

ATTO DEL GOVERNO

SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

Schema di atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'ente Agenzia delle entrate-Riscossione, per il periodo 1° gennaio-31 dicembre 2020

(Parere ai sensi dell'articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225)

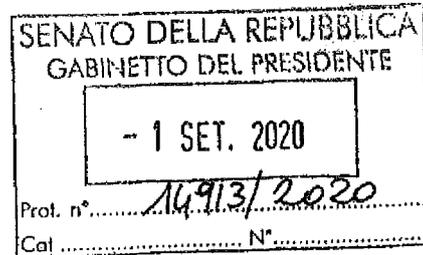
(Trasmesso alla Presidenza del Senato il 31 agosto 2020)



*Il Ministro
dell'Economia e delle Finanze*

Sf

*Roma 31 AGO. 2020
PROT. 13705*



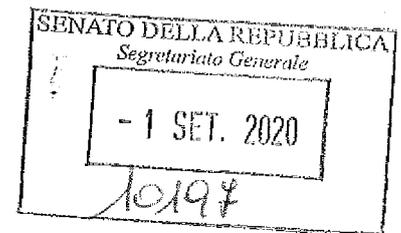
Gentilissimo Presidente,

l'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, ha disposto, a decorrere dal 1° luglio 2017, lo scioglimento delle società del Gruppo Equitalia e l'istituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, ente pubblico economico sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza di questo Ministero.

Il successivo comma 13 demanda ad un atto aggiuntivo alla convenzione triennale tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, da stipulare annualmente, la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'Ente.

Ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari, mi prego quindi di trasmettere lo schema di atto aggiuntivo, relativo al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020, come previsto dall'articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge n. 193 del 2016.

Roberto Gualtieri



Ill.mo Presidente
Sen. Maria Elisabetta Alberti Casellati
Presidente del Senato della Repubblica
Palazzo Madama
R O M A



*Il Ministro
dell'Economia e delle Finanze*

*Roma 31 AGO. 2020
PROT. 13705*

Gentilissimo Presidente,

L'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, ha disposto, a decorrere dal 1° luglio 2017, lo scioglimento delle società del Gruppo Equitalia e l'istituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, ente pubblico economico sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza di questo Ministero.

Il successivo comma 13 demanda ad un atto aggiuntivo alla convenzione triennale tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, da stipulare annualmente, la definizione dei servizi dovuti, delle risorse disponibili, delle strategie per la riscossione nonché delle modalità di verifica degli obiettivi e di vigilanza sull'Ente.

Ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari, mi pregio quindi di trasmettere lo schema di atto aggiuntivo, relativo al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020, come previsto dall'articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge n. 193 del 2016.

Roberto Gualtieri

Ill.mo Presidente
Sen. Maria Elisabetta Alberti Casellati
Presidente del Senato della Repubblica
Palazzo Madama
R O M A



*Ministero
dell'Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DELLE FINANZE

DIREZIONE AGENZIE ED ENTI DELLA FISCALITA'

Relazione illustrativa

sullo Schema di Atto aggiuntivo 2020 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.

Come noto, 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, è stipulato annualmente, tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, un atto aggiuntivo alla Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 in cui siano individuati i servizi da erogare, le strategie per la riscossione, le risorse disponibili, gli obiettivi quantitativi da raggiungere, gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi stessi, le modalità di vigilanza sull'operato dell'Ente da parte del Ministero dell'economia e delle finanze, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

Lo schema di Atto aggiuntivo in esame è stato predisposto in conformità a tale disposizione e stabilisce le strategie in materia di riscossione e le attività da realizzare per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

Più in dettaglio, i suoi contenuti sono stati definiti in coerenza con le previsioni contenute nel Documento di economia e finanza 2020 e con le priorità indicate nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2020-2022, adottato il 13 luglio 2020.

Ai fini della stesura del documento si è altresì tenuto conto delle disposizioni introdotte dai provvedimenti legislativi in materia di Definizione Agevolata (c.d. rottamazione-*ter* e definizione agevolata delle risorse proprie UE ai sensi del D.L. 119/2018; c.d. saldo e stralcio ai sensi della Legge n. 145/2018), nonché, da ultimo, delle misure introdotte per mitigare gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, con particolare riferimento alla sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie

Relazione illustrativa

derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all'Agente della riscossione nonché delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione (D.L. 18/2020 e D.L. 34/2020).

Per una maggiore chiarezza espositiva si descrivono di seguito i contenuti dello Schema di Atto aggiuntivo in parola che, in continuità con l'esercizio precedente, si struttura in "Articolato", "Piano annuale dell'Agenda per il 2020" (Allegato 1) e "Flussi informativi per il 2020" (Allegato 2).

ARTICOLATO

L'articolato regola il sistema di relazioni tra le Parti per lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione e individua, in particolare, gli impegni istituzionali dell'Agenda volti ad assicurare la riscossione dei crediti ad essa affidati, anche attraverso efficaci tecniche di analisi delle posizioni debitorie, a garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente, ad incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi, ad utilizzare dati selettivi ed aggiornati in modo da evitare, nel caso di impiego di strumenti massivi, eventuali errori, nonché gli altri compiti attribuitele dalle previsioni normative vigenti. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per l'assegnazione delle risorse finanziarie destinate all'Agenda.

Nell'articolato viene disciplinata la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo, e comma 13, lett. f) del D.L. 193/2016, finalizzata alla valutazione delle modalità complessive di esercizio dell'attività di riscossione da parte dell'Agenda, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente). Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento delle finanze sulla base di un programma annuale, approvato dal Ministro, nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione.

Al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione, è previsto che l'Agenda delle entrate-Riscossione e l'Agenda delle entrate rafforzeranno il coordinamento tra loro e potenzieranno le sinergie operative con le altre Amministrazioni pubbliche. Inoltre, continueranno a collaborare per superare le eventuali frammentazioni e duplicazioni di attività, per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore dei contribuenti e degli operatori del settore e per aumentare l'efficacia delle procedure di recupero coattivo, incentivando il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari e dissuadendo dall'evasione da riscossione. Inoltre, l'Agenda delle entrate in quanto titolare delle funzioni di riscossione nazionale, provvede all'erogazione del contributo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 326, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, qualora ricorrano le circostanze ivi previste. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 193/2016, l'Agenda è sottoposta al monitoraggio costante dell'Agenda delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. A tal fine, l'Agenda fornisce a quest'ultima rendicontazioni periodiche sullo stato e andamento della riscossione.

PIANO ANNUALE DELL'AGENDA PER IL 2020 (ALLEGATO 1)

Il Piano annuale individua l'azione strategica della riscossione dei crediti tributari con riferimento all'intero esercizio 2020, in coerenza con quanto previsto nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli

obiettivi di politica fiscale 2020-2022. Pertanto l'azione dell'Agenzia sarà diretta a assicurare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza, efficacia ed equità, a garantire l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari; a promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca; a 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. Inoltre, l'Agenzia presiederà il raggiungimento di un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore a quanto elaborato nell'ambito delle previsioni normative anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata.

Le strategie di riscossione previste per l'esercizio 2020 individuano specifici obiettivi da raggiungere e i relativi indicatori per consentirne la misurazione, coerenti con l'operatività dell'Agenzia attesa per il 2020, tenuto conto, come già evidenziato, degli effetti derivanti dalle specifiche normative conseguenti all'epidemia da virus Covid-19. Difatti, il Piano operativo originariamente predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, risulta fortemente impattato dalla sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione fino al 31 agosto 2020. Fermo restando il blocco delle attività nel periodo di sospensione della riscossione, le attività di recupero dell'Agenzia saranno prioritariamente orientate sui carichi affidati all'Agente della riscossione che non sono stati oggetto delle richieste di definizione agevolata nonché su quelli esclusi dall'ambito applicativo delle sopra citate misure agevolative (ad esempio, quelli affidati in riscossione a partire dal 2018). Sarà garantito il monitoraggio puntuale dei pagamenti effettuati dai contribuenti che hanno optato per la definizione agevolata dei propri carichi attraverso un piano di pagamento rateale (tenendo conto del termine ultimo fissato nel 10 dicembre 2020 per l'integrale versamento delle rate delle misure di definizione agevolata in scadenza nel 2020, previsto dall'art. 154, lettera c) del D.L. 34/2020 "Decreto rilancio"). Gli ultimi mesi dell'anno saranno principalmente dedicati alla graduale ripresa delle attività di notifica delle cartelle e degli atti necessari alla salvaguardia dei crediti affidati in riscossione, sia correnti che a recupero del periodo di sospensione.

Analogamente agli esercizi precedenti, l'approccio strategico seguito per la riscossione dei crediti tributari per l'esercizio 2020, si articola su tre aree strategiche di intervento "Servizi", "Riscossione" ed "Efficienza" che prevedono specifici obiettivi quantitativi da raggiungere, il cui andamento è monitorato attraverso correlati indicatori. In particolare:

L'Area strategica servizi mira al miglioramento del rapporto con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma e della qualità dei servizi, semplificandone l'accesso e l'utilizzo per le diverse tipologie di utenti.

Al fine di incrementare l'operatività digitale rispetto a quella dei canali tradizionali di sportello, anche in relazione al periodo di *lockdown* conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19, i principali interventi programmati per il 2020 saranno volti a:

- a) favorire l'utilizzo dei servizi digitali offerti tramite il sito istituzionale e l'App;
- b) semplificare l'utilizzo dei canali digitali;
- c) garantire un crescente utilizzo dei pagamenti da canali remoti;
- d) estendere il nuovo modulo di pagamento "PagoPA" agli altri documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali);
- e) promuovere l'utilizzo dell'Area riservata agli intermediari;

- f) mantenere un elevato standard del livello dei servizi digitali, valutato in termini di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari.

Nel Piano 2020 sono stati introdotti due nuovi indicatori che misurano la capacità dell'Agenzia di sviluppare iniziative volte a favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di rateazione e della richiesta di sospensione della riscossione da parte del contribuente.

Come per l'esercizio precedente, è previsto un indicatore che misura l'incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti e, dunque, la capacità dell'Ente di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento in alternativa alla rete sportelli, al fine di favorire sistemi di elettronici pagamento semplici, sicuri e trasparenti.

È stato previsto un nuovo indicatore al fine di misurare la capacità di completare l'adeguamento dei documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali), con l'integrazione del modulo di pagamento PagoPA. Anche per il 2020 saranno condotte due indagini di *customer satisfaction* finalizzate a valutare il gradimento dei servizi *web* da parte dei cittadini e degli intermediari.

Infine, di nuova introduzione è l'indicatore che misura la capacità di migliorare l'accessibilità dell'area riservata del portale secondo le nuove linee guida AgiD e, nel contempo, potenziare i servizi digitali disponibili anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni.

- ✓ Nell'**Area strategica riscossione** sono declinate le linee di intervento orientate a perseguire il raggiungimento dei volumi di gettito attesi, garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

La previsione originaria della riscossione per l'anno 2020 stimava un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 9,187 miliardi di euro, coerente con quanto preventivato nella programmazione di bilancio utilizzata per la redazione della nota di aggiornamento al Documento di economia e finanza (DEF) ed alla successiva predisposizione del Disegno di Legge di Bilancio 2020-2022, con la previsione di circa 2,8 miliardi di incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata dei ruoli introdotte dal D.L. 119/2018 e dalla Legge n. 145/2018.

A seguito della diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio di cui al D.L. 18/2020 ed al D.L. 34/2020 e, in particolare, al quadro macroeconomico derivante da tale emergenza, è stata resa necessaria una completa rivisitazione delle aspettative di riscossione che, per la componente erariale, hanno trovato anche evidenza nel Documento di economia e finanza di aprile 2020.

Di conseguenza, il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli stimati per l'anno 2020 risulta pari a 6,4 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 2,4 miliardi di euro.

Si conferma anche per il 2020 l'indicatore che rileva la capacità di efficientare, nel rispetto dei limiti di legge, il processo di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" di importi fino a € 60.000 fissando un termine di 5 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Analogamente, sono stati mantenuti i tre indicatori volti a monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione e a valutare l'operato dell'Agente della riscossione con riguardo: alla qualità degli atti prodotti, misurata attraverso la percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in

Relazione illustrativa

generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992; alla capacità di difendere la pretesa tributaria, misurata sulle costituzioni in giudizio (CTP e CTR) il cui termine scade nell'esercizio; agli esiti del contenzioso (favorevoli totalmente e parzialmente per l'Agenzia) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

Di nuova introduzione è l'indicatore che permette di rilevare l'indice di vittoria, confrontando il valore delle pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il valore complessivo delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.

- ✓ Infine, l'**Area strategica efficienza**, come per il precedente esercizio, individua le azioni volte a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore attraverso azioni mirate al progressivo efficientamento, dei processi gestionali e di riscossione. Per il 2020 l'Agenzia prevede il mantenimento dell'incidenza massima degli stessi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi. Inoltre, l'obiettivo dell'Ente è quello di far evolvere progressivamente l'operatività di sportello verso attività di assistenza al contribuente per le situazioni di maggiore complessità, favorendo l'utilizzo di servizi *web* per informazioni sulla situazione debitoria, rateizzazioni, sospensioni, operazioni di pagamento. In tale direzione è previsto l'indicatore che misura la percentuale di utilizzo del sistema di prenotazione *online*, fruibile dal contribuente sia in area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick per fissare un appuntamento su tutti gli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code.

Si riportano di seguito le schede contenenti gli obiettivi e i rispettivi indicatori presenti nel Piano annuale 2020 in confronto con quelli programmati nel 2020.

Relazione illustrativa

AREA STRATEGICA SERVIZI			
Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.		Target 2020	Target 2019
Indicatori	Descrizione indicatori		
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di rateazione da parte del contribuente. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle rateizzazioni concesse attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle rateizzazioni concesse nell'anno 2020.	Valore = o superiore al 40%	-
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012.	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di sospensione della riscossione da parte del contribuente, ai sensi della Legge 228/2012. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle richieste di sospensione pervenute attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle richieste di sospensione pervenute nell'anno 2020.	Valore = o superiore al 80%	-
Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	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 sportelli, 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. 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'90%	Valore = o superiore all'86%
Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione	L'indicatore misura la capacità di completare, nel rispetto della pianificazione annuale, l'adeguamento dei documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali), con l'integrazione del modulo di pagamento PagoPA	n. dei documenti aggiornati non inferiore al 75% rispetto alla pianificazione annuale.	-
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione dei cittadini nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)

Relazione illustrativa

	giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.		
<i>Customer satisfaction</i> dei servizi web intermediari	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dagli intermediari nell'ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)
Sportello unico telematico (area riservata del portale)	L'indicatore misura la capacità di migliorare l'accessibilità dell'area riservata del portale secondo le nuove linee guida AgID e, nel contempo, potenziare i servizi digitali disponibili anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni.	100% delle iniziative programmate	-

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE			
Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.		Target 2020	Target 2019
Indicatori	Descrizione indicatori		
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi previsti per le rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio, un livello complessivo di riscossione da ruoli non inferiore al valore individuato nelle previsioni di gettito utilizzate – per la componente erariale – nella predisposizione della nota di aggiornamento al DEF e nella successiva Legge di Bilancio 2020 e aggiornato con gli impatti stimati nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai DL n. 18/2020 e DL n. 34/2020 nonché sulla base dell'aggiornamento delle stime fornite per l'assestamento del Bilancio dello Stato 2020.	Valore non inferiore a 6.400 milioni di euro	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	L'indicatore rileva la capacità di efficientare, nel rispetto dei limiti di legge, il processo di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" di importi fino a € 60.000. In particolare, l'indicatore misura la % di rateizzazioni concesse entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza, rispetto al totale delle rateizzazioni concesse.	Valore superiore al 75%	Valore superiore al 70%

Relazione illustrativa

Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	L'indicatore misura l'indice di impugnazione innanzi alla CTP e CTR degli atti della riscossione relativi ad entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992, rispetto al numero complessivo degli stessi atti notificati nell'esercizio.	<1,5% degli atti notificati	<1,5% degli atti notificati
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	L'indicatore misura la percentuale di costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel giudizio tributario, con riguardo ai ricorsi il cui termine di costituzione (60gg dalla notifica/10-20 giorni liberi prima della data di trattazione se in camera di consiglio/non oltre la data fissata per l'udienza in caso di trattazione in pubblica udienza) scade nell'esercizio.	Valore non inferiore al 70%	Valore non inferiore al 70%
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando le pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 62%	Valore non inferiore al 60%
Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando il valore delle pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il valore complessivo delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 65%	-

AREA STRATEGICA EFFICIENZA			
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.		Target 2020	Target 2019
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 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	< 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi

Relazione illustrativa

Sistema prenotazione appuntamenti	L'indicatore misura la percentuale di utilizzo del sistema di prenotazione online, fruibile dal contribuente sia in area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick per fissare un appuntamento su tutti gli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code.	Incremento, rispetto al 2019, della percentuale di appuntamenti prenotati rispetto al totale disponibili	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code
-----------------------------------	---	--	---

Il Piano annuale degli investimenti

Il piano per il 2020, che tiene conto anche degli interventi già avviati nel 2019 e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede investimenti per complessivi 19,1 milioni di euro, così ripartiti:

- 1) euro 14,9 milioni di euro per software, sviluppi applicativi e altre immobilizzazioni immateriali necessarie per realizzare gli interventi riguardanti i servizi ai contribuenti, agli enti, di riscossione e amministrativi, nonché per favorire l'interoperabilità con gli enti creditori. Gli investimenti programmati rispondono all'esigenza di favorire lo sviluppo di strumenti orientati principalmente all'innovazione tecnologica e all'incremento della gamma dei servizi, nel rispetto dei principi di economicità e di efficientamento complessivo della spesa, tenuto conto anche delle esigenze concretizzatesi a fronte dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del connesso incremento della modalità di lavoro agile.
- 2) euro 4,2 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

FLUSSI INFORMATIVI (ALLEGATO 2)

Nell'Allegato 2 "Flussi informativi per il 2020", 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.

Nel suddetto Allegato sono inoltre indicati una serie di informazioni su fattori gestionali interni e su aspetti significativi della gestione che saranno fornite in sede di consuntivazione annuale, necessari per la conoscenza complessiva dell'azione dell'Agenzia

I dati e gli elementi forniti dall'Agenzia 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'azione amministrativa realizzata nei confronti dei principali portatori d'interesse e, più in generale, a garantire l'esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza sulla gestione da parte del Ministro dell'economia e delle finanze.

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.



ATTO AGGIUNTIVO

alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, 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

ANNO 2020

INDICE

ARTICOLO 1 DEFINIZIONI	3
ARTICOLO 2 FINALITÀ.....	4
ARTICOLO 3 DURATA E OGGETTO.....	4
ARTICOLO 4 IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE – RISCOSSIONE.....	4
ARTICOLO 5 RISORSE FINANZIARIE.....	6
ARTICOLO 6 IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO	7
ARTICOLO 7 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	8
ARTICOLO 8 SISTEMI INFORMATIVI	8
ARTICOLO 9 QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI	8
ARTICOLO 10 MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA	9
ARTICOLO 11 PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA.....	9
ARTICOLO 12 IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE	10
ARTICOLO 13 PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI.....	10
ARTICOLO 14 MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE	10
ARTICOLO 15 CONTROVERSIE	10

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

e

il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

stipulano e convengono quanto segue:

ARTICOLO 1 DEFINIZIONI

1. Ai sensi del presente Atto si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'economia e delle finanze;
- b) Presidente: Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione;
- c) Direttore: il Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- d) Ministero: Ministero dell'economia e delle finanze;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
- f) Agenzia: Agenzia delle entrate-Riscossione;
- g) DPR 602/1973: decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 recante "Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito";
- h) D.Lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- i) Legge 212/2000: legge 27 luglio 2000, n. 212 recante "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- j) D.L. 203/2005: decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248 recante "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";
- k) Legge 23/2014: legge 11 marzo 2014, n. 23 di "Delega al Governo recante disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita";
- l) D.L. 119/2018: decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, convertito con modificazioni dalla legge 13 dicembre 2018, n. 136, recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria";
- m) Legge di bilancio 2019: legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021";
- n) Legge di bilancio 2020: legge 27 dicembre 2019, n. 160, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022";
- o) D.L. 135/2018: decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 coordinato con la legge di conversione 11 febbraio 2019, n. 12 recante: «Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione»;
- p) D.L. 34/2020: decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali, connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19",

- q) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2020-2022 ai sensi dell'articolo 59 del D. Lgs. n. 300/1999, adottato il 13 luglio 2020;
- r) D.M. 13 settembre 2019: decreto ministeriale adottato ai sensi dell'art. 26, comma 3, decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
- s) Convenzione: la 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;
- t) Atto aggiuntivo: l'Atto aggiuntivo di cui all'articolo 1, comma 13, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225;
- u) Statuto: Statuto dell'Agenzia delle entrate-Riscossione approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri il 5 giugno 2017 e pubblicato nella gazzetta ufficiale n. 150 del 29 giugno 2017.

ARTICOLO 2

FINALITÀ

1. Con il presente atto si dà attuazione alle previsioni dell'art. 1 del D.L. 193/2016.

ARTICOLO 3

DURATA E OGGETTO

1. Il presente Atto aggiuntivo regola, per il periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020 i rapporti tra Ministero, Agenzia e Agenzia delle entrate, in attuazione dell'articolo 1, comma 13, del D.L. 193/2016 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. Esso si compone del presente articolato, dell'allegato 1 "Piano annuale dell'Agenzia" e dell'allegato 2 "Flussi informativi" per la verifica del conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano, che formano parte integrante dell'Atto aggiuntivo medesimo.

ARTICOLO 4

IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE

1. L'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.L. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti alla stessa dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. L'Agenzia si impegna a:
 - garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione spontanea dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agenzia. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti semplificandone l'accesso, tenuto conto delle diverse tipologie di utenti;
 - assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione, le

rateazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati;

- migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia e avviare le conseguenti procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività; ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione;
 - assicurare la costituzione in giudizio nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici tributari;
 - 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 conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione;
 - utilizzare, nel rispetto delle previsioni normative vigenti, dati selettivi ed aggiornati in modo da evitare, nel caso di impiego di strumenti massivi, eventuali errori e al fine di ridurre la ripetizione di procedure ridondanti per il medesimo carico debitorio e per il medesimo soggetto.
3. In relazione a quanto previsto dai commi 1 e 2, l'Agenzia si impegna, in particolare, ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative finalizzate allo svolgimento dei seguenti compiti:
- a) l'attività di riscossione mediante ruolo, secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del DPR 602/1973;
 - b) altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio.
4. Ove richiesto dagli enti interessati, l'Agenzia si impegna altresì a svolgere – in attuazione dell'articolo 1, comma 3, quarto periodo, e dell'art. 2, comma 2 del D.L. 193/2016 – le attività di riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, con esclusione delle società di riscossione e, fermo restando quanto previsto dall'art. 17, commi 3 bis e 3 ter del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate.
5. L'Agenzia redige la relazione annuale sui risultati conseguiti in materia di riscossione di cui all'articolo 1, comma 14-bis, del D.L. 193/2016 e la trasmette al Ministero e all'Agenzia delle entrate entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.
6. L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali ad essa assegnate e con gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo, delibera, entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di competenza, il bilancio di previsione e il Piano pluriennale degli investimenti.
7. L'Agenzia comunica al Ministero le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione relative alle materie indicate nell'articolo 16, comma 1, dello Statuto. Per l'individuazione delle delibere soggette ad approvazione si rinvia al comma 2 del medesimo articolo 16 dello

Statuto. A questi ultimi fini, i piani pluriennali degli investimenti costituiscono atti di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenzia ai sensi della lettera i) del predetto articolo. L'Agenzia pubblica le delibere sul proprio sito istituzionale ove previsto dalle disposizioni normative in materia di trasparenza e fornisce, su richiesta del Dipartimento, i relativi documenti allegati.

8. L'Agenzia fornisce risposta al Garante del contribuente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle richieste di elementi o chiarimenti relative a segnalazioni provenienti dai contribuenti.
9. Al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione, l'Agenzia e l'Agenzia delle entrate rafforzeranno il coordinamento tra loro e potenzieranno le sinergie operative con le altre Amministrazioni pubbliche. Inoltre, collaboreranno fattivamente per superare le eventuali frammentazioni e duplicazioni di attività, per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore dei contribuenti e degli operatori del settore e per aumentare l'efficacia delle procedure di recupero coattivo, dissuadendo dall'evasione da riscossione e incentivando il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari. L'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegnano ad adottare 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.

ARTICOLO 5

RISORSE FINANZIARIE

1. Ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto, l'Agenzia dispone delle risorse finanziarie derivanti dai corrispettivi per:
 - a) i servizi di riscossione mediante ruolo di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera a) prestati in favore di soggetti privati o pubblici, incluse le amministrazioni statali. Tali servizi sono remunerati attraverso il riconoscimento all'Agenzia degli importi inerenti agli oneri di riscossione e di esecuzione previsti dalla normativa vigente, nonché, fino all'emanazione del decreto ministeriale previsto dall'art. 17, comma 2, lettere b) e c) del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, degli importi fissati dal decreto del Direttore generale del Dipartimento delle entrate del Ministero delle finanze del 21 novembre 2000 e dal decreto del Capo del Dipartimento per le politiche fiscali del 13 giugno 2007;
 - b) le altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera b). Tali attività sono remunerate secondo quanto stabilito dalle relative disposizioni normative vigenti nonché, ove previsto, attraverso apposite convenzioni o contratti di servizio applicando corrispettivi determinati sulla base dei costi di produzione, rilevati nella precedente annualità;
 - c) le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali di cui al precedente articolo 4, comma 4. Tali attività sono remunerate sulla base dei medesimi parametri di cui alla precedente lettera a), ovvero, limitatamente a quelle antecedenti la notifica della cartella di pagamento, possono essere regolate con convenzione con l'ente creditore così come previsto dall'art. 32 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46.
2. Resta ferma l'erogazione del contributo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 326, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, qualora ricorrano le circostanze ivi previste, oltre agli ulteriori

compensi spettanti in forza di legge, anche per il tramite dell'Agenzia delle Entrate titolare delle funzioni di riscossione nazionale.

3. L'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione possono stipulare accordi aventi ad oggetto strategie finanziarie finalizzate ad assicurare l'equilibrio economico-finanziario dell'Agenzia medesima previa delibera da sottoporre - in quanto atti a carattere generale - ad approvazione ai sensi dell'articolo 16 comma 2 dello Statuto.

ARTICOLO 6

IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per assegnare all'Agenzia le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del bilancio dello Stato destinati all'erogazione:
 - a) del rimborso delle anticipazioni effettuate in virtù dell'obbligo del non riscosso come riscosso, ai sensi dell'art. 3, comma 13, del D.L. 203/2005;
 - b) dei rimborsi delle spese relative alle procedure esecutive poste in essere dall'Agenzia, erogabili ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 112/1999;
 - c) del rimborso di cui all'art. 22, comma 1 ter e quater, del D.Lgs. 112/1999;
 - d) del rimborso delle somme iscritte a ruolo riconosciute indebite di cui all'articolo 26 del D.Lgs. 112/1999, secondo le modalità di cui al Decreto Direttoriale del 13 settembre 2019;
 - e) dei compensi per i rimborsi in conto fiscale di cui al D.M. 1° febbraio 1999;
 - f) dei compensi e dei rimborsi spese relativi all'attività di compensazione tra ruoli e rimborsi di cui all'art. 28-ter del DPR 602/1973;
 - g) del rimborso di cui all'art. 4 del D.L. 119/2018;
 - h) rimborso di cui all'art. 4 del D.M. 15 giugno 2015;
 - i) rimborso di cui all'art. 1 c. 684 e 685 della Legge 190/2014;
 - j) del rimborso di ogni altra somma o compenso spettante per l'attività di riscossione mediante ruolo ovvero per lo svolgimento delle altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione stessa, secondo quanto stabilito dalle disposizioni normative vigenti.
2. Con riferimento alle attività di cui al precedente comma 1, restano a carico dell'Agenzia delle entrate, la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli eventuali ordini di accreditamento e/o degli ordini di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o variazioni compensative.
3. Il Ministero, tramite il Dipartimento, e l'Agenzia, anche al di fuori delle predette fattispecie, possono sottoscrivere, nell'ambito delle risorse finanziarie stanziare a legislazione vigente, accordi per disciplinare il rimborso delle spese relative ad attività legittimamente espletate da quest'ultima nella sua qualità di agente della riscossione a tutela dei crediti erariali che, per intervenute modifiche normative o per successivi consolidamenti di orientamenti giurisprudenziali, non risultano ripetibili dai contribuenti morosi.

ARTICOLO 7
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

1. Nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, l'Agenzia realizza opportune forme di coordinamento con il Ministero e l'Agenzia delle entrate al fine di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle proprie iniziative di comunicazione, con particolare riguardo alla realizzazione delle più rilevanti campagne informative rivolte all'opinione pubblica.
2. Nell'ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero, il portale del MEF, attraverso il sito del Dipartimento, diviene il punto di riferimento per tutta l'Amministrazione finanziaria.

ARTICOLO 8
SISTEMI INFORMATIVI

1. L'Agenzia si impegna ad adottare soluzioni gestionali compatibili con il più ampio sistema informativo della fiscalità e coerenti con i piani di e-government e con le linee strategiche dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione emanati dal Dipartimento.
2. L'Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Ministero per la definizione di strategie comuni declinando i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l'informatica ed in quelli previsti nei contratti con il partner tecnologico.
3. L'Agenzia nel presiedere il governo dello sviluppo e della gestione dell'area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità, nel rispetto della normativa e degli standard vigenti, secondo gli indirizzi degli organi competenti, adotta le misure organizzative e tecnologiche per assicurare l'interoperabilità del Sistema Informativo della Fiscalità.
4. L'Agenzia assicura inoltre il costante monitoraggio del Sistema medesimo, anche attraverso la definizione, realizzazione ed implementazione, per la parte di competenza, di strumenti comuni di conoscenza e di analisi.

ARTICOLO 9
QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

1. Sulla base della metodologia condivisa con il Dipartimento, l'Agenzia conduce autonome indagini di Customer Satisfaction sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie degli stessi.
2. Nel comune intento del costante miglioramento dei rapporti Fisco - Contribuenti e allo scopo di valorizzare ogni iniziativa finalizzata alla tempestività, semplicità e chiarezza nella fruizione dei servizi di informazione e assistenza, l'Agenzia si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento.

ARTICOLO 10
MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

1. Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo e comma 13, lett. f) del D.L. n. 193/2016 è finalizzata alla valutazione delle modalità complessive di esercizio dell'attività di riscossione da parte dell'Agenzia, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, imparzialità e correttezza

nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 212/2000. Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento sulla base di un programma annuale – approvato dal Ministro - nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione.

2. Il Dipartimento comunica, in via preventiva, all'Agenzia il programma dei procedimenti/attività da sottoporre a valutazione, nonché le eventuali successive modifiche dello stesso. Per l'espletamento delle attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti per la definizione del campione e quelle relative agli indicatori di impatto. L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla loro ricezione. Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispone appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione. In caso di mancato riscontro a tali richieste, nei termini concordati, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Presidente della stessa. Inoltre, l'Agenzia si impegna a dare pronto riscontro - di norma non oltre 90 giorni dalla ricezione - alle richieste del Dipartimento dirette ad acquisire elementi informativi sulle segnalazioni provenienti dai contribuenti. Il Dipartimento riferisce annualmente all'Autorità politica gli esiti delle attività di vigilanza svolte e degli interventi di miglioramento proposti. L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese, a seguito delle eventuali disfunzioni e/o irregolarità riscontrate in sede di valutazione.
3. Sempre al fine di assicurare la trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti e alla prevenzione dei rischi correlati alla riscossione, l'Agenzia esercita una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento una rendicontazione annuale sugli esiti della suddetta attività nell'ambito della relazione di monitoraggio annuale finalizzata alla predisposizione del rapporto di verifica.

ARTICOLO 11

PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA

1. Il Piano annuale dell'Agenzia individua in relazione ai servizi dovuti, le strategie per la riscossione dei crediti affidati e le modalità organizzative per la gestione della funzione di riscossione, gli obiettivi quantitativi da raggiungere e i relativi indicatori.
2. Il Piano annuale dell'Agenzia è definito dall'allegato 1. I suoi contenuti non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali che l'Agenzia è tenuta a svolgere secondo le vigenti disposizioni di legge.

ARTICOLO 12

IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 193/2016, l'Agenzia è sottoposta al monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. A tal fine, l'Agenzia fornisce a quest'ultima rendicontazioni periodiche sullo stato e andamento della riscossione.

ARTICOLO 13
PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI

1. Lo schema del presente Atto aggiuntivo è trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari ai sensi dell'articolo 1, comma 13-bis, del D.L. 193/2016.

ARTICOLO 14
MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE

1. Qualora nel corso dell'esercizio intervengano mutamenti nel quadro economico nazionale, modifiche normative ovvero variazioni degli assetti organizzativi, che incidano sul conseguimento di una parte significativa degli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, ovvero nel corso della gestione si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, anche per cause diverse, su richiesta di una delle parti, il Ministro e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia concordano le modifiche e le integrazioni necessarie al presente Atto aggiuntivo.
2. Gli atti modificativi o integrativi di cui al precedente comma sono stipulati con le medesime modalità di cui al presente Atto aggiuntivo.
3. Le Parti si impegnano ad avviare, a partire dal mese di settembre di ciascun anno, il processo negoziale per la stipula dell'Atto aggiuntivo relativo all'anno successivo.

ARTICOLO 15
CONTROVERSIE

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione dell'Atto aggiuntivo, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nel presente Atto aggiuntivo, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione dell'Atto aggiuntivo, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.

Roma, li _____

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

*Il Direttore dell'Agenzia delle entrate,
Presidente dell'Agenzia delle entrate-
Riscossione*



Allegato 1

Piano annuale dell'Agenzia per il 2020

INDICE

1. PREMESSA	3
2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI	4
3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO	4
4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI).....	6
5. LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE.....	11
6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2020	14

1. PREMESSA

Considerati:

- il limite temporale per il quale agisce l'Atto aggiuntivo alla Convenzione, fino al 31 dicembre 2020;
- le disposizioni di cui all'articolo 1, del D.L.193/2016 e precisamente il comma 13.

Il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, presidente dell'ente, stipulano annualmente un atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, per individuare:

- a) i servizi dovuti;
- b) le risorse disponibili;
- c) le strategie per la riscossione dei crediti affidati, con particolare riferimento alla definizione delle priorità, mediante un approccio orientato al risultato piuttosto che al processo;
- d) gli obiettivi quantitativi da raggiungere in termini di economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati, e ammontare delle entrate erariali riscosse, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale;
- e) gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi di cui alla lettera d);
- f) le modalità di monitoraggio sull'operato dell'ente da parte dell'Agenzia delle entrate, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti;
- g) la gestione della funzione della riscossione con modalità organizzative flessibili, che tengano conto della necessità di specializzazioni tecnico professionali, mediante raggruppamenti per tipologia di contribuenti, ovvero sulla base di altri criteri oggettivi preventivamente definiti, e finalizzati ad ottimizzare il risultato economico della medesima riscossione;
- h) la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale, in attuazione della legge 27 luglio 2000, n. 212, anche mediante l'istituzione di uno sportello unico telematico per l'assistenza e l'erogazione di servizi, secondo criteri di trasparenza che consentano al contribuente anche di individuare con certezza il debito originario.

2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI

Il processo di programmazione annuale per il 2020, orientato al perseguimento delle finalità istituzionali identificate nello Statuto dell'Ente, è stato, in particolare, focalizzato sui seguenti aspetti:

- assicurare lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.Lgs. n. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria, in coerenza con l'Atto di indirizzo adottato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze per il triennio 2020-2022;
- 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 delle differenti tipologie di contribuenti, ottimizzando i risultati;
- garantire il miglioramento dei rapporti con i contribuenti, in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca attraverso: riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio, incremento della gamma dei servizi online e semplificazione degli accessi;
- 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.

Le strategie di riscossione previste per l'esercizio 2020 terranno conto degli effetti derivanti dai provvedimenti legislativi in materia di Definizione Agevolata (c.d. rottamazione-ter e definizione agevolata delle risorse proprie UE ai sensi del DL n. 119/2018; c.d. saldo e stralcio ai sensi della Legge n. 145/2018), nonché delle misure introdotte per mitigare gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, con particolare riferimento alla sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all'Agente della riscossione nonché delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione.

In tal senso – fermo restando il blocco delle attività nel periodo di sospensione della riscossione - le attività di recupero saranno prioritariamente orientate sui carichi affidati all'Agente della riscossione che non sono stati oggetto delle richieste di definizione agevolata nonché su quelli esclusi dall'ambito applicativo delle sopra citate misure agevolative (ad esempio, quelli affidati in riscossione a partire dal 2018), sarà garantito il monitoraggio puntuale dei pagamenti effettuati dai contribuenti che hanno optato per la definizione agevolata dei propri carichi attraverso un piano di pagamento rateale (tenendo conto del termine ultimo fissato nel 10 dicembre 2020 per l'integrale versamento delle rate delle misure di definizione agevolata in scadenza nel 2020, previsto dall'art. 154, lettera c) del d.l. 34/2020 "Decreto rilancio").

3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO

Il piano operativo per l'esercizio 2020 è stato elaborato tenendo conto dei seguenti presupposti:

- presidiare il raggiungimento di un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore a quanto elaborato nell'ambito delle previsioni poi utilizzate (per la componente erariale) nella programmazione del Bilancio dello Stato che già tiene conto delle relazioni tecniche di accompagnamento alla normativa di settore;
- garantire la continuità operativa rispetto agli esercizi precedenti;

- presidiare adeguatamente le scadenze di pagamento relative ai piani di definizioni agevolata dei ruoli, con particolare riferimento al D.L. 119/2018 convertito con modificazioni dalla Legge n. 136 del 17 dicembre 2018, alla Legge n. 145 del 30 dicembre 2018 e al D.L. n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58;
- predisporre, a supporto dei volumi di riscossione attesi, piani di produzione basati sulle diverse tipologie di azioni di recupero definite dalla normativa di settore, conciliando capacità produttiva ed esigenze di lavorazione del magazzino, anche con riferimento ai termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità rispetto agli anni di consegna del carico ruoli;
- efficientare le attività coattive esattoriali al fine di incrementare il presidio del rischio operativo e ridurre i tempi di riscossione.

Nella formazione del piano operativo si è, inoltre, tenuto conto dei seguenti aspetti:

- stato dei piani di ammortamento delle dilazioni;
- stima del carico dei nuovi ruoli che verranno affidati dagli enti all’Agenzia effettuata, per quantità e qualità, sulla base del trend storico, stimato in misura inerziale;
- capacità operativa delle strutture dell’Agenzia ad assetto normativo vigente;
- termini di sospensione per la notifica delle cartelle di pagamento, per la riscossione delle somme risultanti dagli atti di accertamento esecutivo nonché per le attività esecutive, nei territori colpiti da eventi eccezionali (es. calamità naturali), o da eventi contemplati in relative e specifiche normative, in particolare con riferimento al quadro normativo di intervento conseguente l’epidemia da virus Covid-19;
- capacità operativa potenziale, stimata a regole vigenti, sulla cui base sono state ipotizzate la realizzazione di atti e documenti esattoriali, tenendo conto anche dei possibili effetti di mutazione del numero dei contribuenti inadempienti correlato alla situazione economica e sociale del Paese a seguito della situazione emergenziale dovuta all’epidemia da Covid-19;
- potenziali effetti di efficientamento dei processi di aggiornamento/acquisizione delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili all’Agenzia ai sensi di legge, funzionali all’azione di recupero, con particolare attenzione ai contribuenti con debiti rilevanti sui quali focalizzare l’analisi della relativa situazione economica/patrimoniale e le conseguenti possibili attività di recupero, per garantire l’effettivo incasso e la tutela della pretesa tributaria.

Il volume di incassi stimato nel budget è di circa 6,4 miliardi di euro per il 2020, 9,6 miliardi per il 2021 e 9,8 miliardi per il 2022.

Tali prospettive di incasso, che necessariamente tengono conto dei dati disponibili alla data di redazione del documento e che potranno essere verificate solo a consuntivo tenendo conto della particolare situazione del contesto economico venutosi a determinare nel 2020 per effetto dell’emergenza epidemiologica da Covid-19, si inseriscono in continuità nel percorso di progressiva stabilizzazione della riscossione, a sostegno del ruolo di “presidio della funzione di deterrenza e di contrasto dell’evasione e per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari” (ex art. 17 D.lgs. 112/99).

4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI)

Per l'esercizio 2020, sono state identificate tre aree di intervento strategico in coerenza con le previsioni che l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2020-2022 pone a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione per l'esercizio dell'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. Ai sensi del citato Atto, l'Agenzia dovrà provvedere a:

1. garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione dei debiti affidati all'Agenzia dagli enti creditori. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti, semplificandone l'accesso e l'utilizzo per le diverse tipologie di utenti, potenziando i canali di contatto da remoto per l'assistenza ai contribuenti;
2. assicurare, anche attraverso lo sviluppo dell'interoperabilità dei sistemi (in maniera particolare tra le proprie banche dati e quelle del contenzioso del Dipartimento delle finanze), lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali, le rateizzazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati;
3. migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della *privacy*, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia anche attraverso la collaborazione con la Guardia di Finanza;
4. assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata; avviare le procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione;
5. assicurare l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario, al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo processuale informatico;
6. incrementare i livelli di efficienza e garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.

Nell'ambito di tali indirizzi – tenuto conto della sospensione del versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all'Agente della riscossione nonché della sospensione delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione durante l'emergenza epidemiologica Covid-19 – sono stati individuati specifici obiettivi da raggiungere nel corso dell'esercizio e i relativi indicatori per consentirne la misurazione, coerenti con l'operatività dell'Agenzia attesa per il 2020.

➤ **Area strategica servizi**

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica servizi sono collegati ad ambiti di intervento orientati a garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma e

della qualità dei servizi digitali offerti, semplificandone l'accesso e l'utilizzo per le diverse tipologie di utenti.

In tale prospettiva, al fine di incrementare l'operatività digitale rispetto a quella dei canali tradizionali di sportello, anche in relazione al periodo di *lockdown* conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19, i principali interventi programmati per il 2020 saranno volti a:

- a) favorire l'utilizzo dei servizi digitali offerti tramite il sito istituzionale e l'App migliorando la qualità delle informazioni disponibili, semplificando le modalità di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e potenziando i canali di contatto da remoto per l'assistenza ai contribuenti;
- b) semplificare l'utilizzo dei canali digitali - attraverso la revisione delle mappe di navigazione e della *user experience* nell'area riservata ai cittadini, alle imprese, professionisti e intermediari del sito istituzionale - in coerenza con le nuove linee guida AgiD sull'accessibilità dei portali web della PA e potenziare i servizi digitali disponibili anche migliorandone la fruibilità e la qualità delle informazioni (es. revisione della situazione debitoria);
- c) garantire un crescente utilizzo dei pagamenti da canali remoti, anche attraverso il costante sviluppo della multicanalità;
- d) estendere il nuovo modulo di pagamento "PagoPA" agli altri documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali);
- e) promuovere l'utilizzo dell'Area riservata agli intermediari (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), per incrementarne l'operatività online anche attraverso il potenziamento dei canali di contatto;
- f) mantenere un elevato standard del livello dei servizi digitali, valutato in termini di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari sull'intera gamma di servizi online, attraverso strumenti di misurazione basati su web survey.

AREA STRATEGICA SERVIZI		
Obiettivo - Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.		Target 2020
Indicatori	Descrizione indicatori	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di rateazione da parte del contribuente. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle rateizzazioni concesse attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle rateizzazioni concesse nell'anno 2020.	Valore = o superiore al 40%
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, per la gestione della richiesta di sospensione della riscossione da parte del contribuente, ai sensi della Legge 228/2012. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero delle richieste di sospensione pervenute attraverso i canali alternativi allo sportello fisico ed il numero complessivo delle richieste di sospensione pervenute nell'anno 2020.	Valore = o superiore al 80%

Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	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 sportelli, 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. 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'anno 2020.	Valore = o superiore al 90%
Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione	L'indicatore misura la capacità di completare, nel rispetto della pianificazione annuale, l'adeguamento dei documenti esattoriali (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA ed entrate patrimoniali), con l'integrazione del modulo di pagamento PagoPA.	100% delle iniziative programmate
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, ecc.) messi a disposizione dei cittadini nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, ecc.) messi a disposizione degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dagli intermediari nell'ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)
Sportello unico telematico (area riservata del portale)	L'indicatore misura la capacità di migliorare l'accessibilità dell'area riservata del portale secondo le nuove linee guida AgID e, nel contempo, potenziare i servizi digitali disponibili anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni.	100% delle iniziative programmate

➤ Area strategica riscossione

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica riscossione identificano le linee di intervento orientate ad assicurare il raggiungimento dei volumi di gettito attesi garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

La previsione della riscossione per l'anno 2020, consolidata nell'ambito della programmazione di budget, stimava un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 9,187 miliardi di euro. Tale livello di incassi, coerente con quello preventivato nella programmazione di bilancio occorsa per la redazione della nota di aggiornamento al Documento di economia e finanza (DEF) ed alla successiva predisposizione del Disegno di Legge di Bilancio 2020-2022, prevedeva un contributo di circa 2,8 miliardi di incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata dei ruoli introdotte dal DL n. 119/2018 e dalla Legge n. 145/2018.

A partire dal mese di febbraio 2020, sono stati adottati diversi provvedimenti normativi per permettere ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori dipendenti e autonomi, di fronteggiare le difficoltà economiche e sociali connesse alla diffusione della pandemia da COVID-19 e alle conseguenti misure di contenimento del rischio.

Con riferimento alla riscossione ruoli, i provvedimenti di cui al DL n. 18/2020 ed al DL n. 34/2020 e, in particolare, il quadro macroeconomico derivante dalla citata emergenza sanitaria hanno comportato una completa rivisitazione delle aspettative di riscossione che, per la componente erariale, hanno trovato anche evidenza nel Documento di economia e finanza di aprile 2020.

Ciò premesso, il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli stimati per l'anno 2020 risulta pari a 6,4 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata la cui stima è stata rideterminata in 2,4 miliardi di euro.

In tale contesto, anche il piano operativo per l'esercizio 2020, originariamente predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, risulta fortemente impattato dalla sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione fino al 31 agosto 2020. Inoltre, al termine del citato periodo di sospensione, gli ultimi mesi dell'anno saranno principalmente dedicati alla graduale ripresa delle attività di notifica delle cartelle e degli atti necessari alla salvaguardia dei crediti affidati in riscossione, sia correnti che a recupero del periodo di sospensione.

Per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia della riscossione, tenuto conto dell'operatività dell'ente nel periodo di riferimento, è stato mantenuto il solo indicatore che prevede l'ulteriore contrazione dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" (debiti di importo fino a € 60.000) per le quali la legge prevede una procedura semplificata, al fine di consentire l'accoglimento del 75% delle istanze dai contribuenti entro 5 giorni dalla presentazione.

Inoltre, al fine di monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione, sono stati mantenuti gli indicatori finalizzati a valutare l'operato dell'Agente della riscossione con riguardo:

- alla qualità degli atti prodotti, misurata attraverso la percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992;
- alla capacità di difendere la pretesa tributaria, misurata sulle costituzioni in giudizio (CTP e CTR) il cui termine scade nell'esercizio, tenendo conto, tuttavia, dell'esigenza che ne sia apprezzata, caso per caso, l'effettiva necessità (carenza di legittimazione passiva dell'Adr;), ovvero l'opportunità, sulla base della possibilità, anche minima, di ottenere la vittoria giudiziale;
- agli esiti del contenzioso (favorevoli anche parzialmente per l'Agenzia, inclusi i casi di difetto di giurisdizione, inammissibilità del ricorso avverso e ogni altro esito agli stessi assimilabile) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE		
Obiettivo - Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata, garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.		
Indicatori	Descrizione indicatori	Target 2020
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi previsti per le rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio, un livello complessivo di riscossione da ruoli non inferiore al valore individuato nelle previsioni di gettito utilizzate – per la componente erariale – nella predisposizione della nota di aggiornamento al DEF e nella successiva Legge di Bilancio 2020 e aggiornato con gli impatti stimati nelle Relazioni tecniche di accompagnamento al DL n. 18/2020 e DL n. 34/2020 nonché sulla base dell'aggiornamento delle stime fornite per l'assestamento del Bilancio dello Stato 2020.	Valore non inferiore a 6.400 milioni di euro

Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	L'indicatore rileva la capacità di efficientare, nel rispetto dei limiti di legge, il processo di concessione delle rateizzazioni "ordinarie" di importi fino a € 60.000. In particolare, l'indicatore misura la % di rateizzazioni concesse entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza, rispetto al totale delle rateizzazioni concesse.	Valore superiore al 75%
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	L'indicatore misura l'indice di impugnazione innanzi alla CTP e CTR degli atti della riscossione relativi ad entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992, rispetto al numero complessivo degli stessi atti notificati nell'esercizio.	<1,5% degli atti notificati
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	L'indicatore misura la percentuale di costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel giudizio tributario, con riguardo ai ricorsi il cui termine di costituzione (60gg dalla notifica/10-20 giorni liberi prima della data di trattazione se in camera di consiglio/non oltre la data fissata per l'udienza in caso di trattazione in pubblica udienza) scade nell'esercizio.	Valore non inferiore al 70%
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando le pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 62%
Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando il valore delle pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il valore complessivo delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 65%

➤ Area strategica efficienza

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica efficienza identificano le linee di intervento orientate a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.

Per il 2020 l'Agenzia porrà particolare attenzione alle azioni di contenimento dei costi per consentire il mantenimento dell'incidenza massima degli stessi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi; ciò nel rispetto sia dei limiti al superamento dei costi di funzionamento previsti dal D.Lgs. n. 159/2015 sia delle previsioni normative in tema di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica, tenendo comunque conto del particolare contesto venutosi a determinare nel 2020 per effetto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del rispetto delle misure di contenimento al diffondersi del contagio a questo collegate.

Pertanto, pur mantenendo un forte presidio sul contenimento dei costi di gestione, l'Agenzia dovrà comunque garantire un miglioramento nei livelli di servizio ai contribuenti rispetto al precedente esercizio. In tal senso, il percorso intrapreso dall'Ente è quello di far evolvere progressivamente l'operatività di sportello verso attività di assistenza al contribuente per le situazioni di maggiore complessità, favorendo l'utilizzo di servizi web per informazioni sulla situazione debitoria, rateizzazioni, sospensioni, operazioni di pagamento. In tale direzione, anche nel 2020 proseguiranno le iniziative per migliorare la fase di accoglienza del contribuente attraverso un

maggior diffusione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA		
Obiettivo - Incrementare i livelli di efficienza e garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso la revisione dei processi operativi della riscossione in ottica di crescente automazione.		Target 2020
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 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	<13,5 euro per ogni 100 euro riscossi
Sistema prenotazione appuntamenti	L'indicatore misura la percentuale di utilizzo del sistema di prenotazione online, fruibile dal contribuente sia in area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick per fissare un appuntamento su tutti gli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code.	Percentuale di appuntamenti prenotati rispetto al totale disponibili superiore al valore rilevato nel 2019

5. LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Il profondo cambiamento nel settore della riscossione è stato realizzato con interventi legislativi orientati a favorire gli adempimenti tributari attraverso la semplificazione, l'accessibilità dei servizi e l'efficienza degli strumenti utilizzati. Per realizzare tali obiettivi, con la riforma del D.L. n. 193/2016, si è passati dal 1° luglio 2017 da un modello organizzativo societario a quello di Ente pubblico economico.

Per il 2020 proseguono le azioni di consolidamento dell'assetto organizzativo di Agenzia delle entrate-Riscossione, volte a omogeneizzare ulteriormente le modalità operative in uso, su tutto il territorio, e a meglio definire e implementare i diversi processi dell'Ente, per favorire il perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia di funzionamento. Tali azioni possono includere anche assessment, mirati a specifici ambiti di attività, volti a meglio orientare gli interventi sui processi, sugli strumenti, sulle risorse ed eventualmente sull'articolazione organizzativa dell'Ente.

In particolare, si procederà con l'adeguamento dei processi operativi dell'Ente e della relativa regolamentazione interna, in termini di attività/strumenti e responsabilità/risorse, per i servizi da erogare, anche con riferimento a provvedimenti normativi che dovessero essere, nel tempo, introdotti in tema di riscossione.

Le principali iniziative che prenderanno avvio o proseguiranno nel corso dell'anno 2020 sono finalizzate ad intervenire, sia sotto l'aspetto organizzativo che informatico, sui diversi processi operativi, proseguendo anche contestualmente l'azione di rivisitazione, di aggiornamento e di razionalizzazione di tutta la normativa interna.

Alcuni ambiti che saranno oggetto di intervento nel corso del 2020 riguardano:

- la rivisitazione, e la semplificazione delle modalità di navigazione e dei contenuti presenti nei servizi telematici disponibili sul portale dell'Ente;
- il presidio delle attività di acquisizione dei pagamenti e di rendicontazione delle somme dovute da chi ha aderito alle misure agevolative introdotte dal D.L. n. 119/2018, convertito con modificazioni dalla Legge n. 136/2018, e dalla Legge n. 145/2018.;
- la gestione del contenzioso della riscossione, nell'obiettivo di proseguire con l'efficientamento delle attività mediante l'introduzione di ulteriori automatismi per la lavorazione delle pratiche, tra le quali anche quelle che insistono sulla fase di ricevimento dei ricorsi e l'instradamento dei medesimi nelle successive fasi di lavorazione, e di nuovi strumenti di monitoraggio delle attività;
- l'efficientamento dei processi operativi interni, volti ad ottimizzare la lavorazione delle strutture di back office e, al contempo, assicurare il tempestivo allineamento ed aggiornamento delle informazioni rese ai cittadini e/o agli enti.

Con riferimento alla gestione delle risorse umane, nel corso dell'anno 2020 si prevede che la consistenza numerica del personale continuerà a registrare un andamento caratterizzato da lievi decrementi conseguenti, prevalentemente, dalla maturazione dei requisiti pensionistici.

Le predette variazioni in diminuzione troveranno, tuttavia, compensazioni nello sviluppo degli interventi di razionalizzazione ed efficientamento dei processi, sufficienti ed evitare il ricorso all'attivazione delle procedure di selezione del personale per la sostituzione di quello in uscita.

Sul versante dei costi del personale, la previsione dell'anno 2020 è in sostanziale continuità ed in linea con l'andamento del precedente esercizio, poiché il consolidamento degli ultimi lievi incrementi decorsi per effetto del rinnovo contrattuale del CCNL del marzo 2018 e gli effetti delle dinamiche contrattuali legati all'anzianità, troveranno la compensazione con i minor oneri derivanti dalla riduzione dell'organico.

La gestione del Personale continuerà a prevedere iniziative focalizzate alla ottimale allocazione delle competenze delle risorse a disposizione dell'Ente sia migliorando l'utilizzo dell'applicativo della mobilità a livello di mobilità orizzontale, strumento che accentua il carattere della trasparenza in merito alle scelte gestionali, sia con una attenta assegnazione delle risorse nelle posizioni di responsabilità che si dovessero liberare.

A tal proposito si procederà a completare il piano di mobilità dei responsabili in coerenza con le previsioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione, già in buona parte implementato nel corso del 2019.

Anche per il 2020 il Piano di Formazione costituirà un importante strumento di sviluppo delle competenze: gli obiettivi del piano saranno in parte in continuità con le attività del 2019 e quindi rivolte a migliorare le competenze al Personale di sportello per una gestione sempre più efficace del rapporto con il cittadino-contribuente in un'ottica di servizio e in sinergia con le analoghe attività dell'Agenzia delle Entrate.

Il nuovo Piano 2020 avrà anche lo scopo di supportare l'Ente nel suo sforzo di digitalizzazione delle sue attività e dei suoi servizi fornendo un opportuno supporto di training a questi processi di cambiamento.

Va anche sottolineata la necessità di un supporto ai responsabili per gestire una variabile gestionale significativa derivante da una frammentazione sul territorio del personale assegnato: contingenza organizzativa che richiede quindi approcci ed impostazioni diverse a seconda dei vari contesti locali.

Ovviamente il Piano continuerà a sostenere un importante impegno sulle competenze tecniche tipiche e specialistiche. A questo proposito va confermato l'importante contributo in termini di acquisizioni di competenze che ci si aspetta dalla partecipazione ai corsi organizzati dalla Scuola Nazionale della Pubblica Amministrazione, a cui l'Ente è stato ammesso nella seconda metà del 2019. Il Piano di Formazione 2020 punterà, senza dimenticare le tradizionali metodologie di didattica d'aula o di affiancamento, ad implementare più decisamente le modalità formative e-learning sfruttando al massimo le evoluzioni tecnologiche che l'Ente sta mettendo in atto.

Infine, sul piano più strettamente operativo occorre dare una visione dei più significativi interventi operati a partire dal mese di febbraio 2020, per effetto della emergenza sanitaria correlata alla diffusione del COVID-19 e della conseguente applicazione di tutte le articolate disposizioni introdotte per contrastare la pandemia in atto.

Per massimizzare l'efficacia delle azioni intraprese e di quelle da intraprendere si è provveduto alla costituzione, con Determinazione del Presidente n. 5 del 25 febbraio 2020 - Prot. n. 2020/1083747, di un "Comitato di Crisi" composto dalle figure di responsabilità individuate ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 (Delegati del Datore di Lavoro e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), nonché dai rappresentanti delle seguenti strutture organizzative:

- Direzione Risorse Umane;
- Direzione Approvvigionamenti e Logistica;
- Direzione Tecnologie e Innovazione;
- Direzione Centrale Affari Legali;
- Direzione Centrale Relazioni Esterne e Governance.

In coerenza con le decisioni tempo per tempo assunte dal predetto Comitato di Crisi, l'Ente, ha adottato, i provvedimenti di volta in volta ritenuti necessari in termini di prevenzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, in conformità ai diversi e successivi provvedimenti normativi emanati dalle autorità governative e regionali.

In conseguenza delle misure disposte dalle Autorità si è quindi provveduto, tra l'altro:

- a cessare le attività nelle zone oggetto di esplicito divieto;
- alla chiusura delle sedi interessate da episodi di presenza di personale riscontrato come positivo all'infezione, onde consentirne la sanificazione secondo i protocolli disposti e la successiva riapertura;
- ad estendere progressivamente la modalità del lavoro agile, già in fase di sperimentazione presso l'Ente, fino ad interessare oltre 6.500 dipendenti su un organico totale di circa 7.500, per limitare la presenza del personale presso gli uffici alle sole necessità indifferibili legate ad attività da rendere esclusivamente in presenza;
- a limitare l'accesso dell'utenza agli sportelli attraverso l'utilizzo esclusivo del sistema della prenotazione e, nella fase più critica, a chiudere l'accesso del pubblico allorché, con l'emanazione del DL 17 marzo 2020 n°18 sono state sospese le attività della riscossione dei tributi.

6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2020

In diretta correlazione con i presupposti del budget economico annuale e triennale, è stato sviluppato un corrispondente piano degli investimenti, distinti tra immobilizzazioni materiali e immateriali.

Il piano per il 2020, che tiene conto anche degli interventi già avviati nel 2019 e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede investimenti per complessivi 19,1 milioni di euro, così ripartiti:

- 1) euro 14,9 milioni di euro per software, sviluppi applicativi e altre immobilizzazioni immateriali necessarie per realizzare gli interventi riguardanti i servizi ai contribuenti, agli enti, di riscossione e amministrativi, nonché per favorire l'interoperabilità con gli enti creditori attuando le disposizioni contenute nell'art. 3 del D.L. n. 193/2016 e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2017 – 2019 e implementare le funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione tenendo conto delle evoluzioni normative e delle mutate esigenze. La formulazione delle previsioni di investimento relative all'area informatica sono coerenti con i piani triennali ICT trasmessi all'AgID. Viene rappresentata l'esigenza di procedere in continuità per il mantenimento ed il continuo efficientamento degli asset strutturali e operativi, e favorendo al contempo lo sviluppo di strumenti orientati principalmente all'innovazione tecnologica e all'incremento della gamma dei servizi, nel rispetto dei principi di economicità e di efficientamento complessivo della spesa, tenuto conto delle esigenze concretizzatesi a fronte dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e del connesso incremento della modalità di lavoro agile.
- 2) euro 4,2 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

In particolare, per le iniziative connesse agli sviluppi applicativi il piano si propone di assicurare:

- la prosecuzione delle iniziative già avviate;
- l'evoluzione del percorso di attuazione della strategia di *digital transformation*, volta a implementare ulteriormente l'offerta multicanale dei servizi all'utenza allo scopo di migliorare la soddisfazione delle esigenze e, parallelamente, ad accrescere i livelli di efficienza e di efficacia dei processi operativi;
- lo sviluppo di iniziative volte ad accrescere la gestione ed il presidio degli aspetti di sicurezza informatica, anche a fronte dell'estensione del lavoro agile per l'emergenza sanitaria da Covid-19, nei confronti di strumenti e linee di proprietà dei dipendenti;
- l'implementazione delle funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione tenendo conto, tempo per tempo, delle evoluzioni normative e delle mutate esigenze.

Come per il budget economico, i presupposti del Piano triennale degli investimenti tengono conto delle indicazioni strategiche dell'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle finanze e in particolare della prosecuzione del programma d'iniziativa orientate a innovare i rapporti tra Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi ed a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo dei servizi digitali.

Inoltre, il programma ha l'obiettivo di coniugare la trasformazione digitale dell'Agenzia con il vasto e articolato contesto della strategia dell'Agenda Digitale Italiana, promossa e governata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dal Team per la Trasformazione Digitale, che mira ad attribuire alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione un ruolo chiave sia per il rilancio della competitività del tessuto economico che per la crescita sociale, in particolare attraverso:

- la facilitazione del coordinamento degli interventi di trasformazione digitale e l'avvio di un percorso di centralizzazione della programmazione e della relativa spesa;
- la promozione di soluzioni volte a riguardare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi nell'ottica di favorire l'utilizzo delle tecnologie disponibili (anytime, anywhere and any device).

Il programma inoltre punta ad accrescere trasparenza e accessibilità, anche attraverso i settori ICT più tradizionali, in particolare quelli dedicati a garantire la compliance e dandone adeguata comunicazione, per:

- incrementare l'automazione dei processi di back office e l'interoperabilità con gli enti appartenenti al sistema della fiscalità per minimizzare i tempi di risposta;
- implementare la multicanalità al fine di rendere disponibili ulteriori servizi in modalità *self service*;

In tale ambito, e con particolare riferimento ai servizi digitali per gli utenti si prevede di:

- avviare iniziative congiunte con AgID, con il Team per la Trasformazione Digitale e con il costituendo Dipartimento per la Trasformazione Digitale, per valutare quali servizi digitali di AdeR potranno essere erogati tramite l'App IO, realizzata da questi nel corso del 2019, per l'utilizzo da parte degli utenti dal proprio smartphone in maniera semplice, sicura e innovativa;
- estendere l'utilizzo di pagoPA anche a tutte le operazioni di incasso (es. recupero spese legali, liquidazione di somme da parte degli Enti, incasso fatture attive, incasso di bonifici di importo elevato, ecc.);
- implementare la disponibilità di servizi *self service* anche presso la rete sportellare, per ridurre progressivamente la gestione cartacea e favorire la riduzione dell'utilizzo del contante.

Per quanto riguarda i servizi di riscossione, si prevede di operare per il continuo accrescimento dei livelli di efficientamento, e di automatizzazione per:

- le fasi di stampa e spedizione della documentazione esattoriale con particolare riferimento alle procedure coattive, e la gestione dei successivi eventi collegati; i processi del contenzioso (Agenda Legale);
- il monitoraggio e la gestione delle eccedenze di pagamento;
- l'estensione dei mandati di addebito (Sepa Direct Dept – SDD), oggi attivi per le definizioni agevolate, alle rateizzazioni, per la progressiva riduzione delle lavorazioni manuali;

In ambito amministrativo, si prevede di:

- far evolvere la soluzione Enterprise Resource Planning (ERP) il cui rilascio in esercizio è stato completato ad inizio 2019, per tutte le aree di processo in base alle esigenze delle strutture coinvolte;
- implementare ulteriori funzionalità del sistema AX per la gestione delle risorse umane, con particolare riferimento: alla formazione, agli asset tecnologici assegnati, al censimento delle competenze, e in generale al governo dei processi in ambito HR;
- supportare la sperimentazione del c. d. lavoro agile (smart working) avviato nel corso del 2019, anche per le necessità derivanti dall'attuazione delle misure di contenimento dell'epidemia da Covid-19.

Con riferimento ai processi di gestione documentale e protocollazione il piano degli investimenti prevede di:

- implementare la digitalizzazione dei processi di protocollazione dei documenti cartacei per l'incremento ulteriore della qualità e dell'efficienza operativa.

In ambito infrastrutture e sicurezza ICT si prevede di:

- aggiornare l'attuale piattaforma di produzione documentale per ridurre i tempi di realizzazione e acquisizione dei modelli con nuovi layout (bollettini, note, tabelle a lettura facilitata);
- completare le iniziative volte a superare gli ultimi vincoli di unicità tecnica per il Sistema Informativo della Riscossione, legati all'utilizzo di alcune componenti del sistema (Kernel, City Workbench e Antiriciclaggio);
- proseguire con le iniziative finalizzate ad accrescere i livelli di sicurezza dei dati personali in relazione alle misure introdotte dalla normativa europea (GDPR) e la sicurezza ICT per il monitoraggio e la verifica dell'efficacia delle misure introdotte.

Sempre nell'ambito delle iniziative ICT, si intende proseguire nelle attività di standardizzazione delle infrastrutture e dei relativi processi attraverso il progressivo adeguamento delle tecnologie hardware e software esistenti alle esigenze di funzionamento (es.: parco PC e sistemi di printing, sistemi di rilevazione presenze)

Per le iniziative riguardanti l'impiantistica e la gestione degli immobili, si è tenuto conto in particolare di:

- iniziative pianificate sugli immobili gestiti per l'adeguamento degli spazi alle normative sulla sicurezza, e del layout delle postazioni operative per la revisione degli spazi dedicati al pubblico;
- iniziative di adeguamento dei sistemi di videosorveglianza per garantire un maggior presidio e controllo degli accessi, e maggiore tempestività d'intervento a tutela della sicurezza.

Di seguito il riepilogo del piano investimenti previsto per il triennio 2020-2022:

	2020	2021	2022
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	14.859.588	13.777.915	14.308.781
BREVETTI E DIRITTI	-	-	-
CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E SIMILI	14.859.588	13.777.915	14.308.781
ALTRE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	-	-	-
MIGLIORIE SU BENI DI TERZI	-	-	-
COSTI DI IMPIANTO	-	-	-
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	4.238.037	3.836.000	2.673.500
FABBRICATI - USO STRUMENTALE	-	-	-
FABBRICATI - USO NON STRUMENTALE	-	-	-
IMPIANTI E MACCHINARI	986.000	916.000	721.000
ALTRI BENI	3.252.037	2.920.000	1.972.500
TOTALE INVESTIMENTI	19.097.625	17.613.915	17.002.281



Allegato 2 Flussi informativi per il 2020

INDICE

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI.....	3
2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI.....	4
3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	5
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE	7
5. SCHEDA DI VERIFICA.....	9

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI

1. L'Agenzia fornisce al Dipartimento i dati e le informazioni necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero.
2. L'Agenzia comunica, entro il 31 ottobre, il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano annuale dell'Agenzia, rilevato alla data del 30 settembre. Gli obiettivi economici sono rendicontati con riferimento all'avanzamento conseguito al 30 giugno. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda n.1). Eventuali ulteriori informazioni o chiarimenti richiesti dal Dipartimento saranno forniti tempestivamente dall'Agenzia.
3. La verifica a consuntivo dei risultati della gestione dell'esercizio di competenza evidenzia i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e gli eventuali scostamenti. A tali fini l'Agenzia invia al Dipartimento, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre, (cfr. scheda n. 2) accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sui risultati economici saranno forniti dall'Agenzia sulla base delle evidenze di bilancio entro 10 giorni dalla sua approvazione. Il Dipartimento potrà richiedere eventuali chiarimenti o ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione che l'Agenzia si impegna a comunicare tempestivamente.
4. Ricevute le informazioni di cui al comma 3, il Dipartimento predispose lo schema di rapporto di verifica. Quest'ultimo evidenzia in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia ed approfondisce in modo analitico le attività svolte da quest'ultima rispetto agli obiettivi previsti dal Piano annuale.
5. Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso all'Agenzia per eventuali osservazioni che saranno comunicate al Dipartimento.
Entro il 31 maggio il suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni formulate dall'Agenzia, è trasmesso al Direttore Generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest'ultimo e del Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
6. Entro il 15 giugno il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito internet dell'Amministrazione finanziaria per la diffusione.
7. L'indirizzo e la vigilanza sulla gestione potrà essere effettuato dal Dipartimento anche mediante la realizzazione di approfondimenti tematici ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia. In ogni caso, l'Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento, anche in corso d'anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano annuale allegato al presente Atto.

2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

Al fine di rendicontare i principali avvenimenti riguardanti la gestione aziendale dell'esercizio, sono di seguito individuati gli argomenti di riferimento che saranno oggetto di relazione annuale da trasmettere unitamente alla scheda di consuntivazione (cfr. scheda n. 2) di cui al successivo punto 5:

- ✓ Area strategica servizi:
 - servizi ai contribuenti
 - servizi agli enti
 - servizi informativi per la gestione aziendale

- ✓ Area strategica riscossione
 - Risultati di riscossione
 - Carichi affidati
 - Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati
 - Istanze di rateizzazione
 - Cartelle emesse
 - Procedure esecutive e cautelari

- ✓ Area strategica efficienza
 - Organizzazione
 - Personale
 - Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

Nella suddetta relazione l'Agenzia si impegna, inoltre, a fornire le seguenti ulteriori informazioni:

1. risultati di riscossione raggiunti raffrontati con gli obiettivi di Piano (vista nazionale/regionale/territoriale);
2. importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.lgs. 112/1999 e successive modifiche);
3. tipologia e numero totale delle procedure poste in essere (vista nazionale/regionale/territoriale);
4. incassi ripartiti per fasce di importo (fino a 1.000 €; da 1.001 a 10.000 €; da 10.001 a 100.000 €; oltre 100.001 €);
5. numero di azioni cautelari, conservative e altre azioni previste ed effettuate a tutela del creditore, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del DPR n. 602/1973 e articolo 1, comma 415, della Legge n. 311/2004 con indicazione degli importi sottoposti a garanzia/riscossi;
6. numero delle istanze di rateazione pervenute nell'anno, con la corrispondente indicazione di quelle accolte e di quelle respinte;
7. istanze ricevute ai sensi della L. 228/2012;
8. numero degli interventi di audit ed esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
9. rendicontazione sulle attività di investimento;

10. relazione sull'andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione, dagli enti creditori all'Agenzia.

3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi
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
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al front office dell'Ente
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al front office dell'Ente
N. rateizzazioni concesse telematicamente
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione agli istituti di definizione agevolata e da attività ordinaria
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)
Tempo medio di notifica della cartella
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)
Tempestività delle procedure di riscossione (rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate nell'anno 2019
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali nel 2019
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore
Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR
Ripartizione delle controversie in CTP e in CTR tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro
n. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (CTP e CTR)

AREA STRATEGICA EFFICIENZA
Ulteriori elementi informativi

Obiettivo: 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

Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico

Costi del personale distinti per qualifica

Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)

% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali

Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)

N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio

Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.

% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni

Tempi di attesa allo sportello

4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE

(Scheda n 1)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

AREE STRATEGICHE								
OBIETTIVI (1-2-3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9 (dall'efficienza al 30/06/2012)			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Nole	Avanzamento	% di conseguimento	Nole
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	Valore = o superiore all'40%						
	2) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	Valore = o superiore all'80%						
	3) Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	Valore = o superiore al 90%						
	4) Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione	100% delle iniziative programmate						
	5) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)						
	6) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)						
	7) Sportello unico telematico (area riservata del portale)	100% delle iniziative programmate						
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 6.400 milioni di euro						
	2) Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 75%						
	3) Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 70%						

	4) Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 52%						
	5) Percentuale degli imparti delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 55%						
OBBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	1) Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi						
	2) Sistema prenotazione appuntamenti	Percentuale di appuntamenti prenotati rispetto al totale disponibili superiore al valore rilevato nel 2012						

5. SCHEDA DI VERIFICA

(Scheda n 2)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI

AREE STRATEGICHE					
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO Al 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	Valore = o superiore all'40%			
	2) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	Valore = o superiore all'80%			
	3) Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	Valore = o superiore al 90%			
	4) Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione	100% delle iniziative programmate			
	5) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)			
	6) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)			
	7) Sportello unico telematico (area riservata del portale)	100% delle iniziative programmate			
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 6.400 milioni di euro			
	2) Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 75%			
	3) Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CIR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 70%			
	4) Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CIR)	Valore non inferiore al 52%			

	5) Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CIP e CIR)	Valore non inferiore al 55%			
OBBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	1) Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi			
	2) Sistema prenotazione appuntamenti	Percentuale di appuntamenti prenotati rispetto al totale disponibili superiore al valore rilevato nel 2019			