

Equitalia S.p.a.

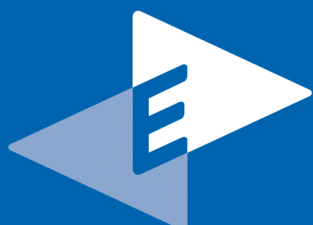
Senato della Repubblica

VI Commissione Finanze e Tesoro

Audizione del Direttore Generale di Equitalia Spa

Dott. Marco Cuccagna

Roma, 23 giugno 2009



Equitalia

Permettetemi, innanzitutto, di ringraziare il Presidente Senatore Mario Baldassarri e tutti i Senatori della VI Commissione Finanze per l'opportunità che ci viene offerta di illustrare le attività e l'organizzazione del Gruppo Equitalia a seguito del passaggio in mani pubbliche dell'attività della riscossione.

Assetto organizzativo e societario del Gruppo Equitalia

Premessa

Secondo quanto previsto dall'art. 3, D.L. 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni, con la L. 2 dicembre 2005, n. 248, a far data dal 1° ottobre 2006, è stato soppresso il sistema di affidamento in concessione del servizio nazionale di riscossione e, a partire dalla stessa data, le relative funzioni sono state attribuite all'Agenzia delle Entrate che le esercita mediante Riscossione SpA, oggi Equitalia SpA.

Fino al 1° ottobre 2006 il servizio era affidato in concessione dallo Stato a Istituti Bancari e a Società private.

Equitalia nasce dall'esigenza di ristrutturare un settore, essenziale per la vita del paese, con l'obiettivo di migliorare i risultati della lotta all'evasione.

L'ultimo tentativo di cambiare dall'interno il sistema, allora vigente, fu effettuato con la riforma del 1999.

Nonostante gli efficaci strumenti d'azione e di deterrenza riconosciuti con tale riforma alle società concessionarie, aveva continuato a persistere, in molte di queste società, una cultura imprenditoriale non finalizzata alla massimizzazione delle riscossioni.

La remunerazione alle società concessionarie, per effetto di norme di legge ad hoc varate di anno in anno, avveniva con l'assegnazione di un compenso forfetario, che comportava un considerevole esborso di denaro pubblico (circa 500 milioni di euro l'anno).

In sostanza, si era attivato un circolo vizioso, nel quale le società concessionarie continuavano a chiedere l'erogazione di compensi forfetari a carico dello Stato e, nel contempo, ottenevano scarsi risultati in termini di recupero coattivo.

Il sistema era costituito da 38 Società per azioni, che gestivano la riscossione dei tributi per le 103 province Italiane (ambiti), e dal C.N.C. (Centro Nazionale di Coordinamento delle attività telematiche ed operative per la riscossione) ex Consorzio Nazionale dei Concessionari.

Le suddette Società per effetto della citata riforma del settore (D.L. 203/2005), dal 1° ottobre 2006 sono state acquistate da Riscossione SpA, nuova Società di emanazione pubblica costituita dall'Agenzia delle Entrate (51%) e dall'INPS (49%), in seguito denominata Equitalia SpA.

Il principale obiettivo della riforma è, quindi, quello di evitare che un inadeguato funzionamento della riscossione coattiva possa pregiudicare il raggiungimento di risultati soddisfacenti nella lotta all'evasione fiscale e contributiva. In effetti, il miglioramento delle prestazioni dell'attività di recupero coattivo è essenziale anche ai fini dell'incremento del tasso di assolvimento spontaneo e, quindi, dei volumi di riscossione da autotassazione.

La riforma ha costituito un passo di rilevanza strategica anche perché, grazie al diretto coinvolgimento dell'Agenzia delle Entrate e dell'I.N.P.S., ha creato i presupposti per un governo unitario

dell'azione di accertamento e di quella di riscossione, che ne costituisce il naturale compimento. Tutto ciò, senza trascurare, naturalmente, l'esigenza di migliorare il rapporto con il contribuente.

La creazione del nuovo Gruppo societario pubblico è stata, poi, indirizzata anche ad ottenere la riduzione dei costi del sistema, a seguito del superamento della precedente frammentazione e della creazione di economie di scala nei processi produttivi.

In considerazione di tali obiettivi, Equitalia ha individuato quali proprie missioni:

il contrasto all'evasione fiscale e contributiva, in linea con l'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2007/2009" del Vice Ministro dell'Economia e delle Finanze, e allo scopo di fornire un qualificato contributo alla costruzione di un Paese più giusto;

la garanzia di un adeguato livello di servizi ai cittadini;

la razionalizzazione delle politiche di spesa, al fine di minimizzare i costi a carico dello Stato.

Il primo passo verso la realizzazione di queste missioni è stata la gestione dell'impegnativo percorso di acquisizione delle società concessionarie.

Nel breve volgere di 12 mesi, Equitalia ha acquisito le 38 società ex concessionarie da 54 banche e 35 privati, azionisti delle medesime.

Tutti i contratti definitivi sono stati puntualmente stipulati prima del 30 settembre 2006 (termine ultimo fissato dall'art. 3 del d.l. 30 settembre 2005, n. 203), mantenendo così l'impegno stabilito dal Parlamento e dando luogo alla più grande operazione di insourcing

mai effettuata dalla pubblica amministrazione italiana in tempi così ristretti.

Fase di start up

Con riferimento allo stato di attuazione del modello societario delineato nel Piano Industriale di Equitalia, nel corso del 2008 è proseguita l'attività di riorganizzazione complessiva dell'assetto del Gruppo, finalizzata al graduale superamento dell'iniziale frammentazione in una molteplicità di società ed alla progressiva aggregazione delle stesse verso una dimensione regionale.

Al 1° gennaio 2008, a seguito della prima fase di riorganizzazione, l'area di consolidamento del Gruppo Equitalia comprendeva 32 società, articolate in 31 Agenti della Riscossione e una società di servizi (Equitalia Servizi, ex C.N.C.).

In data 28 aprile 2008, come disposto dalla L. 244/2007 (legge Finanziaria 2008), è stata costituita Equitalia Giustizia, società dedicata alla gestione dei crediti relativi alle spese di giustizia e alle pene pecuniarie conseguenti ai provvedimenti passati in giudicato o divenuti definitivi (L. 181/2008).

La fase di start up è stata caratterizzata dalla ricerca di una forte razionalizzazione di modi e procedure operative che avevano accompagnato il sistema della riscossione fino a quel momento.

Sul versante informatico, per esempio, i 5 sistemi operativi utilizzati dai 38 concessionari per la riscossione, sono stati ricondotti a 2, con l'obiettivo ricondurre ad un unico sistema informativo tutte le società del Gruppo.

A partire dal secondo semestre 2007 e nel corso del 2008 si è svolto il programma di consolidamento presso il CED Sogei delle infrastrutture di elaborazione dati ereditate dalle banche di

provenienza delle Società del Gruppo Equitalia. I CED interessati dall'iniziativa sono 11 ed i relativi interventi di rilocalizzazione sono stati realizzati tutti nell'arco temporale che va da luglio 2007 a dicembre 2008.

Attualmente tutti i sistemi di riscossione basati su tecnologia mainframe sono ospitati presso il CED Sogei.

In seguito al completamento dei progetti di relocation sono stati avviati gli interventi di ottimizzazione degli ambienti HW e SW e di integrazione dei processi di gestione, finalizzati a conseguire maggiore efficienza e standardizzazione delle tecnologie e delle procedure operative.

Oltre alle azioni di natura sistemistica è in corso l'accentramento dei servizi di gestione presso un numero ridotto di poli di conduzione operativa che si avvalgono in larga misura delle competenze interne delle maggiori società del Gruppo Equitalia dotate di adeguate strutture organizzative.

In parallelo al programma di consolidamento delle infrastrutture tecniche si sono svolti i progetti di migrazione applicativa con il duplice obiettivo di sostenere le operazioni societarie straordinarie e perseguire la convergenza dei sistemi di riscossione.

Nel corso del 2008 sono stati oggetto di migrazione 26 ambiti provinciali. Nel corso del 2009 ne sono programmati complessivamente 19, di cui 5 già realizzati, 2 previsti nel mese di luglio e 12 entro la fine dell'anno.

Le migrazioni comportano generalmente il trasferimento delle basi dati e l'attuazione degli adeguamenti necessari a ricondurre l'ambito migrato alle modalità operative dell'Agente della Riscossione ricevente.

Alla fine dell'anno corrente risulterà completo il processo di regionalizzazione del parco applicativo installato.

Tale impegnativo e serrato programma di convergenza su scala nazionale non ha certo fermato l'attività di adeguamento generale delle attuali infrastrutture alle importanti modifiche normative registrate negli ultimi mesi. Sul piano dell'adeguamento dei sistemi alla nuova normativa si segnala, fra gli altri, l'intervento operato per adempiere all'articolo 48 bis del DPR n. 602 del 1973, in tema di sospensione dei pagamenti che le Pubbliche Amministrazioni devono effettuare nei confronti di soggetti morosi per almeno diecimila euro nel pagamento di debiti iscritti a ruolo.

Il sistema, che prevede la completa automazione dei rapporti tra le P.A. ed il gruppo Equitalia, fornisce risposte entro 24/72 ore dalla richiesta di informazione proveniente dalla P.A., è gestito da Equitalia in collaborazione con Consip.

Nel passaggio di "focus" dalla dimensione di profitto puro a quella di economicità di gestione, si è dato massimo impulso strategico alle attività ed investimenti volti a recuperare un nuovo approccio alle esigenze del cittadino, avviando una forte campagna di sensibilizzazione e riorientamento strategico degli operatori della riscossione a tale area di servizio istituzionale.

Come previsto dal Piano industriale, è stata dedicata una particolare attenzione ai rapporti con i cittadini e le imprese mettendo in atto, per il suo miglioramento, sinergie con altri soggetti, in primis con l'Agenzia delle Entrate e con l'Inps, senza perdere mai di vista l'obiettivo finale di migliorare l'adempimento spontaneo e il contrasto all'evasione con conseguente aumento dei volumi di riscossione.

Va inoltre ricordato come in questa fase il Parlamento ha introdotto importanti modifiche normative in quella direzione: ci si riferisce all'attribuzione agli agenti della riscossione del potere di concedere la rateazione delle somme iscritte a ruolo, all'ampliamento delle rate da 60 a 72, all'eliminazione dell'obbligo di prestare garanzie per i debiti superiori a 50.000 euro.

Equitalia si è prontamente attivata per gestire questa importante modifica: sono stati individuati criteri uniformi per l'analisi delle istanze e la determinazione del numero delle rate volti ad evitare adempimenti superflui a carico dei richiedenti ed in linea con la particolare situazione di difficoltà economica, sono state predisposte le necessarie procedure informatiche ed è stata modellata l'organizzazione delle aziende.

Ad oggi sono state concesse circa 380.000 rateazioni.

La attuale situazione delle Società del Gruppo Equitalia

Alla data del 23 giugno 2009, a seguito delle operazioni societarie straordinarie previste nel piano approvato dal Consiglio di Amministrazione di Equitalia, il Gruppo Equitalia risulta composto, oltre che dalla holding, Equitalia Servizi ed Equitalia Giustizia, da 19 società Agenti della Riscossione, di cui:

- n. 4 società monoambito: Foggia, Lecce, Perugia e Terni.
- n. 4 società con dimensione multi ambito: Cerit, Emilia Nord, Esatri e Romagna.
- n. 5 società con dimensione regionale: Basilicata, Friuli V.G., Marche, Trentino Alto Adige e Sardegna;

- n. 6 società con dimensione multi ambito sovraregionale: ETR, Gerit, Nomos, Polis, Pragma e Sestri.

SITUAZIONE AL 1° GIUGNO 2009

N.	SOCIETÀ PARTECIPATE	AMBITO PROVINCIALE
1	EQUITALIA BASILICATA SPA	Matera – Potenza
2	EQUITALIA CERIT S.P.A.	Firenze – Massa Carrara – Arezzo – Pistoia – Pisa – Prato – Lucca
3	EQUITALIA EMILIA NORD S.P.A.	Ferrara – Parma – Reggio – Piacenza
4	EQUITALIA ESATRI S.P.A.	Brescia – Cremona – Lodi – Milano – Pavia – Bergamo – Varese – Como – Lecco – Sondrio
5	EQUITALIA ETR S.P.A.	Reggio Calabria – Brindisi – Vibo Valentia – Bari – Catanzaro – Cosenza – Crotona
6	EQUITALIA FOGGIA S.P.A.	Foggia
7	EQUITALIA FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	Udine – Gorizia – Trieste – Pordenone
8	EQUITALIA GERIT S.P.A.	Roma – L'Aquila – Siena – Latina – Livorno – Grosseto – Rieti – Frosinone – Viterbo
9	EQUITALIA LECCE S.P.A.	Lecce
10	EQUITALIA MARCHE S.P.A.	Ancona – Ascoli Piceno – Macerata – Pesaro Urbino
11	EQUITALIA NOMOS S.P.A.	Alessandria – Aosta – Belluno – Cuneo – Mantova – Modena – Treviso – Verona – Vicenza – Torino
12	EQUITALIA PERUGIA S.P.A.	Perugia
13	EQUITALIA POLIS S.P.A.	Avellino – Benevento – Bologna – Caserta – Napoli – Padova – Rovigo – Venezia – Campobasso – Isernia – Salerno
14	EQUITALIA PRAGMA S.P.A.	Pescara – Chieti – Teramo – Taranto
15	EQUITALIA ROMAGNA S.P.A.	Forlì – Cesena – Rimini – Ravenna
16	EQUITALIA SARDEGNA S.P.A.	Cagliari – Nuoro – Oristano – Sassari – (Carbonia – Iglesias – Medio Campidano – Ogliastra – Olbia Tempio)
17	EQUITALIA SESTRI S.P.A.	Asti – Biella – Imperia – La Spezia – Novara – Savona – Vercelli – Verbano-Cusio-Ossola – Genova
18	EQUITALIA TERNI S.P.A.	Terni
19	EQUITALIA TRENTO ALTO ADIGE- SÜDTIROL S.P.A.	Bolzano – Trento

Risultati di riscossione conseguiti nell'anno 2008 e confronto con gli anni precedenti

Nell'esercizio 2008 il Gruppo Equitalia, in coerenza con la missione istituzionale affidatagli, ha continuato ad intensificare il proprio impegno nell'azione di contrasto all'evasione da riscossione.

Si espone di seguito l'analisi dei risultati conseguiti dal complesso delle società partecipate del Gruppo, quale risultante dalle risultanze gestionali al 31 dicembre 2008:

2005	2006	2007	2008
2.524	3.561	5.382	5.720

(dati in milioni di euro)

In particolare, nel 2008 gli incassi da ruoli erariali (Agenzie Entrate e Dogane) e previdenziali (INPS e INAIL) nel 2008 ammontano a 5,72 miliardi di euro, con un incremento pari al 6,3% rispetto al corrispondente valore registrato nell'anno precedente.

La bontà dei risultati conseguiti finora da Equitalia, in termini di incremento dell'efficacia e dei volumi di riscossione, è testimoniata anche dagli esiti del confronto tra gli incassi da ruoli erariali e previdenziali negli anni dal 2005 al 2008.

Nelle tabelle allegate viene fornita una dettagliata rappresentazione del risultato raggiunto, anche su base regionale, provinciale e di singola azienda, nonché del numero e della tipologia delle procedure esecutive effettuate.

Ritengo che nonostante gli effetti della crisi e la forte incidenza delle richieste di rateazione, il lavoro svolto possa consentire, almeno, una sostanziale tenuta degli incassi da ruolo rispetto al risultato 2008.

Dall'esame dei dati emerge che l'incremento ottenuto è sostanzialmente omogeneo sul territorio nazionale.

Si rileva, poi, che i positivi risultati sono stati raggiunti in parallelo ad un processo di miglioramento continuo dei rapporti con i cittadini e limitando anche l'utilizzo di strumenti invasivi (quali il fermo e l'ipoteca) per il recupero di somme di ridotta entità. Un fatto importante, in questo contesto, è stato il farsi strada di un diverso atteggiamento dei debitori, i quali cominciano a riconoscere la professionalità degli agenti della riscossione e, quindi, l'inopportunità di assumere comportamenti dilatori nel pagamento delle somme richieste. Si sta, in effetti, registrando un aumento della propensione dei debitori ad assolvere l'obbligazione prima dell'inizio delle procedure coattive.

Desidero, poi, sottolineare la maggiore capacità delle nostre strutture nell'aggreire il patrimonio dei grandi evasori da riscossione. Una particolare attenzione è stata posta, infatti, ai soggetti iscritti a ruolo per debiti rilevanti, in relazione ai quali è stato individuato un percorso di analisi del patrimonio ed una strategia di riscossione differenziata. Le percentuali di riscosso da tale categoria di debitori (vedi tabelle allegate) dimostrano la bontà della soluzione adottata.

Nuovi strumenti di riscossione

Con riferimento all'utilizzo dei nuovi strumenti di riscossione coattiva introdotti dal legislatore, si evidenzia che, come già ricordato, è pienamente operante la procedura di sospensione dei pagamenti di ammontare superiore a 10.000 euro, da parte delle P.A.

e delle società a prevalente partecipazione pubblica nei confronti dei soggetti morosi, almeno per lo stesso importo, in presenza di somme iscritte a ruolo (art. 48-bis del DPR n. 602/1973).

Sulle situazioni debitorie interessate dalle segnalazioni si procede all'attività di recupero mediante pignoramento presso terzi.

Prosegue, poi, la collaborazione della Guardia di Finanza nell'attività di contrasto della c.d. "evasione da riscossione", prevista dall'art. 3, comma 5, del D.L. 30 settembre 2005, n. 203. E' stato avviato un programma di interventi mirati, in termini di "accertamenti patrimoniali" incentrati sulla ricerca, elaborazione e fornitura di dati e notizie utili ai fini della riscossione e di "affiancamento" nei pignoramenti mobiliari.

Nel corso del 2009, i cosiddetti "accertamenti patrimoniali" verranno eseguiti anche mediante accessi diretti presso i debitori; in molti casi, tali accessi saranno eseguiti in forma congiunta dalla Guardia di Finanza e dagli Agenti della riscossione allo scopo di dare concreta attuazione all'articolo 35, comma 25 bis, del d.l. n. 203/2005 che attribuisce agli Agenti della riscossione tale potere. A tal fine, si sono tenute presso la Scuola della Guardia di Finanza apposite sessioni formative che hanno interessato circa 50 dipendenti del Gruppo Equitalia.

Contenimento dei costi a carico della collettività - Remunerazione del servizio di riscossione

Fino al 2006 i concessionari, per lo svolgimento dell'attività di riscossione dei ruoli erariali, venivano remunerati con un'indennità fissa (c.d. indennità di presidio), nel 2006 pari a 470 milioni di euro.

Dal 2007 – in applicazione di quanto previsto dal legislatore per la prima fase di attuazione del progetto di riforma – l'ammontare di tale compenso è stato progressivamente ridotto a 405 milioni di euro per il 2007 e a 310 milioni di euro per il 2008, con una complessiva variazione in diminuzione dei costi a carico dello Stato, e quindi della collettività, pari a 160 milioni di euro (nel 2008 -34% rispetto al 2006).

A partire dall'esercizio 2009, in coerenza con gli obiettivi di efficientamento complessivo del sistema di riscossione – non più teso, come in passato, esclusivamente a massimizzare gli utili da distribuire – l'indennità di presidio è stata totalmente azzerata, determinando un radicale mutamento rispetto alla situazione precedente alla riforma e annullando il relativo onere economico a carico del Bilancio dello Stato.

Conseguentemente, dal 2009 in poi, la copertura dei costi di funzionamento di Equitalia potrà essere assicurata esclusivamente con un aggio riconosciuto sulle somme effettivamente riscosse relative ai ruoli affidati.

Fiscalità locale

Ai fini del miglioramento della gestione dei flussi informativi dei ruoli, in corso d'anno sono stati sviluppati nuovi strumenti informatici in grado di supportare in maniera integrata gli Enti impositori, dalla formazione dell'elenco dei debitori (il ruolo) alla rendicontazione finale della riscossione.

In particolare, il sistema unico di rendicontazione on line, disponibile da maggio 2008, permette agli Enti impositori di disporre, in maniera tempestiva, della rendicontazione dei dati della riscossione.

Agli Enti viene offerta gratuitamente una piattaforma Web e un servizio modulare per la gestione della riscossione a mezzo ruolo che consente:

- ✓ la formazione guidata della minuta di ruolo e del relativo archivio dati;
- ✓ la gestione dei provvedimenti che modificano il carico di un ruolo;
- ✓ la rendicontazione on-line delle riscossioni e dell'intera attività svolta su tutto il territorio nazionale.

I Servizi web gratuiti permettono all'ente evidenti risparmi di tempo e costi, grazie alla riduzione del consumo di carta, alla standardizzazione dei processi e alla rapidità di scambio di informazioni con gli Agenti della riscossione presenti su tutto il territorio nazionale.

In tale contesto, nel 2008, è entrato nel vivo il progetto di informatizzazione degli enti non telematici. Tale progetto si è sviluppato attraverso un percorso formativo che ha visto coinvolte le strutture commerciali delle società partecipate ed ha interessato circa 200 dipendenti.

Nel mese di giugno è stata avviata, inoltre, l'attività relativa all'accesso al servizio di rendicontazione on line per le organizzazioni operative del Ministero di Giustizia. A tal fine sono state predisposte ed inviate più di 2.000 comunicazioni agli uffici giudiziari fruitori del servizio di riscossione a mezzo ruolo.

Rapporti con i cittadini e le imprese

Nell'ottica di definire e realizzare una strategia di relazione sempre più aderente ai reali bisogni dei cittadini, nel corso del periodo in esame:

a) sono state intensificate le relazioni con gli Ordini professionali tramite l'attivazione di soluzioni dedicate come sportelli fisici e canali virtuali che, attraverso varie caselle mail, offrono una consulenza da remoto alle varie sedi dell'Ordine; inoltre sono in fase di sperimentazione corsi di formazione tenuti da dipendenti delle Società del Gruppo ai Dottori Commercialisti al fine di creare sinergie e scambi di competenze sempre più efficaci; ad oggi Equitalia collabora con 3 Ordini Professionali e ha sottoscritto a livello provinciale 42 convenzioni;

b) è stata condivisa la versione aggiornata della cartella di pagamento con il CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) ed approvata, di seguito anche dall'OdC (Ordine Dottori Commercialisti); il nuovo modello è stato inoltre presentato e validato dall'Agenzia delle Entrate e dall'Inps;

c) è stata effettuata una mappatura dei principali servizi riguardante i canali di relazione con i contribuenti, in funzione della necessità di stimare i volumi di operazioni per canale di pagamento, la tipologia dei servizi erogati ed i costi dei singoli canali; sono state, inoltre, definite le linee guida per la razionalizzazione e ottimizzazione delle procedure di contatto con i contribuenti allo sportello al fine di ridurre i tempi di erogazione dei servizi e migliorare la produttività di sportello;

d) è stata realizzata un'analisi qualitativa presso 42 sportelli campione e i tre principali call center, in modo da aumentare la conoscenza dei comportamenti e delle tipologie di richieste formulate dai contribuenti e migliorare conseguentemente i livelli di qualità del servizio;

e) è stata effettuata un'indagine relativamente al costo/contatto su tutti i canali derivanti dai principali servizi erogati (informazioni e pagamento);

f) è stata avviata ed è tuttora in corso un'indagine quali-quantitativa volta a monitorare il livello di soddisfazione del contribuente rispetto ai servizi erogati da Equitalia e tracciare le relative aspettative;

g) è stato effettuato un monitoraggio sui principali motivi di reclamo da parte dei contribuenti ed attivato un processo di gestione – evasione delle segnalazioni ricevute;

h) sono state definite le linee guida operative in materia di accettazione dei pagamenti con carta di credito sul canale web e call center al fine di livellarne i costi di accesso in ottica di equità.

Ottimizzazione della rete degli sportelli

Le iniziative adottate ai fini dell'ottimizzazione della rete di sportelli sono state rivolte verso le seguenti linee di indirizzo:

- censimento e valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo anche attraverso la predisposizione di un questionario che costituirà il punto di partenza per la formazione di un Data base per la gestione e il monitoraggio delle attività in essere sul territorio nazionale;
- definizione delle *“Linee guida per la progettazione e il restyling delle sedi Equitalia”*;
- definizione del *“Manuale applicativo dei criteri di progettazione delle sedi Equitalia”*;
- definizione del *“Manuale di identità visiva”*;

- supporto consulenziale e coordinamento delle Società Partecipate nella fase di scelta e riorganizzazione delle nuove sedi;
- verifica della congruità dei canoni di locazione e dei prezzi di acquisto delle nuove sedi;
- verifiche della congruità degli importi destinati alle ristrutturazioni delle sedi;
- definizione degli indicatori strategici per la localizzazione di nuovi sportelli;
- attivazione di canali preferenziali, per il reperimento di sedi, con Agenzia delle Entrate, INPS, ACI, Istituzioni Locali.

In coerenza con gli indirizzi del Piano Industriale riguardanti gli obiettivi di miglioramento dei rapporti con i cittadini e le imprese, la definizione delle linee guida e dei manuali operativi si basa sul ripensamento delle strutture e sulla riprogettazione degli spazi all'interno degli sportelli.

In tale ottica, l'analisi e la valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo sono focalizzate principalmente sugli aspetti legati alla localizzazione di sedi e sportelli, nonché sulla verifica dello stato globale delle strutture, con particolare riguardo alle norme vigenti in materia di sicurezza (D.Lgs. 81/2008, ex 626/1994), sicurezza antirapina, accessibilità da parte dei disabili.

Comunicazione esterna

L'obiettivo a cui sono state ispirate le iniziative di comunicazione intraprese nel 2008, è stato quello di ottimizzare il rapporto con i contribuenti, aumentando e migliorando la conoscenza del ruolo e dell'attività della Società.

Migliorare la consapevolezza del ruolo di Equitalia, in tutte le fasce della popolazione, è tra le principali finalità cui mira la comunicazione aziendale attraverso un nuovo approccio al contribuente, basato sull'utilizzo di specifici programmi di comunicazione, con particolare attenzione alla realizzazione di campagne informative rivolte all'opinione pubblica, nuovi e più efficaci strumenti di relazione con i cittadini e i contribuenti.

Se diffondere la conoscenza dell'attività aziendale è stato il compito principale del 2007, soprattutto nei confronti degli enti e dei professionisti, nel 2008 gli sforzi si sono concentrati sulla comunicazione del marchio e della missione di Equitalia, in maniera diffusa e trasversale, a tutte le fasce di popolazione, come previsto dal Piano di comunicazione del 2008. Nasce così l'esigenza di sfruttare nuovi strumenti e canali di comunicazione più vicini a cittadini, quali, per esempio, i mass media generalisti.

In questa direzione va la pubblicazione della "Guida pratica per il cittadino contribuente" che mira a semplificare il rapporto tra cittadini e agenti della riscossione e serve a migliorare la conoscenza del ruolo e dell'attività di Equitalia in tutte le fasce della popolazione, anche tra i non addetti ai lavori. La Guida, di cui sono state stampate circa 1 milione di copie, è stata distribuita tramite periodici a diffusione nazionale, organizzazioni nazionali dei Caf, associazioni riunite nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu), Agenti della riscossione, enti locali. Sono stati conclusi inoltre accordi con l'Associazione nazionale dei comuni italiani (Anci), con le associazioni di categoria e con testate giornalistiche locali.

Altra iniziativa è stata la pubblicazione, nella prima settimana di giugno, dell'opuscolo Ici realizzato in collaborazione con l'Ifel (Fondazione Anci per la Finanza e l'Economia Locale), che ha spiegato

in modo semplice e chiaro quando e da chi l'Ici deve essere pagata e quando invece non va più versata (secondo il dl. n. 93 del 27 maggio 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 124 del 28 maggio 2008). L'opuscolo è stato distribuito presso gli sportelli degli Agenti della riscossione, presenti su tutto il territorio nazionale, dieci giorni prima della scadenza del pagamento e, a partire dall'11 giugno, ha raggiunto 360 mila famiglie grazie all'abbinamento con una testata periodica nazionale.

Considerazioni

La comprensione dell'attività di riscossione nella sua interezza e complessità, è un fenomeno spesso di difficile lettura e considerazione da parte della collettività.

Uno dei punti fermi che hanno accompagnato la nascita di Equitalia e ne stanno caratterizzando la sua crescita è proprio l'attenzione al contribuente con una continua ricerca di modalità operative che lo aiutino ad esercitare al meglio il suo dovere fiscale.

Questa modalità di attenzione al contribuente è in fase di progressivo aggiornamento e sempre indirizzata ridurre al massimo l'eventuale disagio nel rapporto con gli Agenti della riscossione.

Molto si è fatto ma occorre ancora lavorare tantissimo in questa direzione.

Quello che è opportuno rimarcare è che la delicatezza del tema della riscossione, imporrebbe una diversa attenzione da parte dei media e degli addetti del settore proprio per non alimentare ingiustificate preoccupazioni e paure. A tale proposito non posso che confermare il dato già più volte reso disponibile e riferito ad una percentuale di contestazioni sull'operato di Equitalia pari all'1,24 per

cento di ricorsi a fronte di oltre 17 milioni di atti emessi, con indici bassissimi - 0,5% - in realtà operative significative, come per esempio il Piemonte. Un fenomeno che come società pubblica non abbiamo mai inteso sottovalutare o minimizzare, ma che al tempo stesso vede la nostra comunità impegnata costantemente nel suo azzeramento, confidando però nella positiva azione misurata dal suo valore percentuale reciproco.