



- 6,3 milioni di partite iscritte a manifesto di carico degli importatori/esportatori;
- 2,8 milioni di Dichiarazioni Sommarie di Entrata (ENS).

3.3.1.1 Sistema AIDA

Gli sviluppi e le principali evoluzioni del sistema AIDA (Automazione Integrata Dogane Accise) hanno riguardato:

- l'entrata in vigore dell'art. 20 del D.Lgs. n. 175/2014. Con tale decreto il Sistema Informativo delle Entrate ha messo a disposizione del Sistema Informativo delle Dogane e dei Monopoli la banca dati delle dichiarazioni d'intento. Questo ha comportato l'implementazione di un colloquio tra i due sistemi per il controllo automatizzato sia dell'esistenza e della validità delle dichiarazioni d'intento che della disponibilità dei relativi importi richiesti all'interno delle dichiarazioni doganali d'importazione, dispensando in tal modo gli operatori economici dalla presentazione in dogana della copia cartacea delle sopracitate dichiarazioni d'intento;
- lo sviluppo di funzionalità, nell'ambito dell'area Presentazione Merci e in collaborazione con l'area interoperabile di dogane, che consentono la realizzazione di corridoi controllati. Le merci di particolari operatori economici possono muovere dalle aree portuali di sbarco ai nodi logistici di destinazione con la sola presentazione del Manifesto Merci in Arrivo e l'introduzione di opportuni dispositivi per la tracciatura e il monitoraggio del percorso. La velocizzazione nello spostamento delle merci, la possibilità di liberare rapidamente le aree portuali di sbarco, la semplificazione delle operazioni doganali comportano, da un lato, l'abbattimento dei costi e dall'altro il conseguente incremento della competitività a livello internazionale sia per i nostri porti che per gli operatori economici coinvolti;
- la gestione, il monitoraggio e il controllo del Sistema Informativo delle Dogane all'evento principale del 2015, l'EXPO di Milano. È stata costituita la banca dati dei partecipanti ufficiali ad EXPO per consentire la velocizzazione delle operazioni di sdoganamento delle merci destinate all'evento. Tali soggetti hanno potuto usufruire, inoltre, delle agevolazioni fiscali previste dalla Convenzione di Parigi del 1928. Inoltre è stato realizzato sul portale dei servizi un set di applicazioni per utenti dell'azienda EXPO s.r.l. e per gli operatori fitosanitari regionali per favorire la fase di predisposizione dei padiglioni e l'importazione del materiale necessario. Tra le iniziative in ambito EXPO si segnala il progetto O.T.E.L.L.O. (*Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization*), che digitalizza il processo per ottenere il "visto doganale" da apporre sulla fattura per il rimborso dell'IVA sui beni acquistati sul territorio nazionale da parte di soggetti domiciliati o residenti fuori dall'UE;
- l'analisi, la realizzazione e l'avvio del colloquio tra i sistemi Informativi di Banca d'Italia e dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli al fine di consentire l'integrazione (avviata a gennaio 2015) e la gestione automatizzata delle contabilità speciali dei Monopoli e dell'ufficio SAISA dell'Agenzia;
- l'implementazione delle modifiche necessarie ai sistemi Informativi dell'Italia e di San Marino per garantire, oltre al supporto nella fase preliminare di test internazionali, il corretto ingresso in operativo della Macedonia nel sistema informativo del transito comunitario (N.C.T.S.) a partire dal 1° luglio 2015;
- la costituzione della prima banca dati relativa ai rimborsi IVA per i viaggiatori residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea, che possono acquistare in Italia (o in altro paese UE) beni destinati all'uso personale, per un valore superiore a 155 euro, ottenendo un'agevolazione sull'IVA (sgravio diretto o rimborso successivo). Dal mese di marzo operano i tre principali operatori: Global Blue, Tax Refund e Tax Premier. Si registrano giornalmente oltre 3.000 richieste di rimborso;
- per lo Sportello Unico, inteso come integrazione del Sistema informativo doganale con i sistemi informativi delle 18 amministrazioni coinvolte nel processo di sdoganamento: l'implementazione di procedure di *fall back* automatiche per il Ministero della Salute; l'avvio dell'interoperabilità con il Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali; la conclusione dei test di cooperazione col il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale.



In ambito nazionale e comunitario, Sogei ha coordinato e proposto standard e progetti innovativi sull'interoperabilità sia alle pubbliche amministrazioni italiane coinvolte che agli Stati membri. Infatti l'esperienza maturata in tale ambito ha consentito all'Agenzia di partecipare a progetti comunitari quali:

- **PORT OF RAVENNA FAST CORRIDOR**, sperimentazione di una soluzione di interscambio telematico di dati e documenti fra Porto, Dogana, e catena logistica (autotrasporto, ferrovia, interporti) basata sull'utilizzo di varchi portuali automatizzati e di tecnologie innovative per il tracciamento delle merci dal porto di partenza fino alla destinazione. Il primo corridoio doganale controllato è stato inaugurato a giugno scorso e ha apportato una semplificazione nel trasferimento dei Container IKEA dai porti liguri di Genova e La Spezia alla piattaforma logistica IKEA di Piacenza dove si completano le operazioni doganali. Il percorso avviene in modalità "full digital" ed è basato su una connessione informatica tra i sistemi informatici di IKEA, Dogana e UIRNET S.p.A. (soggetto attuatore unico per la realizzazione del sistema di gestione della logistica nazionale) con il totale tracciamento GPS degli automezzi durante il trasferimento dai porti all'unità autorizzata ricevente;
- **ANNA**, progetto nato per supportare l'implementazione della direttiva CE 2010/65/EU con l'obiettivo di adottare la *National Maritime Single Window* e la trasmissione elettronica dei dati per l'adempimento degli obblighi di segnalazione per le navi in arrivo e in partenza dai porti europei;
- **CORE** (*Consistently Optimized Resilient Secure Global Supply Chains*), progetto che ha la finalità di rendere più sicura ed efficiente la catena logistica, con vantaggi per il sistema produttivo europeo in generale e per gli attori del settore logistico (imprese, spedizionieri, compagnie di navigazione, gestori *terminal container*);
- **TIME RELEASE**: l'intervento ha definito la metodologia, gli scenari di riferimento e la valorizzazione degli indicatori di efficienza logistica, tra cui il tempo medio di sdoganamento, sulla base del metodo "Time Release Study" approvato dall'Organizzazione Mondiale delle Dogane. La definizione del sistema di indicatori è trasversale a tutti i progetti dell'Unione, in quanto include anche gli "indicatori di base" di riferimento per le attività di misurazione dei progetti stessi;
- **WIDERMOS**, piano di azioni per migliorare i collegamenti tra porti e retroporti, promuovendo l'intermodalità e l'interoperabilità, semplificando le procedure di controllo della merce al fine di migliorare i processi logistici. WIDERMOS rende più efficiente ed efficace l'uso delle "autostrade del mare", dimensione marittima delle reti TEN-T, con l'obiettivo di ottimizzare l'interoperabilità fra le piattaforme logistiche dedicate alle diverse modalità di trasporto, sviluppando nuove interfacce porto/nave/treno e implementando nuove soluzioni per i futuri corridoi multimodali previsti dalle linee guida TEN-T;
- **PON**: è stato consegnato uno studio sui tre progetti che l'Agenzia ha presentato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Infrastrutture e reti 2014-2020". I progetti riguardano la digitalizzazione della documentazione di accompagnamento delle merci ai fini doganali, l'interoperabilità tra i sistemi doganali e il *National Maritime Single Window* (Direttiva UE 65/2010) e un sistema di monitoraggio del traffico delle merci sul territorio.
- **UUM&DS**: *Uniform User Management* (UUM) e firma digitale (DS). È stato realizzato un prototipo per federare l'accesso degli utenti al sistema doganale comunitario, consentendo a tutti gli operatori di utilizzare le proprie credenziali di accesso indipendentemente dal proprio stato di origine di appartenenza.





3.3.1.2 Accise e Tabacchi

Nei prospetti seguenti sono riportati, suddivisi per settore impositivo, i dati riepilogativi del 2015:

Settore impositivo	N. Operatori nazionali	N. Dichiarazioni trasmesse/ presentate	Importi riscossi F24	Bollettini
Alcol	13.086	11.246.454	1.226.238.013	8.317.291
Prodotti energetici	53.387	16.361.487	25.432.754.610	17.033.856
Vino	4.563	1.313.067	224.440	22.523
Bitumi e oli lubrificanti	5.631	7.781.503	274.176.865	962.968
Energia elettrica	89.802	77.679	2.327.459.436	9.919.591
Gas naturale	4.324	11.993	2.574.264.951	752.894
Altri	158	9	6.179.510	765
Tabacchi	251	2.561	10.284.315.415	
	171.202	36.794.753	42.125.613.239	37.009.887

Le imposte (IVA e Accise) si sono attestate su un valore di circa 14 miliardi di euro. In tale contesto sono stati effettuati ulteriori interventi per gestire i prodotti assimilati al tabacco di recente introduzione sul mercato (*prodotti del tabacco da inalazione senza combustione*), tenendo conto delle disposizioni normative che introducono modifiche alla determinazione dell'accisa. Trattasi dei prodotti di cui all'articolo 39-bis, comma 1, lettera e-bis, del Testo Unico Accise n. 504/1995, che si distinguono dai "*prodotti da inalazione senza combustione costituiti da sostanze liquide*" (di cui all'articolo 62-quater, comma 1-bis). Per questi ultimi, in attesa di definizione della normativa di riferimento, è stato realizzato uno specifico sistema di acquisizione dei dati anagrafici dei soggetti autorizzati alla distribuzione.

Per quanto riguarda la gestione delle Rivendite e dei Patentini, sono stati effettuati interventi per recepire le disposizioni introdotte dal DM 38/2013 (Regolamento recante disciplina della distribuzione e vendita dei prodotti da fumo). Inoltre sono state realizzate ulteriori funzionalità per gestire le richieste di determinazione dell'importo *una tantum*, inoltrate dagli Uffici Regionali alla Direzione Centrale.

Settore impositivo	N. Operatori SEED nazionali	SISTEMA EMCS	
		N. e-AD trattati	N. messaggi e-MVS
Alcol	3.257	324.467	
Prodotti energetici	2.623	340.666	4.447
Vino	4.480	228.795	
Tabacchi	252	80.919	227
	10.612	974.847	4.674

Gli interventi maggiormente rilevanti hanno riguardato:

- l'adeguamento del sistema informatizzato comunitario EMCS (la Direttiva 118/2008/EC obbliga tutti gli Stati membri e gli operatori economici ad aderire all'EMCS, che rappresenta la base per la costruzione di un sistema di analisi dei rischi nel settore delle Accise) per il controllo dei movimenti, tra gli Stati membri, dei prodotti in sospensione d'accisa (alcol e bevande alcoliche, vino, tabacchi e prodotti energetici) alle nuove specifiche comunitarie (fase 3.2); i progetti adeguati sono:



e-MVS, e-AD, SEED. Oltre all'adeguamento del *software* a partire dal mese di ottobre 2015 sono stati effettuati i *Conformance Test*, coerentemente con il piano di attuazione della Commissione Europea. La partecipazione alla fase dei *Conformance Test*, che vede coinvolti i paesi membri nella realizzazione ed esecuzione degli scenari di *test*, ha l'obiettivo di assicurare la messa in esercizio di servizi ad alta affidabilità;

- per e-AD, l'automazione delle procedure di *fall-back*, coerentemente con la Determinazione Direttoriale n. 158235/2010, per l'acquisizione delle informazioni in caso di ricorso, da parte dell'operatore economico, alle procedure di riserva per indisponibilità del proprio sistema informatico o di quello dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli;
- la presentazione agli Stati membri della gestione automatica del conto garanzia per la circolazione delle merci in regime sospensivo. Il modello italiano è stato individuato come *best practice* di riferimento. A novembre è stata resa disponibile agli operatori economici la fase 1 del progetto;
- la prosecuzione della sperimentazione del Progetto RE.TE fase 2, dedicato a tutti gli operatori economici di cui all'art. 1, comma 1.a), del Decreto Legge 3 ottobre 2006, n. 262, e alla Guardia di Finanza. Il progetto definisce un percorso *full digital*, che comporta l'eliminazione dei registri di carico e scarico, mediante la digitalizzazione completa dei documenti giustificativi delle movimentazioni delle merci e del processo di verifica. I benefici del servizio riguardano anche le attività di controllo, che diventano più efficienti, efficaci e tempestive, perché basate sull'analisi del rischio; è inoltre prevista la condivisione con le altre pubbliche amministrazioni dei dati e delle politiche di controllo e l'integrazione con i sistemi gestionali delle imprese;
- l'adeguamento dell'Anagrafica Accise che ha riguardato la revisione del processo di sospensione e revoca delle licenze;
- l'adeguamento del Conto a scalare riguardante le agevolazioni per autotrasportatori e taxi alle nuove modalità di presentazione delle istanze su base trimestrale;
- l'automazione della gestione delle aliquote sui contrassegni di Stato dei prodotti alcolici;
- l'adeguamento delle dichiarazioni per l'esercizio 2015 nei settori energia elettrica e gas naturale;
- la gestione di ulteriori classifiche documentali nell'acquisizione delle schede di Verifiche Accise.

3.3.1.3 Laboratori chimici

I 15 Laboratori chimici sono competenti a svolgere analisi e ricerche sui prodotti in importazione ed esportazione al fine di accertarne, ove ricorra il caso espressamente previsto dalla normativa, le caratteristiche merceologiche, cui sono connesse specifiche misure fiscali e/o commerciali (contingenti, massimali, dazi *antidumping*). Nel 2015 i Laboratori hanno gestito circa 62.000 campioni sui quali hanno eseguito circa 300.000 determinazioni analitiche.

Gli sviluppi e i principali interventi evolutivi hanno riguardato l'integrazione tra il servizio SISLAB e il sistema gestionale SIGMA, che consente di gestire in modo unificato l'anagrafica dei prodotti e di integrare il processo di produzione con quello di fatturazione.

Inoltre si è realizzato uno studio per la realizzazione del modello di valutazione delle *performance* dei Laboratori con l'introduzione di indicatori che concorrono alla definizione degli indici di efficienza, qualità, sviluppo e capacità commerciale.

3.3.1.4 Servizio telematico EDI

Il servizio EDI continua a registrare un incremento del numero di utenti, passati dai 363.733 del 2014 ai 379.521 nel 2015 (+4,34%). Anche il numero di file inviati dagli utenti autorizzati ha registrato un incremento con circa 16,5 milioni di file (+3,77%) rispetto ai 15,9 milioni trasmessi nel 2014.

3.3.1.5 Soluzioni di Business Intelligence

Sogei ha implementato il sistema di *Business Intelligence* dell'Agenzia, realizzando nuove aree telematiche alle quali possono accedere gli utenti in funzione del loro profilo di autorizzazione.



Nell'ambito dell'Anagrafica Accise sono stati creati dei *report* con i dati generali degli impianti relativi ai prodotti sottoposti al regime fiscale delle accise e della capacità di stoccaggio di tali impianti, per i settori di imposta di Alcoli e Vino.

Per esaminare gli aspetti contabili delle dichiarazioni doganali è stata sviluppata un'applicazione per l'analisi degli importi accertati delle dichiarazioni (Importazione, Esportazione, Transito, Deposito e Bollette d'ufficio). Tra le altre è stata creata un'applicazione per l'analisi delle partite di carico della contabilità separata e dei movimenti relativi (carico, scarico, riscossione, annullamento, rettifica).

Per il monitoraggio dell'avanzamento degli Avvisi di spedizione dei campioni di analisi ai Laboratori chimici sono stati predisposti *report* e analisi dei singoli avvisi; è stata sviluppata una reportistica *ad hoc* per evidenziare in sintesi il carico di lavoro per laboratorio; è stata creata un'applicazione per l'analisi dei programmi di lavoro associati ad ogni Avviso di spedizione.

Nell'ambito delle Dichiarazioni doganali è stato sviluppato il nuovo report "Interrogazione targa del mezzo alla frontiera" che fornisce l'elenco delle targhe relative ai mezzi di trasporto indicati nelle dichiarazioni doganali. È stato realizzato un prospetto per l'analisi delle Dichiarazioni valutarie (dichiarazioni registrate dal 2008).

Per quanto riguarda l'area Controllo di Gestione, sono stati realizzati prospetti per il monitoraggio della consuntivazione della produzione e delle attività, effettuata dagli uffici dell'Agenzia.

3.3.1.6 App "Dogane IT"

È stata realizzata l'app "Dogane IT" - disponibile sugli store di Apple, Google e Microsoft - versione *mobile* della "Carta doganale del viaggiatore". È una guida di immediata consultazione per conoscere le principali disposizioni doganali che regolano bagagli, cose e animali al seguito del viaggiatore e predisporre in anticipo i documenti necessari. L'app fornisce inoltre utili informazioni a chi effettua acquisti su Internet.

► 3.3.2 AREA MONOPOLI

3.3.2.1 Sistemi di gioco e sistemi di controllo del gioco

Le attività, per effetto di quanto previsto dalla Legge di Stabilità 2015 ai fini dell'emersione dei centri di trasmissione dati per conto di operatori esteri privi di concessione, sono state caratterizzate dalla realizzazione della procedura per la regolarizzazione dei punti vendita e delle società in questione. In questo contesto è stato altresì implementato il meccanismo di trasmissione dati verso Sogei, al fine di registrare le giocate raccolte nel periodo transitorio e calcolare su di esse la corrispondente imposta dovuta.

Appare non rilevante il contributo apportato da questi nuovi operatori in termini di biglietti venduti, circa un miliardo (in leggera crescita rispetto ai 900 milioni del 2014). Con il completamento del collegamento di rete, previsto per il 2016, è atteso un ulteriore impulso alla vendita, ascrivibile anche alla raccolta H24 del totalizzatore nazionale sportivo, per il quale nel corso dell'esercizio Sogei ha svolto le attività preparatorie.

Le scommesse ippiche continuano a essere in crisi, superando ormai di poco gli 80 milioni di biglietti nell'anno tra ippica d'agenzia e ippica nazionale, mentre le scommesse su eventi virtuali, dopo il *boom* iniziale si sono stabilizzate intorno a 410 milioni con un andamento giornaliero pressoché costante; l'incremento nel numero complessivo è quindi imputabile alle scommesse sportive, arrivate a sfiorare i 500 milioni dai 442 del 2014.

Tra le attività collaterali, per le scommesse virtuali sono state eseguite anche 26 verifiche documentali finalizzate ad accertare la conformità alle linee guida pubblicate da ADM e alla disciplina di settore e 21 verifiche tecniche finalizzate ad accertare il rispetto dei parametri e degli algoritmi delle scommesse, mentre le istanze collaudate sono state 12, di cui 11 andate in produzione.

La gestione degli avvenimenti sportivi è rimasta anche quest'anno stabile per quanto riguarda il



numero complessivo di avvenimenti, di poco superiore a 65.000, mentre è stato in leggero calo il numero di quelli gestiti in modalità *live*, che sono stati circa 7.000 (1.000 in meno rispetto al 2014) in coerenza con il progressivo passaggio di responsabilità ai concessionari di questa attività.

La gestione degli avvenimenti ippici è sostanzialmente invariata, con una leggera crescita registrata per gli avvenimenti per l'ippica d'agenzia, di poco superiore a 17.000 (contro i 16.000 del 2014) e in leggero calo per l'ippica nazionale, scesa al di sotto dei 4.000, rispetto ai 4.200 dell'anno precedente. Il 2015 è stato anche l'anno della telematizzazione dei titoli attraverso il canale Dogane, al fine di consentire che dal conto di contabilità speciale dedicato ai flussi finanziari generati dai giochi ippici e sportivi siano trasmessi telematicamente a Banca d'Italia gli ordinativi di pagamento in favore dei concessionari, dell'erario e degli altri Enti aventi diritto.

Nel quadro delle attività di controllo congiunto su concessionari e fornitori dei servizi di connettività, sono state, inoltre, effettuate tre grandi operazioni di verifica riguardanti il palinsesto complementare, le scommesse ippiche e quelle su eventi virtuali.

Per quanto riguarda il gioco *online*, l'Anagrafe dei Conti di Gioco (ACG), il sistema centralizzato di gestione dei conti aperti presso i concessionari autorizzati, registra circa 6,5 milioni di conti attivi, in leggero calo rispetto al 2014 (6,8 milioni) mentre il numero di persone fisiche si è mantenuto costante intorno ai 3 milioni, con un numero di ricariche (50,9 milioni) e di prelievi (4,3 milioni) in crescita rispetto all'anno precedente, così come sono cresciute fino a sfiorare il miliardo le movimentazioni sui conti di gioco (addebiti per giocate e accrediti per vincite).

Sempre con riguardo al gioco *online*, per i giochi di abilità a torneo, i tornei a montepremi variabile (*spin&go*) introdotti alla fine del 2014 hanno determinato una sostanziale tenuta dei volumi di gioco nel 2015; i giochi da casinò hanno avuto un *trend* positivo; in tale contesto, il sistema di convalida e controllo del gioco ha gestito oltre 90 milioni di partecipazioni, con un incremento di circa il 30% rispetto al 2014. Continua invece il *trend* negativo dei giochi di carte non a torneo (*poker cash*) con un ulteriore decremento del 20% delle partecipazioni. Le variazioni tra i tipi gioco si sono compensate mantenendo costante il numero di transazioni servite complessivamente dal sistema di controllo e di convalida del gioco rispetto all'anno precedente, pari ad oltre 1,1 miliardi nell'anno.

Sogei ha inoltre fornito supporto all'Agenzia per l'attività di verifica e controllo della corretta esecuzione del gioco, della congruità del progetto di piattaforma e dell'adempimento degli obblighi previsti dalla Concessione. Per i Giochi numerici a totalizzatore nazionale (Enalotto), sono stati aggiornati e migliorati tutti i sistemi di controllo dei giochi, anche in considerazione delle modifiche al gioco del Superenalotto/Superstar, che introdurranno nuovi premi e nuove modalità di calcolo a partire da febbraio 2016.

Con riferimento al Bingo, sono stati predisposti ulteriori flussi di controllo finalizzati alla verifica della regolarità del gioco e al monitoraggio delle sale bingo, con particolare attenzione alla gestione dei periodi di chiusura e delle cartelle con la segnalazione di anomalie nel loro utilizzo. Inoltre, anche per i premi non pagati dalla sala è stato istituito un pannello di monitoraggio contabile per l'Agenzia.

Per i giochi a distanza e per il Bingo di sala, è proseguito il processo di dematerializzazione dei flussi amministrativi dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per l'acquisizione e il controllo del flusso autorizzatorio e per l'esecuzione delle verifiche e dei sopralluoghi.

Nell'ambito del gioco del lotto e delle lotterie, è stato realizzato il flusso di telematizzazione degli ordinativi di pagamento dell'Agenzia verso la Banca d'Italia, secondo quanto introdotto dalla normativa vigente. Inoltre, per le lotterie, è stato completato il flusso di acquisizione dei dati contabili relativi alle vendite dei biglietti delle lotterie istantanee e/o tradizionali.

Con riferimento agli apparecchi da intrattenimento, è proseguito il supporto fornito all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nelle attività di automazione dei processi amministrativi, nonché di supporto nelle verifiche e ispezioni di apparecchi e sistemi di gioco. In particolare, l'elenco unico dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 82, della legge 13 dicembre 2010 n. 220, al quale qualunque operatore



(concessionario, produttore, manutentore, proprietario, esercente) che voglia operare nell'ambito degli apparecchi da intrattenimento è obbligato a iscriversi, ha censito attraverso i nuovi servizi telematici circa 89.000 soggetti e quasi 91.000 esercizi commerciali, tra i quali circa 6.150 sale destinate a ospitare apparecchi videoterminali (VLT).

Sono proseguite le attività di controllo dei sistemi di gioco VLT (circa 52.400 apparecchi) e degli apparecchi di tipologia AWP (circa 405.000), che hanno reso necessaria un'ottimizzazione delle funzionalità dei sistemi di controllo; le transazioni gestite da tali sistemi hanno superato i 635 milioni nell'anno.

Sono stati personalizzati e distribuiti ai produttori di schede di gioco, attraverso gli Uffici dei Monopoli territorialmente competenti, circa 200.000 dispositivi di controllo (*smart card*), destinati a essere installati sulla scheda di gioco di ciascun apparecchio di cui all'art. 110, comma 6, lett. a), del T.U.L.P.S. (AWP) prima della sua installazione in esercizio, per nuove installazioni o per attività di manutenzione di installazioni preesistenti.

Sono state svolte, inoltre, attività di supporto ai Monopoli, alle forze di polizia e all'autorità giudiziaria in merito agli accertamenti tecnici su apparecchi, schede di gioco, sistemi di gioco VLT e su postazioni multimediali.

Infine, in qualità di unica affidataria per l'effettuazione delle relative verifiche di conformità (D.L. n. 39 del 29 aprile 2009 e relativa Legge di conversione), Sogei ha completato le attività di verifica di conformità su 44 sistemi di gioco VLT e 304 giochi; a fine 2015 risultano 30 sistemi di gioco VLT operanti in esercizio.

3.3.2.2 Sistemi tributario e amministrativo

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. In particolare:

- a supporto dei controlli amministrativi effettuati dai Monopoli, è stata introdotta la gestione delle nuove sanzioni amministrative definite nella Legge di Stabilità 2015;
- è stato fornito un sistema di controllo e monitoraggio delle richieste di regolarizzazione fiscale, introdotte con la Legge di Stabilità 2015, per i soggetti che raccolgono scommesse senza essere collegati al totalizzatore nazionale;
- è stata implementata un'apposita applicazione per il monitoraggio degli adempimenti richiesti ai concessionari nell'ambito degli importi dovuti al fine del pagamento delle imposte e degli ulteriori oneri richiesti;
- è stato riorganizzato in un'unica applicazione il flusso di liquidazione per le attuali tipologie di imposta di competenza dei Monopoli al fine di gestire le fasi del processo in maniera uniforme, centralizzata e di facile integrazione;
- nell'ambito del recupero degli importi tramite i ruoli, è stata introdotta la gestione della nuova tipologia di gioco relativa al "*Betting Exchange*" e implementato il processo per le nuove tipologie di sanzioni amministrative;
- sono state introdotte, nell'ambito dell'accertamento sull'Imposta Unica (IU), nuove funzionalità per la sospensione/annullamento degli atti di accertamento IU per i soggetti regolarizzati secondo quanto definito dalla Legge di Stabilità 2015 (n. 190/2014), nonché introdotta la gestione della nuova tipologia di gioco "scommesse virtuali";
- il Dossier soggetti sensibili è stato implementato con il M.O.R.E., *rating* che fornisce per ogni concessionario i dati finanziari degli ultimi tre anni e le informazioni generali incluse la descrizione dell'attività commerciale e l'analisi del settore.



3.3.2.3 Sistemi conoscitivi, direzionali, di comunicazione istituzionale e di supporto ai processi di gestione

A supporto dell'attività di monitoraggio e *governance* dei sistemi giochi e Accise Tabacchi, si è proceduto all'evoluzione e all'ampliamento di strumenti di *Data Warehouse Business Intelligence*. In particolare nel corso dell'anno:

- sono stati effettuati interventi evolutivi orientati all'aggiornamento del sistema di *datawarehouse* dei giochi e degli apparecchi da intrattenimento; in particolare sono stati effettuati interventi sul cruscotto di monitoraggio degli adempimenti dei concessionari per gli apparecchi comma 6b;
- sono state ampliate le informazioni a supporto del processo di gestione dei tributi con l'implementazione di informazioni su: prima e seconda liquidazione ISI relativa al 2013; seconda liquidazione PREU 2013; prima liquidazione PREU 2014; liquidazione dell'Imposta Unica del gioco *Betting Exchange*;
- sono state acquisite, nell'ambito del gioco *online*, informazioni statistiche reddituali relative all'anno d'imposta 2013 per l'analisi di situazioni anomale confrontando il dato di gioco con il dato reddituale territoriale;
- nell'area GIS, sono stati realizzati nuovi prospetti su spesa e *payout* e realizzate le proiezioni della raccolta dei giochi per l'anno 2015 con l'introduzione nelle proiezioni di *Playsix* e scommesse virtuali;
- sono stati implementati nuovi prospetti per il controllo dei conti di gioco e dei soggetti titolari dei conti di gioco per la Guardia di Finanza, e realizzate nuove viste di dati e *report* per l'Osservatorio del gioco *online* sulla base di nuove analisi proposte nel 2015 nel corso del *Workshop* al Politecnico di Milano;
- è stata aggiornata, nell'ambito del settore Tabacchi, la banca dati in conformità ai sistemi operazionali e i relativi *report* di monitoraggio;
- sono stati effettuati interventi evolutivi sull'applicazione di regionalizzazione delle entrate erariali al fine della ripartizione della raccolta;
- è stata implementata l'applicazione "Stratega" per il monitoraggio delle reti di vendita di apparecchi, scommesse e bingo, legando le informazioni di raccolta e vincite ai singoli punti vendita e consentendo inoltre il monitoraggio della distanza dei punti vendita rispetto ai luoghi di culto e alle scuole.

3.3.2.4 Contrasto all'illegalità

A supporto delle attività di controllo e di contrasto all'illegalità, gli interventi hanno riguardato:

- l'implementazione di nuovi criteri di sospettosità utilizzati per un modello di *Fraud Detection*, al fine di individuare conti anomali nel gioco *online*;
- la realizzazione di un cruscotto per l'analisi dei prezzi dei prodotti da fumo;
- l'integrazione di nuove informazioni per l'analisi dei soggetti della filiera dei giochi e dei Tabacchi e per il monitoraggio dei punti vendita attraverso l'utilizzo di indicatori di rischio;
- l'implementazione di nuovi prospetti per il contrasto al contrabbando.

Nell'ambito del contrasto al gioco *online*, erogato illegalmente da soggetti non autorizzati, è proseguita l'attività di individuazione e oscuramento dei siti di gioco illegali che, allo stato attuale, sono oltre 5.500.

Sono stati, altresì, effettuati interventi evolutivi sull'applicazione di gestione dei siti di gioco non autorizzati allo scopo di automatizzare la generazione e l'invio tramite PEC dei provvedimenti di inibizione e degli elenchi di siti soggetti a inibizione a essi collegati.

È stata realizzata una nuova soluzione tecnologica di tipo antifrode. L'applicazione, denominata "FRODO Scommesse", fornisce strumenti e funzionalità a supporto dell'analisi investigativa per l'individuazione di attività illecite nell'ambito delle scommesse sportive, in particolare di quelle legate al mondo del calcio.



Con riferimento al trattamento dei tabacchi sequestrati, sono state predisposte nuove funzionalità per la gestione delle ispezioni dei lotti contabilizzati presso i depositi reperti di contrabbando, con particolare riferimento al monitoraggio degli esiti trasmessi dai produttori.

3.3.2.5 Sistema dei controlli per i Monopoli

Sono state realizzate due nuove applicazioni nell'ambito del "Sistema integrato dei Controlli":

- "Gestione delle verifiche sui soggetti della filiera giochi/tabacchi e comunicazione degli esiti dei controlli", per la conduzione delle attività di verifica effettuate sul territorio dagli uffici periferici dei Monopoli con lo scopo di automatizzare i processi di controllo attraverso la gestione di un flusso procedurale predefinito, a partire dalla fase di innesco fino alla rilevazione dell'esito finale; l'applicazione fornisce inoltre alla Direzione Centrale gli strumenti necessari per il monitoraggio dell'attività degli uffici periferici;
- "Tutoraggio dei Concessionari di maggiori dimensioni", per la predisposizione automatizzata della scheda prevista dalla metodologia di controllo dei concessionari di maggiori dimensioni, il c.d. "tutoraggio", introdotta dalla circolare "Linee guida per le attività di controllo dell'Area Monopoli", emanata dalla Direzione Centrale Accertamento e Riscossione in data 13 settembre 2013. Tale metodologia consiste nel monitoraggio periodico delle attività svolte sulla base del rapporto consensuale e della persistenza nel tempo dei requisiti previsti per l'affidamento della concessione. È stata inoltre implementata una specifica funzione per l'elaborazione degli indirizzi dei luoghi di esercizio delle attività di gioco e di rivendita dei tabacchi finalizzata alla normalizzazione degli indirizzi. L'esito è risultato positivo per 162.395 indirizzi pari al 92% del totale.

● 3.4 AGENZIA DEL DEMANIO

Si è concluso il progetto di reingegnerizzazione del Sistema di Gestione degli Immobili di Proprietà Statale (REMS), iniziato nel 2013. L'avviamento del progetto ha comportato un forte coinvolgimento delle strutture periferiche dell'Agenzia, attraverso un'intensa attività di formazione e un piano di sperimentazione. L'estensione del nuovo sistema è avvenuta a partire dal 1° dicembre 2015. REMS è stato completamente reingegnerizzato e armonizzato con i processi lavorativi dell'Agenzia, in ottica di razionalizzazione, integrazione e semplificazione per gli utenti degli uffici periferici, consentendo la gestione della consistenza patrimoniale dei beni dello Stato, di locazioni e concessioni, di gestioni delle riscossioni sulle utilizzazioni (attraverso l'emissione degli F24, la gestione delle dilazioni e dei ruoli), di gestione delle imposte dovute (IMU e TASI), dei fabbisogni logistici della PA e delle vigilanze sui beni.

Inoltre nel 2015 è stato realizzato il Portale della riscossione, attraverso il quale gli utilizzatori dei beni dello Stato possono visualizzare il proprio estratto conto degli importi dovuti per l'utilizzo dei beni dello Stato, visualizzare i relativi mod. F24 e le informazioni sui propri contratti di locazione. Per l'accesso gli utenti utilizzeranno le credenziali fornite dall'Agenzia delle Entrate. Il servizio, la cui realizzazione si è conclusa nel 2015, sarà reso disponibile agli utenti nel corso del 2016.

Inoltre è stato garantito il servizio di *Private Cloud Computing* che consente all'Agenzia di avvalersi, per le proprie applicazioni, di risorse di elaborazione, *storage* e *network* senza ricorrere a infrastrutture IT dedicate, con un conseguente vantaggio in termini economici, tecnologici e di *time to market*. Nel corso del 2015 l'Agenzia ha trasferito ulteriori applicazioni sviluppate in autonomia in ambiente *cloud*.

Nel 2015 Sogei ha implementato la nuova grafica del sito istituzionale dell'Agenzia. Il sito è stato completamente rinnovato sia nella redazione che nella visualizzazione dei contenuti.

Sogei inoltre ha realizzato per l'Agenzia un'ampia serie di consultazioni pubbliche per la valorizzazione di alcuni Beni Demaniali (Fari, Caserme, Beni dei Comuni).



● 3.5 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 hanno riguardato lo sviluppo, la manutenzione evolutiva e la personalizzazione di applicazioni connesse a:

- ausilio alle indagini di controllo e di verifica dei contribuenti;
- attività della Segreteria principale di Sicurezza del II Reparto;
- attività in tema di lotta alla criminalità organizzata svolte dallo S.C.I.C.O. (Servizio Centrale di Investigazione sulla Criminalità Organizzata);
- attività in materia di spesa pubblica svolte dal Nucleo Speciale Spesa Pubblica;
- attività in tema di tutela dei mercati finanziari svolte dal Nucleo Speciale Polizia Valutaria.

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

- individuare l'evasione fiscale derivante da sommerso d'azienda e di lavoro, nel settore del recupero del patrimonio edilizio di cui alla Legge n. 449/1997 ed al D.M. n. 41/1998 e nel settore degli interventi di riqualificazione energetica del patrimonio edilizio di cui alla Legge n. 296/2006;
- individuare i fenomeni di esterovestizione della residenza fiscale delle persone fisiche/giuridiche e di stabile organizzazione "occulta", come previsto tra le iniziative programmate per il 2013 dalla circolare n. 204/INCC in data 26 aprile 2013 del Comando Generale - III Reparto;
- individuare e contrastare l'evasione fiscale nelle cessioni e nelle esportazioni intracomunitarie, come previsto dalla circolare del Comando Generale - III Reparto n. 264/INCC in data 18 maggio 2012;
- contrastare le frodi connesse ai depositi IVA, come previsto dalla circolare n. 204/INCC in data 26 aprile 2013 del Comando Generale - III Reparto;
- contrastare le operazioni con paradisi fiscali come indicato nella circolare n. 204/INCC in data 26 aprile 2013 del Comando Generale - III Reparto;
- contrastare l'evasione fiscale connessa a prestazioni pubblicitarie e di sponsorizzazione rese da società e associazioni sportive dilettantistiche, come contemplato dalla circolare n. 204/INCC in data 26 aprile 2013 del Comando Generale - III Reparto;
- contrastare l'evasione fiscale nel settore immobiliare, come indicato nella circolare n. 204/INCC in data 26 aprile 2013 del Comando Generale - III Reparto;
- fornire supporto all'analisi di rischio volta a individuare soggetti sospettati di fenomeni evasivi di carattere internazionale o trasferimenti occulti di capitali all'estero, verso cui pianificare ed eseguire mirati interventi;
- contrastare l'evasione fiscale internazionale, in relazione a investimenti effettuati da cittadini italiani all'estero;
- contrastare l'evasione fiscale legata ad alcune tipologie di professionisti;
- monitorare e controllare i conti di gioco riconducibili a soggetti dediti al gioco *online*, attraverso l'analisi delle informazioni identificative dei titolari e delle movimentazioni disponibili e individuando persone fisiche connotate da elevati indicatori di rischio sulla base di analisi statistiche sul numero di conti e sulle movimentazioni (ricariche e prelievi);
- individuare e contrastare l'evasione fiscale nel settore della vendita/concessione in *leasing* di unità da diporto e di aeromobili e rilevare eventuali fenomeni di intestazione fittizia di beni di lusso a soggetti "schermo" finalizzati a dissimulare la reale capacità contributiva degli effettivi possessori/utilizzatori;
- individuare soggetti che hanno indebitamente beneficiato di esenzione dal pagamento del *ticket*, mediante autocertificazione che parrebbe risultare non veritiera come previsto nella Circolare n. 3081/INCC in data 16 dicembre 2014 del Comando Generale - III Reparto Operazioni. Il prodotto



costituisce, inoltre, la prima opportunità di valorizzare a livello operativo la collaborazione avviata con la Ragioneria Generale dello Stato - Ispettorato Generale per la Spesa Sociale - responsabile del progetto "Tessera Sanitaria".

Inoltre, per il II Reparto del Comando Generale-Ufficio Segreteria Speciale Principale COSMIC-UE/SS sono state adeguate e sviluppate applicazioni a supporto della gestione della segretezza dei documenti.

Su richiesta dello S.C.I.C.O. è stato implementato il portale per un sistema di visualizzazione cartografica integrando le informazioni esistenti con la rappresentazione grafica delle attività commerciali.

● 3.6 EQUITALIA

► 3.6.1 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

È stata completata la revisione del sito www.gruppoequitalia.it. Il nuovo sito, completamente rivisto nel layout e nella struttura dei contenuti, è stato realizzato utilizzando il "flat design"; inoltre è stato corredato dall'automatico riconoscimento del *device* e offre un *layout* diverso se interrogato da *desktop* o da *mobile*. Il sito, in italiano e tedesco, offre la possibilità di categorizzare i contenuti e realizzare viste sui contenuti basate su categorie. La ricerca degli sportelli è stata implementata utilizzando il motore Sogei Geopoi (*GEOcoding Points Of Interest*). Il sito è stato corredato di un'area riservata mediante la quale i cittadini possono richiedere direttamente una serie di servizi senza recarsi allo sportello.

► 3.6.2 ESTRATTO CONTO

Tramite il servizio Estratto Conto *online*, attivo dal 2009, i cittadini, oltre a consultare la situazione aggiornata relativa alle proprie cartelle, debiti pendenti, procedure attivate, sospensioni e rateazioni, a partire dal 2015 possono effettuare la richiesta di "Sospensione delle procedure di riscossione" o inserire la "richiesta di rateizzazione del proprio debito" direttamente dal sito Internet di Equitalia evitando di recarsi allo sportello. È stata inoltre rinnovata l'interfaccia grafica e sono state riviste alcune modalità di navigazione.

► 3.6.3 SERVIZI PER GLI ENTI

"Monitor Enti" è il servizio tramite il quale Equitalia rendiconta a tutti quegli Enti cosiddetti non telematici (Comuni, Regioni, Enti locali, etc.), che utilizzano, per il recupero dei loro crediti, la riscossione coattiva a mezzo ruolo per il tramite delle società del gruppo Equitalia.

Nel 2015 si è intervenuti per migliorare la qualità delle informazioni presenti nell'applicazione attraverso la sostituzione progressiva delle fonti alimentanti; in particolare, la base dati del servizio, aggiornata attraverso l'acquisizione dei flussi creati dagli estrattori CAD, è stata sostituita dall'alimentazione da un nuovo *Data Base*, c.d. "DB di Rendicontazione" aggiornato periodicamente, attraverso processi di ETL, direttamente dal DB del Sistema Unico di Riscossione.

Nel servizio sono state anche realizzate due nuove aree per l'Ente Regione Sicilia, per la rendicontazione di informazioni inerenti alle riscossioni di cui la Regione risulta essere beneficiaria: modelli F23e frontespizi dei ruoli emessi dall'Erario.

► 3.6.4 GESTORE PROCEDURE IMMOBILIARI

L'applicativo Gestore Procedure Immobiliari, attivo dal 2010, fa parte di un Sistema di Interscambio nato nel 2009 per supportare utenti interni di Equitalia nella lavorazione di posizioni di soggetti



morosi, finalizzata all'iscrizione ipotecaria di beni immobiliari. In particolare, il Gestore consente di effettuare la visura ipocatastale direttamente dagli archivi dell'Agenzia delle Entrate ed, eventualmente, di predisporre l'ipoteca.

Nel 2015 si è provveduto a internalizzare nel Gestore le attività, in precedenza svolta dall'utente dell'Area Procedure Immobiliari (API) mediante applicativo esterno di Equitalia, denominato Mon. Ipo., ottimizzando il processo in termini sia di utilizzo delle risorse che di tempi di lavorazione di una singola pratica.

► 3.6.5 EQUITALIA GIUSTIZIA

Sono state effettuate attività di adeguamento delle applicazioni alla normativa vigente. In particolare:

- nell'area Ju.M.Bo. sono state realizzate funzionalità di sollecito e rendicontazione al Ministero di Giustizia e di gestione dei versamenti, con relativa rendicontazione;
- nell'area Portale Monopoli è stata aggiornata la funzionalità di acquisizione dei modelli, adeguandola a quanto già previsto per i modelli C5, C6 e D2;
- nell'area Tesoreria sono proseguiti gli interventi finalizzati all'internalizzazione delle funzioni della gestione finanziaria; in particolare, sono state realizzate le funzionalità per l'individuazione e la risoluzione delle incoerenze sui dati trasmessi dagli Operatori finanziari, l'individuazione automatica e la gestione dei Tassi cliente, la predisposizione automatica delle proposte di accentramento, l'introduzione della *strong authentication*, il censimento dei conti extra FUG e la gestione dei bonifici verso i conti stessi, l'acquisizione degli investimenti in BTP e *Time Deposit*, la gestione della variazione delle coordinate dei conti assicurativi, l'abbinamento tra i rendiconti CBI e le polizze assicurative, la gestione degli spostamenti tra conti di accentramento tramite la generazione di Lotti di bonifici e la gestione delle richieste di informazione verso gli operatori finanziari e dei relativi *feedback*.

► 3.6.6 SOLUZIONI DI BUSINESS INTELLIGENCE

Nell'ambito della BI di Equitalia, è stato implementato l'insieme degli strumenti a uso delle strutture Controllo di Gestione e Divisione Riscossione mediante l'introduzione di nuove analisi e *report*. In particolare sono stati predisposti nuovi strumenti per il monitoraggio del contenzioso affidato da Equitalia agli studi legali e per l'analisi dei dati della piattaforma CRM. È quindi stato predisposto un sistema di reportistica per l'analisi delle rateazioni, oggetto nel 2015 di variazioni normative. Le stesse informazioni sono state integrate all'interno della piattaforma di *self-service BI* e *data mining*, a disposizione degli utenti, ampliandone l'ambito di applicazione.

È stata creata un'area di BI dedicata alla gestione delle procedure immobiliari da parte di Equitalia, in cui sono stati resi disponibili strumenti di analisi e reportistica per il monitoraggio dei processi di gestione delle procedure immobiliari.

Per Equitalia Giustizia, nell'ambito delle strutture Pianificazione e monitoraggio operativo, Contabilità e rendicontazione fondo unico di giustizia, Gestione finanziaria, è stato arricchito il pacchetto di strumenti di BI mediante l'introduzione di nuove funzionalità di reportistica. Inoltre, per l'attività di monitoraggio della riscossione relativamente ai ruoli emessi per conto degli Enti di giustizia, sono stati estesi gli strumenti di analisi e monitoraggio anche per le informazioni di competenza della società Riscossione Sicilia.



● 3.7 PROGETTO SANITÀ

► 3.7.1 PRODUZIONE TS E TS-CNS

Sono state prodotte e distribuite circa 15 milioni di Tessere Sanitarie con *microchip* (TS-CNS). La produzione ha riguardato tutte le Regioni/Province Autonome. 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 circa 1,1 milioni di pezzi.

3.7.1.1 Ricette farmaceutiche e specialistiche, ricette elettroniche, certificati di malattia

In relazione alla raccolta delle ricette di prescrizioni farmaceutiche e specialistiche:

- è proseguita la raccolta telematica delle ricette per tutte le Regioni: sono state raccolte ed elaborate nell'anno oltre 800 milioni di ricette;
- si è consolidato il collegamento in rete con circa il 90% dei medici di medicina generale e dei pediatri in tutte le Regioni/Province Autonome per la trasmissione dei dati delle prescrizioni;
- sono stati attivati in ulteriori due Regioni (19 Regioni in tutto) i piani di diffusione previsti dal D.M. 2 novembre 2011, per la progressiva introduzione della ricetta elettronica in sostituzione di quella cartacea, mentre la fase della completa diffusione sul territorio nazionale è prevista entro il 2016. Sono state gestite in tempo reale e dematerializzate oltre 330 milioni di ricette elettroniche. In merito ai dati delle "ricette rosse" provenienti dai medici prescrittori, sono state trasmesse oltre 300 milioni di ricette. Sono inoltre stati raccolti e inviati all'INPS circa 22 milioni di certificati di malattia.

3.7.1.2 Acquisizione spese sanitarie

In attuazione di quanto disposto all'art. 3, comma 3 del Decreto Legislativo 21 novembre 2014, n. 175, sono state effettuate le attività propedeutiche alla trasmissione dei dati di spesa sanitaria da parte delle strutture sanitarie accreditate e degli iscritti all'ordine dei medici chirurghi e odontoiatri al sistema TS. In particolare, si sono svolti incontri istituzionali alla presenza dei referenti dell'Agenzia delle Entrate, delle Regioni, delle Associazioni di categoria dei farmacisti e dell'ordine dei medici, ai fini della predisposizione dei provvedimenti da parte della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) e dell'Agenzia delle Entrate a supporto degli adempimenti previsti dal DL n. 175/2014 e delle specifiche tecniche per la trasmissione dei dati.

I suddetti provvedimenti sono stati sottoposti al garante, che ha espresso parere favorevole il 30 luglio 2015.

A seguito della pubblicazione dei provvedimenti avvenuta nei primi giorni di agosto 2015, si sono svolti presso le Regioni diversi incontri informativi che hanno visto coinvolti migliaia di soggetti obbligati alla trasmissione dei dati di spesa sanitaria.

Infine, dal 1° ottobre 2015 è stato reso disponibile il sistema di accoglienza dei dati di spesa sanitaria.

● 3.8 AGENDA DIGITALE

Nel 2015 Sogei ha portato avanti due dei progetti cardine dell'Agenda Digitale:

- la costituzione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR);
- la gestione del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica (SdI).

Per la realizzazione dell'ANPR, Sogei ha sottoscritto un apposito contratto esecutivo con il Ministero dell'Interno, attuativo del disposto dell'art. 62 del D.Lgs. n. 82/2005, mentre la gestione dello SdI rientra nell'ambito delle attività regolate dal Piano Tecnico di competenza dell'Agenzia delle Entrate.



► 3.8.1 MINISTERO DELL'INTERNO: ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

L'art. 62 del D.Lgs. n. 82/2005, ha istituito, presso il Ministero dell'Interno, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, quale base di dati di interesse nazionale, ai sensi dell'art. 60, che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'AIRE e alle anagrafi comunali della popolazione residente e dei cittadini italiani residenti all'estero, secondo un piano per il graduale subentro.

La costituzione dell'ANPR prevede tre fasi:

- fase di attuazione immediata, che riguarda esclusivamente la modifica dei sistemi di sicurezza utilizzati dai sistemi INA e AIRE, lasciando inalterate le infrastrutture e le modalità di alimentazione attuali;
- fase transitoria, che prevede la progressiva migrazione delle Banche dati relative alle anagrafi comunali della popolazione residente e dei cittadini italiani residenti all'estero nell'ANPR;
- fase definitiva, che la pianificazione iniziale ipotizzava decorresse dal 1° gennaio 2015, in cui l'ANPR subentra alle anagrafi comunali.

Con l'approvazione del DPCM 194/2014, hanno preso avvio nel 2015 le attività propedeutiche al subentro delle anagrafi comunali e, in particolare:

- la realizzazione dei servizi da rendere disponibili ai Comuni e alle pubbliche amministrazioni ed Enti non economici che sottoscriveranno convenzioni con il Ministero dell'Interno per l'accesso all'ANPR;
- la realizzazione dell'infrastruttura fisica dell'ANPR, nel rispetto dei requisiti di sicurezza previsti dal citato DPCM;
- la realizzazione del cruscotto di monitoraggio della *Control Room*, installato presso il Ministero dell'Interno che lo utilizzerà per il monitoraggio dei sistemi e dei servizi.

La realizzazione dei servizi dell'ANPR, in particolare, è stata accompagnata da una fase di analisi di dettaglio, che ha coinvolto 25 Comuni sperimentatori nonché i Comuni di Milano e Roma come osservatori. Nel mese di novembre, sono iniziati i primi test di connessione da parte dei 25 Comuni e dei servizi che l'ANPR mette a disposizione per il subentro; due Comuni, in particolare, hanno effettuato una simulazione completa. In parallelo, Sogei ha garantito la continuità operativa dei sistemi INA-SAIA e AIRE (trasferito in Sogei a febbraio 2015), ed erogato il servizio di assistenza ai Comuni.

► 3.8.2 SISTEMA DI INTERSCAMBIO PER LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

Dal 31 marzo 2015 il Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica è stato predisposto per accogliere anche le fatture destinate alle amministrazioni locali e a tutte le amministrazioni centrali non comprese nell'avvio di giugno 2014. Significativi interventi di adeguamento dell'infrastruttura tecnologica e di potenziamento dei servizi hanno consentito di accogliere e consegnare al destinatario oltre 22 milioni di fatture, di cui circa 21 milioni a partire da aprile. Nel periodo il sistema ha interessato circa 650.000 operatori economici e 53.000 soggetti pubblici riceventi; le fatture sono state ricevute e consegnate tramite oltre 160.000 canali di colloquio. Complessivamente il Sistema di interscambio, da quando è stato reso disponibile, ha ricevuto oltre 26 milioni di fatture, di cui quasi 2 milioni scartate per errori formali e oltre 24 milioni correttamente consegnate.

● 3.9 SOLUZIONI E SERVIZI TRASVERSALI

► 3.9.1 SOLUZIONI PER LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

Nel 2015 i sistemi gestionali hanno ricevuto, archiviato e registrato automaticamente oltre 88.000 fatture elettroniche. Nello stesso periodo i sistemi hanno generato e trasmesso al Sistema di interscambio circa 2.500 fatture destinate ad altre Amministrazioni pubbliche.



► 3.9.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA CENTRALE

Il servizio di assistenza agli utenti del SIF 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;
- assicurare la funzionalità del SIF 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 SIF.

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 evolutivi.

I volumi del servizio sono stati pari a circa 1.180.000 richieste, registrando un incremento significativo rispetto al precedente anno pari a oltre il 40%. La ripartizione della risoluzione delle richieste di assistenza tra il primo e il secondo livello è stata pari rispettivamente al 90% e al 10%, con un sensibile aumento della percentuale di risoluzione al primo livello di assistenza.

► 3.9.3 PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE

Gli utenti abilitati al servizio di protocollazione e gestione documentale sono circa 55.000, con oltre 137,2 milioni di documenti gestiti (principali e allegati) e oltre 100 milioni di numeri di protocollo assegnati.

Nell'ambito del processo tributario telematico svolto presso le Commissioni tributarie provinciali e regionali, la documentazione processuale è archiviata e protocollata nel sistema documentale dopo averne verificato l'ammissibilità del formato indicato nel relativo decreto direttoriale sulle regole tecniche. Inoltre, gli avvisi di trattazione delle udienze e le comunicazioni del dispositivo delle sentenze alle parti processuali sono protocollati e archiviati nel sistema documentale, che garantisce anche la spedizione di tali atti mediante caselle di PEC dell'Area Organizzativa Omogenea della commissione mittente.

Inoltre, sono state messe in linea le componenti del sistema di protocollazione e gestione documentale, al fine di effettuare la protocollazione in automatico della documentazione inviata alle caselle di PEC riservate alle istanze di *voluntary disclosure*. L'intervento è stato finalizzato al trattamento di documenti di grandi dimensioni (superiori a 50 MB) ricevuti nelle caselle di PEC, allestite allo scopo, e alla lavorazione in *back-office* a valle della protocollazione da parte delle DD.RR. e DD.PP. competenti dell'Agenzia delle Entrate. Per tale flusso sono stati inviati complessivamente oltre 170.000 messaggi di PEC. Tra i servizi di integrazione con il sistema di PEC, sono stati effettuati gli invii massivi di comunicazioni di anomalie riscontrate dall'analisi dei dati di specifici processi dell'Agenzia delle Entrate (inviati oltre 370.000 messaggi di PEC).

► 3.9.4 FORMAZIONE E-LEARNING

Il servizio di formazione *e-Learning* ha consentito di supportare le Strutture Organizzative dell'Amministrazione finanziaria sia nella diffusione della conoscenza su tematiche inerenti alla normativa, all'evoluzione tecnologica e all'utilizzo delle applicazioni informatiche, che in azioni di carattere formativo.

Attraverso le piattaforme *e-Learning* di riferimento, sono state gestite circa 55.000 iscrizioni e sono stati erogati corsi per 150.000 ore.



► 3.9.5 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI

Il servizio prevede il complesso delle attività inerenti all'acquisizione dei documenti informatici, alla memorizzazione su supporti idonei, all'apposizione del riferimento temporale e della firma digitale e alla successiva conservazione dei cosiddetti lotti di conservazione, con la quale si attesta in definitiva il corretto svolgimento del processo. Il sistema informatico di supporto assicura la corretta conservazione e la successiva esibizione di ciascun documento conservato, garantendo la piena conformità ai requisiti previsti dalle regole tecniche di formazione e conservazione dei documenti informatici (Deliberazione CNIPA n. 11/2004).

Nel 2015 sono stati inviati in conservazione 5.548.499 documenti predisposti dal comparto Territorio dell'Agenzia delle Entrate inerenti al servizio di Pubblicità immobiliare (nota, registro generale d'ordine e titolo), nonché 5.436.629 documenti e 111.870 fatture elettroniche per l'Agenzia delle Entrate, l'Agenzia del Demanio, l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, SSEF e Sogei.

Dal 2011, anno di avvio del servizio, il numero dei documenti conservati è pari a 18.054.042.

► 3.9.6 SOLUZIONI GESTIONALI

Per l'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del personale, si è dato seguito alle riorganizzazioni e alle modifiche al calcolo dei congedi così come stabilito dal *Jobs Act*. Gli interventi hanno riguardato il sistema HR, l'applicazione delle presenze/assenze e tutte le procedure di gestione del personale. Per l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, sempre in ambito personale, si è dato seguito alla revisione del sistema anagrafico-giuridico al fine di recepire l'attuale struttura organizzativa e alla revisione del sistema delle presenze/assenze per renderlo aderente alle prassi in uso in Agenzia, nonché alle modifiche normative sui congedi, così come stabilito dal *Jobs Act*. Gli interventi hanno riguardato il sistema HR, l'applicazione delle presenze/assenze e tutte le procedure di gestione del personale.