

*Ministero  
dell'Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DELLE FINANZE

DIREZIONE AGENZIE ED ENTI DELLA FISCALITA'

## **Relazione illustrativa**

**sullo Schema di Atto aggiuntivo alla Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225.**

Il presente Atto aggiuntivo disciplina, per il periodo dal 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018, l'attività di riscossione ai sensi dell'art. 1 del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225 che ha riformato l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale al fine di garantire l'effettività del gettito e di incrementare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Come noto l'art. 1, comma 1, del citato decreto legge ha disposto, a decorrere dal 1° luglio 2017, la trasformazione delle società del Gruppo Equitalia nell'ente pubblico economico "Agenzia delle entrate-Riscossione", sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze e al monitoraggio dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. In particolare, l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale restano nella titolarità dell'Agenzia delle entrate che si avvale, per lo svolgimento, del nuovo Ente strumentale. Inoltre, il Direttore dell'Agenzia delle entrate è anche Presidente dell'Ente.

Tale riorganizzazione, attraverso il coordinamento dall'alto, ha reso più efficace la condivisione delle informazioni e delle banche dati, favorendo una maggiore flessibilità operativa.

Per quanto riguarda la definizione della strategia in materia di riscossione da attuare nel corso dell'anno di riferimento, l'art. 1, comma 13, del citato D.L. 193/2016, ha previsto che essa sia

demandata ad un Atto aggiuntivo alla Convenzione triennale di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 da stipulare annualmente tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Ente. La norma definisce anche i principali elementi del suddetto Atto, fra i quali, i servizi dovuti, le risorse disponibili, le strategie per la riscossione che devono privilegiare il risultato piuttosto che il processo.

L'iter negoziale del presente Atto è stato avviato nel mese di settembre 2017, per concludersi con la condivisione dei suoi contenuti nel mese di marzo u.s. definiti anche in coerenza con il Documento di economia e finanza 2017, con le previsioni introdotte dal decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 recante "Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili", con le priorità indicate nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2018-2020 e con i pareri delle commissioni parlamentari competenti per materia espressi sull'atto aggiuntivo 2017.

Per una maggiore chiarezza espositiva si descrivono di seguito i contenuti dello schema di Atto aggiuntivo all'esame il quale ripropone la precedente struttura suddivisa in "Articolato", "Piano annuale dell'Agenzia" (Allegato 1) e "Flussi informativi" (Allegato 2).

### **Articolato**

Nell'articolato sono individuate prioritariamente le finalità dell'Atto, ossia la regolamentazione dell'attività di riscossione per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore del contribuente e degli operatori del settore, attraverso il rafforzamento del coordinamento tra le parti e della collaborazione per superare le frammentazioni e le duplicazioni di attività.

In particolare si prevede che l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegna ad esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza gestionale, efficacia, economicità dell'azione nonché di equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Viene, inoltre, regolato il sistema di relazioni tra Ministero, Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione sulla base del principio di cui all'art. 1, comma, 3 del D.L. 193/2016, per il quale spettano al Ministro le funzioni di "indirizzo" e "vigilanza" e all'Agenzia delle entrate le funzioni di "monitoraggio" sul nuovo Ente.

In particolare, oltre alla vigilanza svolta dal Ministro attraverso l'approvazione delle delibere di cui all'articolo 4 dell'allegato schema di Atto, è stata attribuita al Ministero, a seguito dell'entrata

in vigore dell'art. 19-*octies* del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, la funzione di vigilanza anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti (art. 1, comma 13, lett. f) del D.L. 193/2016). Tale funzione viene specificamente regolamentata nel nuovo articolo 10 dell'Articolato.

Inoltre, rispetto all'Atto aggiuntivo 2017, sono stati inseriti tre nuovi articoli, 7, 8 e 9 che, per un migliore coordinamento tra le parti disciplinano i rapporti in materia di "Comunicazione Istituzionale", "Sistemi Informativi" e "Qualità dei servizi ai contribuenti".

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio da parte dell'Agenzia delle entrate, ai sensi dell'art. 1, comma 3, del D.L. 193/2016 essa è disciplinata nell'articolo 12 del medesimo Articolato. L'Agenzia delle entrate provvede a monitorare costantemente l'attività dell'Ente secondo principi di trasparenza e pubblicità potendo richiedere a quest'ultimo rendicontazioni periodiche sullo stato e sull'andamento della riscossione. Lo stesso articolo prevede anche l'impegno dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione ad adottare, laddove possibile, strategie comuni e sinergie operative, organizzative e logistiche – tra le quali l'individuazione delle più efficienti soluzioni immobiliari per i propri uffici – nel rispetto della normativa vigente.

### **Piano annuale dell'Agenzia (Allegato 1)**

Il Piano individua l'azione strategica della riscossione dei crediti tributari con riferimento all'intero esercizio 2018 tenendo conto delle misure definite dal D.L. 193/2016 e dal D.L. 148/2017 il quale ha introdotto significativi interventi in materia di riscossione tra cui la facoltà di esercitare nuovamente la definizione agevolata per i debitori non ammessi alla precedente definizione e l'introduzione della definizione agevolata anche per i carichi affidati dal 1° gennaio al 30 settembre 2017, con modalità analoghe a quelle previste dall'art. 6 del D.L. 193/2016 con riferimento ai carichi affidati dal 2000 al 2016.

In particolare, al fine di proseguire l'azione di contrasto all'evasione finalizzata al conseguimento di significativi recuperi in termini di risultati della riscossione per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari, l'Agenzia delle entrate-Riscossione deve:

- esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza, efficacia ed equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari;

- perseguire, nell'esercizio dell'attività di riscossione un approccio sempre più adeguato alle caratteristiche del singolo contribuente, ottimizzando i risultati;
- garantire il miglioramento dei rapporti con i contribuenti, in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca
- garantire la tenuta dei conti per la gestione aziendale e il rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso attente politiche di contenimento dei costi.

Tali priorità sono declinate, in linea con la precedente struttura, attraverso tre aree strategiche che prevedono specifici obiettivi quantitativi da raggiungere nel corso dell'esercizio, il cui andamento è monitorato attraverso i connessi indicatori. In particolare:

- ✓ nell'**Area strategica servizi** l'obiettivo *"Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale"* è misurato mediante sei indicatori: i primi due *"Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia"* e *"Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia"*, già presenti nel precedente Piano, sono stati riconfermati con l'incremento del target all'85%; gli altri quattro indicatori, *"Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di Equipro"*, *"Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale"*, *"Customer satisfaction dei servizi web cittadini"* e *"Customer satisfaction dei servizi web intermediari"* sono di nuova introduzione;
- ✓ nell'**Area strategica riscossione** è stato previsto di *"Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nelle relazioni tecniche di accompagnamento al D.L. 193/2016 e al D.L. 148/2017"*. A tal fine sono stati individuati tre indicatori:
  - *"Volumi di riscossioni ruoli complessivi"* che misura la capacità di realizzare 10.974 milioni di euro con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata di cui all'articolo 6 del D.L. 193/2016 e all'articolo 1 del D.L. 148/2017;
  - *"Percentuale di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza"*, di nuova introduzione, per valutare la capacità di accelerare il processo di concessione delle rateizzazioni nei casi ordinari rispetto ai limiti di legge;

## Relazione illustrativa

- *"Tempo medio di notifica della cartella"*, anch'esso di nuova introduzione, che misura la capacità di efficientare il processo di notifica delle cartelle di pagamento.
- ✓ nell'**Area strategica efficienza** l'obiettivo, come per il precedente esercizio, è di *"Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste"*. In tale ambito viene previsto l'indicatore *"Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi"* che misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione all'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione. L'indicatore è misurato dal rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per 100 euro riscossi la misura limite.

Per una più agevole lettura, nelle schede seguenti si riportano gli obiettivi e i rispettivi indicatori presenti nel Piano annuale 2018 in confronto con quelli programmati nel 2017.

| <b>AREA STRATEGICA SERVIZI</b>  |   |                              |                              |
|---|---|------------------------------|------------------------------|
| <b>Obiettivo</b> -Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale |   | <b>Target 2018</b>           | <b>Target 2017</b>           |
| <b>Indicatori</b>   | <b>Descrizione indicatori</b>   |                              |                              |
| Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia  | L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi, di contatto e di pagamento resi disponibili dall'Agenzia, integrando l'utilizzo dei canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, favorendo: i canali remoti, l'uso della tecnologia, una minore mobilità per i contribuenti.<br>L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero di servizi erogati (es. numero quietanze emesse, rateizzazioni concesse, ecc.) e degli accessi registrati nell'area riservata del sito web, nell'area pubblica dello stesso portale, il montante dei contatti del contact center del I, II e III livello, e il montante dei servizi erogati e degli accessi complessivi registrati nell'unità di tempo presso i canali alternativi e gli sportelli fisici per servizi equivalenti. | Valore = o superiore all'85% | Valore non inferiore all'80% |

## Relazione illustrativa

|   |   |  |                              |
|---|---|--|------------------------------|
| Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia   | L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento resi disponibili dall'Agenzia in alternativa alla propria rete sportellare, al fine di favorire: modalità semplificative di pagamento per il contribuente e utilizzo della moneta elettronica che non richiedano presenza fisica, spostamenti e vincoli di orario.<br>L'indicatore si identifica con la relazione tra il numero delle transazioni di pagamento effettuate presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia e il montante complessivo delle transazioni di pagamento registrati nell'unità di tempo. | Valore = o superiore all'85%                               | Valore non inferiore all'80% |
| Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro   | L'indicatore misura la capacità di incrementare il numero delle operazioni generate dai professionisti intermediari che si servono dell'apposita applicazione sviluppata sul portale.   | Valore mensile medio superiore al 2017<br>Nuovo indicatore | -                            |
| Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale | L'indicatore misura la capacità delle soluzioni sviluppate sui canali alternativi agli sportelli di assorbire le richieste da parte dei contribuenti.   | Valore superiore al 50%<br>Nuovo indicatore                | -                            |
| Customer satisfaction dei servizi web cittadini   | L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva dei cittadini sui seguenti servizi web: estratto conto, rateizza adesso, chiedi la rateizzazione, sospendi la riscossione, delega un intermediario, se mi scordo, pagamenti. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.  | Valore superiore al risultato 2017<br>Nuovo indicatore     | -                            |
| Customer satisfaction dei servizi web intermediari  | L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva degli intermediari sui seguenti servizi web: estratto conto, chiedi la rateizzazione, sospendi la riscossione, delega un intermediario, gestione deleghe, se mi scordo. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.   | Valore superiore al risultato 2017<br>Nuovo indicatore     | -                            |

| <b>AREA STRATEGICA RISCOSSIONE</b>   |  |  |                        |
|--|--|--|------------------------|
| <b>Obiettivo - Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016</b> |  |  |                        |
| <b>Indicatori</b>  | <b>Descrizione indicatori</b>  | <b>Target 2018</b>   | <b>Target 2017</b>     |
| Volumi di riscossioni ruoli complessivi  | L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata di cui all'articolo 6 del D.L. 193/2016 e articolo 1 del D.L. 148/2017, convertiti con modificazioni, un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge.  | 10.974 milioni di euro   | 10.504 milioni di euro |
| % di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza                                   | L'indicatore misura la % di rateizzazioni di importo inferiore a € 60.000 concesse, lavorate entro 5 giorni dall'istanza, rispetto al totale delle equivalenti rateizzazioni concesse, accertando la capacità di accelerare il processo di concessione delle rateizzazioni nei casi ordinari, rispetto ai limiti di legge. | Valore = o superiore al 70%<br>Nuovo indicatore  | -                      |
| Tempo medio di notifica della cartella   | L'indicatore misura la capacità di efficientare il processo di notifica delle cartelle di pagamento, riducendo i tempi medi di finalizzazione rispetto alla data di cartellazione, per i volumi notificati nell'anno.  | Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90gg. dalla data di cartellazione<br>Nuovo indicatore | -                      |

| AREA STRATEGICA EFFICIENZA                    |  |                                      |  |
|---|--|--------------------------------------|--|
| Obiettivo                                     |  | Target 2018                          | Target 2017                            |
| Indicatori                                    | Descrizione indicatori   |                                      |  |
| Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi | L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione con l'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione. L'indicatore si identifica con il rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite. | < 12 euro per ogni 100 euro riscossi | <= 12 euro per ogni 100 euro riscossi. |

### Flussi informativi (Allegato 2)

Nell'allegato 2, Flussi informativi, sono definite le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi e a tal fine sono individuate le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi che l'Agenzia delle entrate-Riscossione fornisce al Dipartimento delle finanze, per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministro e rispondono all'esigenza di disporre di una struttura di informazioni organica e funzionale all'obiettivo di evidenziare lo stato di avanzamento delle attività previste nel Piano dell'Agenzia e l'impatto dell'azione amministrativa sui principali portatori d'interesse.

Al riguardo, si fa presente che il processo di verifica si articola attraverso un *report* infrannuale concernente l'avanzamento degli obiettivi al 30 settembre e una rendicontazione annuale, in cui sono rappresentati entro il 31 marzo i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre dell'anno precedente.