINANZIARI GENERALI	203.000.000	200.000.000	3.000.000
110. PASSIVITA' SUBORDINATE	-	-	-
120. CAPITALE	150.000.000	152.849.982	(2.849.982)
130. SOVRAPPREZZI DI EMISSIONE	-	-	-
140. RISERVE	22.221.362	9.858.119	12.363.243
A) riserva legale	560.432	933.493	(373.061)
B) riserva per azioni o quote proprie	-	-	-
C) riserve statutarie	-	-	-
D) altre riserve	21.660.930	8.924.626	12.736.304
150. RISERVE DI RIVALUTAZIONE	-	-	-
160. UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO	-	7.120.913	(7.120.913)
170. UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	596.567	6.042.331	(5.445.764)
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>1.423.377.672</b>	<b>1.482.586.797</b>	<b>(59.209.125)</b>

## Equitalia SpA

COSTI	31/12/2013	31/12/2012 (Equitalia + Equitalia Servizi)	VARIAZIONI
10. INTERESSI PASSIVI E ONERI ASSIMILATI	13.471.117	8.258.130	5.212.987
20. COMMISSIONI PASSIVE	22.714	164.453	(141.739)
30. PERDITE DA OPERAZIONI FINANZIARIE	-	-	-
40. SPESE AMMINISTRATIVE	116.172.649	96.111.972	20.060.677
A) SPESE PER IL PERSONALE	40.402.206	42.567.625	(2.165.419)
di cui	-	-	-
- salari e stipendi	28.621.512	30.241.868	(1.620.356)
- oneri sociali	7.528.496	7.942.019	(413.523)
- trattamento di fine rapporti	1.834.677	2.186.929	(352.252)
- trattamento di quiescenza e simili	1.003.915	1.026.813	(22.898)
- altre spese del personale	1.413.606	1.169.996	243.610
B) ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE	75.770.443	53.544.347	22.226.096
di cui Oneri Contenimento Spesa Pubblica	16.600.843	8.090.276	8.510.567
di cui Partite IC (distacchi per servizi accentrati etc)	23.896.975	2.875.707	21.021.268
50. RETTIFICHE DI VALORE SU IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI E MATERIALI	11.530.603	7.719.029	3.811.574
60. ALTRI ONERI DI GESTIONE	-	35.521	(35.521)
70. ACCANTONAMENTO PER RISCHI ED ONERI	173.756	257.500	(83.744)
80. ACCANTONAMENTO AI FONDI RISCHI SU CREDITI	-	-	-
90. RETTIFICHE DI VALORE SU CREDITI E ACCANTONAMENTI PER GARANZIE E IMPEGNI	-	33.324	(33.324)
100. RETTIFICHE DI VALORE SU IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	-	1.680.330	(1.680.330)
110. ONERI STRAORDINARI	-	140.750	(140.750)
120. VARIAZIONE POSITIVA DEL FONDO PER RISCHI FINANZIARI GENERALI	3.000.000	10.000.000	(7.000.000)
130. IMPOSTE SUL REDDITO D'ESERCIZIO	(12.298.298)	(7.644.121)	(4.654.177)
140. UTILE D'ESERCIZIO	596.567	6.042.331	(5.445.764)
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>132.669.108</b>	<b>122.799.219</b>	<b>9.869.889</b>

RICAVI	31/12/2013	31/12/2012 (Equitalia + Equitalia Servizi)	VARIAZIONI
10. INTERESSI ATTIVI E PROVENTI ASSIMILATI	12.613.237	10.294.168	2.319.069
di cui	-	-	-
- su titoli a reddito fisso	-	-	-
20. DIVIDENDI E ALTRI PROVENTI	41.000.000	40.000.000	1.000.000
A) su azioni, quote e altri titoli a reddito variabile	-	-	-
B) su partecipazioni	-	-	-
C) su partecipazioni in imprese del Gruppo	41.000.000	40.000.000	1.000.000
30. COMMISSIONI ATTIVE	-	-	-
40. PROFITTI DA OPERAZIONI FINANZIARIE	-	-	-
50. RIPRESE DI VALORE SU CREDITI E ACCANTONAMENTI PER GARANZIE E IMPEGNI	-	180.930	(180.930)
60. RIPRESE DI VALORE SU IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	-	-	-
70. ALTRI PROVENTI DI GESTIONE	79.003.526	68.602.722	10.400.804
di cui Partite IC (proventi per servizi accentrati IC)	30.500.000	11.000.000	19.500.000
80. PROVENTI STRAORDINARI	52.345	3.721.399	(3.669.054)
90. VARIAZIONE NEGATIVA DEL FONDO PER RISCHI FINANZIARI GENERALI	-	-	-
100. PERDITA D'ESERCIZIO	-	-	-
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>132.669.108</b>	<b>122.799.219</b>	<b>9.869.889</b>



**Equitalia**

**Bilancio  
consolidato al  
31 dicembre 2013**

Sede Legale: Roma, Via Giuseppe Grezar n. 14  
Capitale sociale: € 150.000.000,00 i.v.  
Registro Imprese Roma, codice fiscale e partita IVA: 08704541005

Gruppo Equitalia

## Indice

<b>Presentazione dell'Amministratore Delegato.....</b>	<b>5</b>
<b>I - Relazione sulla gestione.....</b>	<b>8</b>
La responsabilità sociale di impresa del Gruppo Equitalia .....	8
Anti-burocrazia: digitalizzare per semplificare .....	9
Presa in carico delle esigenze del contribuente .....	12
Lotta alla corruzione .....	14
Economicità della gestione .....	15
Considerazioni finali.....	15
Lo scenario di riferimento .....	17
Struttura organizzativa.....	17
Dati consolidati .....	18
Composizione del Gruppo .....	18
Riorganizzazione territoriale .....	19
Situazione al 31 dicembre 2013.....	19
Dati della riscossione al 31 dicembre 2013.....	21
Istanze di rateazione .....	22
Principali indicatori finanziari.....	25
Stato Patrimoniale riclassificato.....	26
Principali indicatori di struttura finanziaria .....	26
Normativa di settore.....	29
Altra Normativa .....	48
Controllo e vigilanza - norme di contenimento della spesa pubblica .....	48
Normativa antiriciclaggio - Decreto Legislativo 231/2007 .....	51
Tracciabilità dei flussi finanziari - Legge n. 136/2010 .....	52
Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche - Decreto Legislativo n. 231/2001 .....	53
Testo unico sulla sicurezza sul lavoro - Decreto Legislativo n. 81/2008 .....	54
Tutela della Privacy - Decreto Legislativo n. 196/2003.....	54
Dirigente preposto .....	55
Affidamento ed esecuzione di contratti pubblici - Decreto Legislativo n. 163/2006 .....	55
Legge anticorruzione - Legge n. 190/2012.....	59
Decreto Legislativo n. 231/2002 - Direttiva pagamenti nelle transazioni commerciali .....	59
Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio.....	61
Evoluzione prevedibile della gestione.....	61
Altre informazioni .....	64
Internal Auditing.....	64
Principali rischi e incertezze .....	64
Informativa sulla gestione del rischio finanziario.....	64
Informazioni attinenti al Personale.....	66
Informazioni attinenti all'Ambiente .....	67
Attività di ricerca e sviluppo .....	67
Informazioni sulle azioni proprie.....	67
Rapporti verso soggetti controllanti.....	67
Rapporti con SOGEI .....	69
<b>II- Stato Patrimoniale Consolidato e Conto Economico Consolidato.....</b>	<b>71</b>
<b>Stato Patrimoniale Consolidato.....</b>	<b>71</b>
Attivo Consolidato .....	71
Passivo Consolidato .....	72
Conto Economico Consolidato .....	73
<b>III - Nota Integrativa .....</b>	<b>74</b>
Parte A – Criteri di valutazione .....	74
Inquadramento e normativa di riferimento .....	74
Criteri di redazione.....	75
Regole di consolidamento.....	76

## Gruppo Equitalia

Parte B – Informazioni sullo Stato Patrimoniale .....	87
Attività .....	87
Voce 10 - Cassa e disponibilità .....	87
Voce 20 - Crediti verso Enti creditizi .....	87
Voce 40 - Crediti verso la clientela .....	88
a) Crediti per titoli emessi .....	88
b) Crediti per servizi per esecuzioni .....	89
c) Crediti per altri patrimoni di proprietà .....	90
d) Crediti per debiti a rima servita .....	90
e) Crediti per il recupero crediti .....	90
f) Altri crediti verso la clientela .....	91
g) Fondo svalori crediti verso la clientela .....	91
Voce 50 - Obbligazioni e altri titoli a reddito fisso .....	93
Voce 60 - Azioni, quote e altri titoli a reddito variabile .....	93
Voce 70 - Partecipazioni in imprese non del Gruppo .....	93
Voce 80 - Partecipazioni in imprese del Gruppo .....	94
Voce 110 - Immobilizzazioni Immateriali .....	94
Voce 120 - Immobilizzazioni Materiali .....	96
Voce 150 - Altre Attività .....	98
Voce 160 - Ratei e risconti attivi .....	100
Passività .....	101
Voce 10 - Debiti verso Enti creditizi .....	101
Voce 30 - Debiti verso la clientela .....	102
Voce 60 - Ratei e risconti passivi .....	104
Voce 70 - Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato .....	104
Voce 80 - Fondo per rischi ed oneri .....	105
Voce 100 - Fondo per rischi finanziari generali .....	107
Voce 120 - Differenze negative di consolidamento .....	107
Voce 150 - Capitale .....	107
Voce 170 - Riserve .....	108
Voce 200 - Utile (perdita) d'esercizio .....	108
Parte C – Informazioni sul Conto Economico .....	110
Costi .....	110
Voce 10 - Interessi passivi e oneri assimilati .....	110
Voce 20 - Commissioni passive .....	110
Voce 40 - Spese amministrative .....	111
Voce 40.a - Spese per il personale .....	111
Voce 40.b - Altre spese amministrative .....	112
Voce 60 - Altri oneri di gestione .....	115
Voce 70 - Accantonamento per rischi ed oneri .....	115
Voce 90 - Rettifiche di valore su crediti e accantonamenti per garanzie ed impegni .....	116
Voce 100 - Rettifiche di valore su immobilizzazioni finanziarie .....	116
Voce 120 - Oneri straordinari .....	116
Voce 130 - Variazione positiva del fondo per rischi finanziari generali .....	117
Voce 140 - Imposte sul reddito dell'esercizio .....	117
Ricavi .....	118
Voce 10 - Interessi attivi e proventi assimilati .....	118
Voce 30 - Commissioni attive .....	119
Aggi. e compensi ruolo ante riforma .....	119
Aggi. e compensi ruolo post riforma .....	119
Rimborso spese procedure concorsuali .....	120
Diritti e recuperi spese di gestione .....	120
Commissioni VV(PP) .....	120
Commissioni ex SAC .....	120
Commissioni ICI .....	121
Commissioni CTA .....	121
Compensi per attività promozionali .....	121
Altre commissioni attive .....	121
Compensi per attività .....	122
Voce 50 - Riprese di valore su crediti e accantonamenti per garanzie ed impegni .....	122
Voce 70 - Altri proventi di gestione .....	122

*Gruppo Equitalia*

Voce 90 - Proventi straordinari.....	122
Voce 130 - Utile (perdita) d'esercizio .....	123
Parte D -Altre informazioni.....	124
Raccordo tra Patrimonio netto e Risultato del Bilancio della controllante e del Gruppo .....	125
Crediti in sofferenza e per interessi di mora .....	126
Carico ruoli .....	126
Compensi agli organi sociali .....	126
Ripartizione ricavi per area geografica .....	127
Riconciliazione dati economici Relazione sulla gestione .....	128
Relazione della Società di Revisione.....	131

Gruppo Equitalia

## Presentazione dell'Amministratore Delegato

Lo scenario in cui il Gruppo Equitalia si è trovato ad operare negli ultimi anni è stato caratterizzato dal significativo mutamento del contesto economico e normativo di riferimento. In particolare la congiuntura economica che sta attraversando il Paese ha contribuito ad una significativa contrazione della capacità dei contribuenti di adempiere alle obbligazioni tributarie. Per fare fronte a questa situazione di oggettiva difficoltà il Legislatore è intervenuto più volte con provvedimenti normativi che hanno attenuato l'impatto delle procedure di riscossione sui debitori favorendo il ricorso alla rateazione dei debiti iscritti a ruolo, attività che ha ormai assunto la dimensione di lavorazione caratteristica del processo.

Tali interventi, come ricordato dalla Corte dei Conti nel rapporto sul coordinamento della finanza pubblica 2013, hanno parzialmente ridotto l'efficacia degli strumenti a disposizione degli Agenti della Riscossione per il recupero del credito.

In questo contesto Equitalia, assumendo un ruolo molto delicato nel rapporto tra i contribuenti e lo Stato, in quanto ultimo anello della filiera impto-esattiva, ha fatto propria la necessità di innalzare il livello di ascolto verso le problematiche dei cittadini e delle imprese, incrementando le attività di informazione ed assistenza e rendendole centrali nel processo di riscossione.

A fronte di quanto rappresentato e del conseguente significativo sviluppo di attività, dovute anche al continuo adeguamento operativo rispetto alle variazioni normative di riferimento, l'impianto di remunerazione per le società di Equitalia è rimasto sostanzialmente immutato. Il precedente sistema "privatistico", infatti, prevedeva che i concessionari fossero remunerati con un'indennità fissa (c.d. indennità di presidio) che ammontava a circa 500 milioni di euro annui, costo interamente a carico dello Stato e dunque della collettività. Tale indennità, dopo la nascita di Equitalia, è stata progressivamente diminuita sino ad essere completamente azzerata.

La struttura dei ricavi, dunque, attualmente poggia in misura quasi esclusiva sugli aggr di riscossione. Il D.L. 6 luglio 2012 n. 95, tuttavia, ha introdotto la possibilità di un'ulteriore diminuzione della percentuale sul riscosso a copertura dei costi fissi di struttura, già ridotta a partire dai ruoli consegnati nel 2013 dal 9% all'8%.

Risulta opportuno evidenziare come, a fronte di livelli di incasso mensile crescenti sino a fine giugno 2013, a seguito dell'approvazione del D.L. 21 giugno 2013 n. 69 cd. "Decreto del Fare" e della successiva conversione in legge con modifiche, il comportamento dei contribuenti nei confronti dei pagamenti si sia rivelato attendista rispetto alla possibilità di accedere al nuovo limite di durata delle rateazioni e dell'utilizzo della moratoria di 8 rate per la decadenza dal

*Gruppo Equitalia*

beneficio della stessa. Tale condizione ha fortemente contratto i flussi di incasso successivi, invertendo di fatto la tendenza a fine anno e determinando un consuntivo 2013 pari a 7,1 miliardi di Euro.

Conseguentemente si è determinata la necessità di identificare, nei limiti dell'autonomia gestionale, linee strategiche di breve e medio periodo, in un piano triennale di interventi a partire dal 2013, che hanno tenuto conto del necessario adeguamento dell'operatività del Gruppo al perseguimento delle priorità istituzionali, in continuità con l'azione svolta negli anni precedenti, secondo prospettive di continua ricerca dell'economicità gestionale.

I risparmi che ne derivano sono da considerarsi ulteriori rispetto a quanto previsto dalle norme sul contenimento della spesa pubblica, per le quali va sottolineata comunque la compliance del Gruppo in ordine a quanto prescritto dalle norme.

Risultati di diminuzione dei costi sono attesi, anche successivamente al 2013, dall'attuazione di numerosi programmi di efficientamento, con particolare riferimento alle economie di scala che si intendono realizzare dando allo stesso tempo impulso all'incremento della gamma dei servizi da offrire agli Enti ed ai contribuenti.

Le azioni gestionali già intraprese hanno consentito di abbattere i costi di gestione del 20% c.a. rispetto al 2010, esercizio nel quale la configurazione del Gruppo prevedeva ancora 20 Società di cui 17 Agenti della Riscossione, stabilizzando il risultato di Gruppo al sostanziale pareggio ancora in territorio positivo, pur in presenza di una struttura particolarmente rigida dei costi fissi di gestione.

Gli interventi sono iniziati con la rapida implementazione del nuovo modello organizzativo, con particolare riferimento all'accentramento della governance e dei servizi comuni di Gruppo, tesi all'innalzamento dei livelli qualitativi e all'efficientamento dei processi.

In particolare, nel corso del 2013 si è proceduto introducendo specifici modelli di accentramento dei servizi condivisi presso la Holding, consentendo così alle società Agenti della Riscossione (che tra loro hanno adottato la medesima configurazione organizzativa) di focalizzarsi esclusivamente sulla realizzazione delle attività caratteristiche.

È stata inoltre fusa per incorporazione nella Capogruppo, Equitalia Servizi SpA, società che forniva le soluzioni tecnologiche a supporto delle attività operative. Le attività continuano oggi ad essere svolte direttamente da Equitalia SpA per il tramite delle sue Divisioni.

Un significativo apporto alla riduzione dei costi della gestione operativa è sicuramente da attribuire alla piena funzionalità dell'unica piattaforma informativa gestionale della riscossione, che ha permesso di concentrare gli sviluppi e di eliminare le ridondanze e le distonie in precedenza derivanti dall'operatività distribuita su una molteplicità di sistemi ereditati dalle passate gestioni.

Quanto sintetizzato, unitamente alla stabilizzazione dei volumi riscossi a 7,1 miliardi di Euro, ha

*Gruppo Equitalia*

consentito di ridurre ulteriormente l'incidenza dei costi per euro riscosso di circa il sessanta per cento, rendendo quindi maggiormente economico il servizio di riscossione per la collettività.

È evidente, dunque, che oggi il Gruppo Equitalia potendo contare sul significativo percorso tracciato in questi primi sei anni di attività, rappresenta una realtà dinamica, capace di efficientarsi con rapidità rispetto al contesto nella quale è chiamata ad operare.

È comunque necessaria una riflessione sulla adeguatezza del sistema di remunerazione degli Agenti della Riscossione, al fine di garantire come previsto dalla Legge (art. 17 del D.lgs. 112/1999) il presidio della funzione di deterrenza e contrasto dell'evasione ed il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari già cresciuto più che proporzionalmente dal passaggio dell'attività di riscossione dai privati ad Equitalia.



Gruppo Equitalia

## I - Relazione sulla gestione

### La responsabilità sociale di impresa del Gruppo Equitalia

Il ruolo socio-economico del Gruppo Equitalia è connotato al suo fine istituzionale che si riassume nella visione di società che esercita il servizio pubblico di riscossione, in modo semplice, trasparente ed economico, favorendo l'adesione spontanea e contribuendo direttamente al recupero delle risorse necessarie all'erogazione dei servizi per la collettività e alla crescita del Paese.

Coerentemente con tale visione, che assume caratteristiche e connotazioni particolarmente impegnative e delicate nell'attuale quadro economico e sociale di riferimento, Equitalia ha adottato il piano strategico 2013-2015, proponendosi strumento sostenibile di finanza pubblica per:

- garantire la riscossione e contribuire al miglioramento degli obiettivi di finanza pubblica del Paese;
- presidiare accuratamente le specifiche esigenze dei contribuenti, valorizzando il proprio ruolo sociale soprattutto nel fornire informazioni e consulenza in materia di riscossione;
- rendere sistematico il processo di innovazione rivolto agli enti e ai contribuenti, in una logica di multicanalità e semplificazione della relazione.

Equitalia è pienamente consapevole della propria posizione "personale" di interlocutore finale tra il contribuente e l'ente impositore e quindi di raccordo utile e necessario per facilitare un rapporto sempre più basato sulla vicinanza e sulla semplificazione degli adempimenti e del contatto, nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza del servizio. Consapevole di ciò, Equitalia, oltre a dare attuazione a quanto obbligatoriamente previsto per Legge, è da tempo impegnata nella realizzazione di iniziative volte a migliorare la qualità della relazione con i suoi interlocutori ed orientate verso la sostenibilità, intesa come la capacità di raggiungere gli obiettivi di medio/lungo periodo nel rispetto delle aspettative legittime dei diversi interlocutori (stakeholder) e dell'ambiente.

In tale ambito Equitalia si è posta il traguardo di redigere il Bilancio Sociale per l'esercizio 2014 secondo le linee guida internazionali emesse dal Global Reporting Iniziative (GRI), con l'obiettivo di favorire una migliore percezione del suo ruolo socio-economico da parte dei diversi interlocutori, elemento fondamentale per una cultura fiscale basata sulla diffusione chiara e completa delle informazioni disponibili.

Nell'ottica di redigere il Bilancio Sociale 2014, Equitalia ha effettuato una mappatura preliminare degli interlocutori nei confronti dei quali sta lavorando per consolidare la credibilità e accrescere la fiducia (i contribuenti, gli enti impositori e le altre istituzioni, i collaboratori e la collettività). Inoltre le tematiche di particolare rilevanza in termini di responsabilità sociale sono state

*Gruppo Equitalia*

raggruppate nei seguenti **ambiti prioritari di intervento**, finalizzati alla costruzione di un rapporto sereno e collaborativo con il contribuente, alla ricerca continua di soluzioni che favoriscano il più possibile cittadini e imprese nell'adempiere ai propri doveri fiscali e ad una comunicazione basata sulla massima trasparenza per meglio rispondere al principio di equità:

- anti-burocrazia: digitalizzare per semplificare;
- presa in carico delle esigenze del contribuente;
- lotta alla corruzione;
- economicità della gestione.

Prima di passare in rassegna i suddetti ambiti prioritari di intervento, associati ad alcune significative iniziative adottate nel corso del 2013, si ritiene opportuno ribadire il punto di vista riguardo al coinvolgimento mediatico di Equitalia in alcune vicende sfociate a volte in manifestazioni di minaccia e violenza nei confronti dei dipendenti o in gesti estremi di disperazione. Al riguardo, è stato riscontrato e poi spiegato, con comunicati stampa e precisazioni ufficiali, che si è sempre trattato di persone con molteplici problemi finanziari, a volte anche familiari e personali, in cui l'azione di Equitalia si è inserita in una situazione debitoria più complessa.

Relativamente alle manifestazioni esterne di minaccia e violenza nei confronti dei dipendenti, Equitalia ha sempre stigmatizzato tali fatti sia ricordando il ruolo sociale ricoperto all'interno della filiera fiscale sia assumendo iniziative di rilevanza penale. In particolare nel corso del 2013 sono state presentate n. 35 denunce di cui 15 per reati di calunnia e diffamazione.

**Anti-burocrazia: digitalizzare per semplificare**

Nell'ambito delle iniziative avviate da Equitalia nel corso del 2013, particolare importanza è stata attribuita all'introduzione e al continuo miglioramento di soluzioni digitali per i contribuenti e gli enti impositori, al fine di semplificare l'adempimento degli obblighi fiscali nel rispetto della normativa vigente.

Equitalia dispone infatti di una **rete multicanale** con il contribuente, formata da canali fisici e virtuali, sia di contatto sia di pagamento. Relativamente all'offerta di canali di pagamento, nel corso del 2013 è stata ampliata la possibilità di effettuare pagamenti fuori dal circuito degli sportelli Equitalia, con vantaggi sociali per i contribuenti in termini di una maggiore prossimità e orari più flessibili (compresi il pomeriggio e il sabato mattina).

**I canali di pagamento sono:**

- i tradizionali canali fisici (sportelli Equitalia, Poste Italiane e sportelli bancari)
- il canale fisico dei "canali di prossimità", ampliato nel luglio 2013 con l'introduzione di circa 60.000 punti delle reti Sisal e Lottomatica. Nel 2013 i "canali di prossimità" hanno raggiunto il 5% del numero totale dei pagamenti
- il canale virtuale "paga on line", introdotto nel 2013, attraverso il quale è possibile effettuare pagamenti con carta di credito sull'unico portale web di Gruppo [www.gruppoequitalia.it](http://www.gruppoequitalia.it).

*Gruppo Equitalia*

Sebbene questo canale rappresenti ancora il 0,4% del numero totale dei pagamenti, è interessante rilevare che nel corso dell'anno di introduzione la frequenza dei pagamenti "virtuali" mensili è più che raddoppiata, passando da una media di circa 3.000 pagamenti al mese nel primo trimestre a una media di circa 7.500 pagamenti al mese nell'ultimo trimestre, con picchi di circa 9.000 pagamenti al mese.

Grazie al collegamento in tempo reale con i sistemi Equitalia, su tutti i canali dove è consentito il pagamento dei bollettini RAV, tranne presso gli sportelli bancari, il pagamento è possibile anche dopo la sua scadenza con l'aggiornamento automatico dell'importo originario per gli eventuali interessi e aggravii dovuti per legge in caso di pagamenti oltre i 60 giorni dalla notifica della cartella, nonché di eventuali variazioni del debito (per esempio uno sgravio a favore del contribuente). In particolare nel corso del 2013 i **"pagamenti aggiornabili"**, cioè per i quali è possibile effettuare questo ricalcolo anche fuori dal circuito degli sportelli Equitalia, sono passati dagli iniziali 6.377 del gennaio 2013 ai 335.832 del dicembre 2013, rispettivamente pari allo 0,3% e al 22,5% del totale complessivo dei pagamenti effettuabili con bollettini RAV. Tale risultato è stato possibile grazie all'introduzione dei nuovi canali Sisal e Lottomatica e all'attivazione di questa funzionalità presso gli sportelli di Poste Italiane dal mese di ottobre 2013.

Per quanto riguarda i **canali digitali di contatto/informazione**, nel 2013 Equitalia ha concentrato tutti i servizi online per i cittadini e per gli enti all'interno di un unico portale web di Gruppo <http://www.gruppoequitalia.it>. Nel corso del 2013 il numero di accessi al portale ha raggiunto la quota di 3.585.931 contatti per un numero di 2.401.347 visitatori.

Attraverso il portale web di Gruppo, il contribuente, oltre ad usufruire dello citato canale virtuale di pagamento "paga on line", può:

- consultare la posizione debitoria (**"estratto conto on line"**). Nel 2013 il numero di contribuenti che hanno verificato la propria posizione debitoria tramite la funzione "estratto conto on line" si è attestato su quota 2.047.197
- contattare l'assistenza contribuenti e scaricare la modulistica
- simulare una rateazione. Il portale web consente infatti di accedere al servizio di **simulazione on line della rateazione** nonché di scaricare i moduli da compilare per la richiesta e accedere alle informazioni e guide necessarie
- richiedere una sospensione senza doversi più recare allo sportello. Dai primi mesi del 2014 la digitalizzazione consente infatti di chiedere la **sospensione delle cartelle direttamente online** sul sito internet di gruppo, rendendo ancora più semplice l'accesso a questo istituto che - in base alla legge n. 228/2012 - garantisce al cittadino che ritiene non dovuti gli importi richiesti dall'ente creditore tramite qualsiasi documento notificato dagli agenti della riscossione (cartella, avviso o atto di procedura cautelare/esecutiva) di rivolgersi direttamente a Equitalia per chiedere la sospensione della riscossione, tutela codificata dal Legislatore alla fine del 2012 recependo una prassi che Equitalia aveva introdotto nel 2010.

*Gruppo Equitalia*

Grazie alla digitalizzazione, Equitalia ha risposto tempestivamente alle novità legislative intervenute in tema di **rateazione**, facilitando l'accesso e garantendo un tempestiva risposta agli aventi diritto. Nel corso del 2013, infatti, con la Legge n. 98/2013 il Legislatore è intervenuto su questo istituto ampliando la possibilità di ottenere un piano straordinario di rateizzazione fino a 120 rate (10 anni). Grazie a Equitalia si possono concedere rate di importo molto basso, fino a 100 euro. I vantaggi per il contribuente che ottiene la rateizzazione sono molteplici e di notevole portata: una volta ottenuta la rateizzazione e finché i pagamenti sono regolari, il contribuente non è considerato inadempiente con gli enti creditori e Equitalia non iscrive fermi o ipoteche, né attiva qualsiasi altra procedura cautelare ed esecutiva, inoltre è possibile richiedere il DURC e il certificato di regolarità fiscale per poter lavorare con le pubbliche amministrazioni. In considerazione di tali benefici per il contribuente, del difficile contesto economico e della conseguente stretta creditizia nei confronti delle imprese, lo strumento della rateizzazione rappresenta oggi una delle soluzioni che il Legislatore ha implementato per venire incontro alle istanze dei contribuenti in difficoltà, alle quali Equitalia ha prontamente risposto adeguando processi, strutture e risorse per facilitarne l'accesso agli aventi diritto nel rispetto del dettato normativo, tant'è che al 31 dicembre 2013 risultano in essere 2.221.197 rateazioni per un valore pari a circa 24,7 miliardi di euro, nel solo 2013 ne sono state concesse 398.477 per un valore di oltre 2,9 miliardi di euro e gli incassi da rateazione nello stesso anno sono risultati complessivamente pari al 50% del totale dei volumi riscossi da ruolo.

In termini di tempi di evasione nella concessione delle rateazioni da parte di Equitalia nell'ultimo trimestre del 2013 l'83,1% delle rateazioni concesse sono state approvate entro 5 giorni della richiesta, mentre nel primo trimestre erano il 78,1%.

Parallelamente al portale web, sul fronte delle imprese nel corso del 2013 è partita la **notifica delle cartelle di pagamento attraverso la Posta Elettronica Certificata (PEC)** il cui servizio è stato introdotto in via sperimentale per le sole persone giuridiche in quattro regioni pilota: Molise, Toscana, Lombardia e Campania. Grazie alla PEC il contribuente può verificare in tempo reale i documenti inviati da Equitalia e avere la certezza del giorno e anche dell'ora esatta della notifica, con conseguenti risparmi di costi e minor impatto ambientale. Nel corso del 2013 sono stati effettuati 337.530 invii di PEC con successo e in tale contesto si segnala che nel dicembre 2013 sono stati inviate 150.000 PEC ad altrettante partite iva per informare sulla possibilità di usufruire della possibilità di compensare i debiti col fisco con i crediti vantati verso la pubblica amministrazione, nell'ottica quindi non solo di notificare puntualmente un debito ma anche di mantenere sempre aperto un dialogo continuo e di informare tempestivamente il contribuente.

La digitalizzazione di Equitalia rappresenta un vantaggio non solo per i contribuenti ma anche per gli enti creditori in termini di sburocratizzazione. In particolare il **percorso di digitalizzazione verso gli enti creditori** nel corso del 2013 si è ormai consolidato: il numero di minute digitalizzate rappresentano l'89,8% del totale pari a 44.803 (nel 2012 era l'84,9%)

*Gruppo Equitalia*

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.

### **Presa in carico delle esigenze del contribuente**

Assieme alle predette iniziative di sburocrazia attuata 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

*Gruppo Equitalia*

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 relazione 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 denuncia, 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.

*Gruppo Equitalia***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 posso 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.