

## QUATTORDICI ANNI DI AGENZIA: I RISULTATI

### 1. Un'organizzazione in evoluzione

L'Agenzia delle entrate amministra circa l'80% delle entrate tributarie dello Stato italiano (circa 400 miliardi di euro) e gestisce il patrimonio catastale e cartografico del paese. I costi di funzionamento dell'Agenzia, comprese le strutture dell'ex Agenzia del territorio incorporata alla fine del 2012 per effetto della legge sulla *spending review*, ammontano a circa 3,4 miliardi di euro l'anno.

La missione dell'Agenzia è quella di promuovere l'adempimento spontaneo dell'obbligazione tributaria (*tax compliance*), al fine di diminuire il *tax gap*<sup>1</sup> e ricondurre così l'evasione fiscale in Italia a livelli comparabili con quelli dei *partner* europei più virtuosi.

#### Il personale

I dipendenti dell'Agenzia delle entrate sono 40.700 (dato al 31 dicembre 2014), in prevalenza di genere femminile (55%). Alla data della loro attivazione (1° gennaio 2001) l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia del territorio, all'epoca separate, avevano complessivamente 49.950 dipendenti. In quattordici anni si è registrata pertanto una riduzione di 9.250 unità, pari al 18,5%: nello stesso periodo, nel complesso delle amministrazioni

---

<sup>1</sup> Il *tax gap* consiste nel divario tra le basi imponibili potenziali, misurate a partire dagli aggregati di contabilità nazionale, e le basi imponibili dichiarate dai contribuenti. E' un concetto più ampio di quello di *evasione fiscale*, in quanto include sia la parte di imposta intenzionalmente occultata al fisco, sia i mancati versamenti dovuti a errori nell'interpretazione delle norme e alle crisi di liquidità indotte dal ciclo economico. Il *tax gap*, pertanto, fornisce una misura completa dell'impatto prodotto dal mancato adempimento, cioè dalla *non compliance*. Si può vedere al riguardo il seguente documento: MEF-Agenzia delle entrate, *Rapporto sulla realizzazione delle strategie di contrasto all'evasione fiscale, sui risultati conseguiti nel 2013 e nell'anno in corso, nonché su quelli attesi, con riferimento sia al recupero di gettito derivante da accertamento all'evasione che a quello attribuibile alla maggiore propensione all'adempimento da parte dei contribuenti (art. 6 del decreto legge 24 aprile 2014 n. 66), ottobre 2014*). Nel Rapporto si misura il *tax gap* per le principali imposte (IVA, IRES, IRPEF imprese-lavoro autonomo e IRAP), pervenendo a quantificare in circa 91 miliardi di euro il valore delle imposte sottratte a tassazione nella media degli anni 2007-2012.

pubbliche si è registrata, secondo la più recente Relazione della Corte dei conti sul lavoro pubblico, una riduzione inferiore all'8%.

La continua riduzione di personale, rispondente all'esigenza di contenere i costi e di razionalizzare il funzionamento della pubblica amministrazione, si è accompagnata a un vasto ricambio generazionale e all'immissione in servizio di professionalità qualificate. Nello stesso periodo 2001-2014 sono stati assunti 9.500 giovani laureati, inquadrati nella III area. La percentuale di personale laureato è pari oggi al 42% del totale.

Inoltre, pur in presenza di una massiccia riduzione complessiva, si è avuto un significativo riequilibrio della distribuzione territoriale delle risorse, grazie al fatto che la maggior parte delle nuove assunzioni sono state destinate alle regioni del nord. In tali regioni il personale è complessivamente diminuito di circa il 10%, mentre si è ridotto di oltre il 20% nelle regioni meridionali.

Particolarmente significativo – nell'ottica del riequilibrio cui si è appena accennato - è il dato della Lombardia, cioè della regione più importante dal punto di vista economico-fiscale. In Lombardia la riduzione di personale è stata minimale (appena il 3%) e quasi la metà del personale inquadrato nell'area III (1.955 su 3.973), l'area cioè dei funzionari, è costituita da laureati entrati in servizio dal 2004 in poi, grazie ai concorsi cui si è prima accennato.

Nella *tabella n. 1* dell'Appendice è indicato il personale in servizio al 31 dicembre di ciascun anno (fino al 2011, il dato è la somma del personale dell'Agenzia delle entrate e di quella del territorio).

#### La struttura organizzativa

Dal punto di vista organizzativo, le tappe fondamentali del percorso dell'Agenzia delle entrate possono essere così riassunte:

- a) **attivazione di circa 400 uffici con competenze unificate** su tutte le imposte (IVA, registro, imposte dirette); l'operazione - avviata dal

preesistente Dipartimento delle entrate e conclusa nel 2002 - ha consentito di inquadrare nella sua unitarietà la posizione del contribuente, precedentemente “segmentato” per tipologia di imposta, e di sviluppare le attività di assistenza e informazione, pressoché assenti nei vecchi uffici; ha consentito inoltre di dismettere sedi obsolete e spesso fatiscenti, e di sistemare gli uffici in immobili moderni e assai più funzionali ai servizi;

- b) **integrazione degli uffici in strutture di livello provinciale;** l’operazione, realizzata nel biennio 2009-2011, ha consentito di ovviare alla dispersione delle professionalità più esperte in materia di accertamento e di contenzioso, garantendo così una maggiore efficacia dell’azione di controllo; allo stesso tempo, sono stati mantenuti diffusi presidi sul territorio per l’erogazione delle attività di servizio; nell’ambito del riassetto, e sempre allo scopo di utilizzare al meglio le risorse più qualificate, sono stati concentrati a livello regionale i controlli sui contribuenti di maggiori dimensioni, cioè quelli con volume di affari, ricavi o compensi pari o superiori a 100 milioni di euro;
- c) **incorporazione dell’Agenzia del Territorio** (dicembre 2012); l’operazione, prevista nell’ambito del piano di riduzione dei costi degli apparati amministrativi (*spending review*), consentirà di realizzare significative sinergie nell’ambito della fiscalità immobiliare.

## **2. Un’organizzazione che innova**

A supporto dell’attività di controllo, l’Agenzia produce ogni anno una **stima dell’evasione fiscale** secondo una metodologia *top down*. La metodologia si basa sul confronto tra le informazioni desumibili dalle dichiarazioni fiscali e quelle derivanti dalla Contabilità Nazionale (CN); si ottiene così - al netto delle operazioni di raccordo e di armonizzazione tra le

due tipologie di dati - una stima della base imponibile evasa e dell'imposta non versata.

Il *tax gap* stimato è una misura complessiva del mancato gettito dell'IRPEF da lavoro autonomo, dell'addizionale IRPEF, dell'IRES, dell'IVA e dell'IRAP del settore privato.

La stima del *tax gap* si fonda principalmente sull'analisi delle basi imponibili di due tributi cardine: l'IVA e l'IRAP. La scelta dei due tributi è dettata dalla vastità della platea dei contribuenti interessata, che rende i risultati ottenuti interpretabili come rappresentativi dell'intero sistema economico. Altresì importante è il comportamento economico che genera le basi imponibili dei due tributi. Nel caso dell'IVA, infatti, si osserva il momento della spesa, ovvero del consumo; mentre per l'IRAP l'attenzione si focalizza sulla fase di produzione dei beni. Questa differenza può essere rilevante a livello locale dove esistono aree a più elevata vocazione al consumo (si pensi alle località turistiche) ed altre con una maggiore concentrazione di stabilimenti produttivi.

Dalle stime del *gap* della base IRAP, tramite l'applicazione di opportune procedure statistiche, si deriva il *gap* dell'IRPEF da lavoro autonomo, dell'addizionale IRPEF, dell'IRES.

Tramite il *tax gap*, disponibile a livello territoriale, per regione e provincia, si dispone di una stima della propensione alla *non compliance* nelle diverse aree del paese e, quindi, di una bussola per orientare l'attività di controllo a livello territoriale. L'osservazione dei cambiamenti temporali del *tax gap* consente inoltre di valutare quando si innescano dinamiche virtuose o patologiche e di individuare le caratteristiche di contingenza o di strutturalità del fenomeno evasivo.

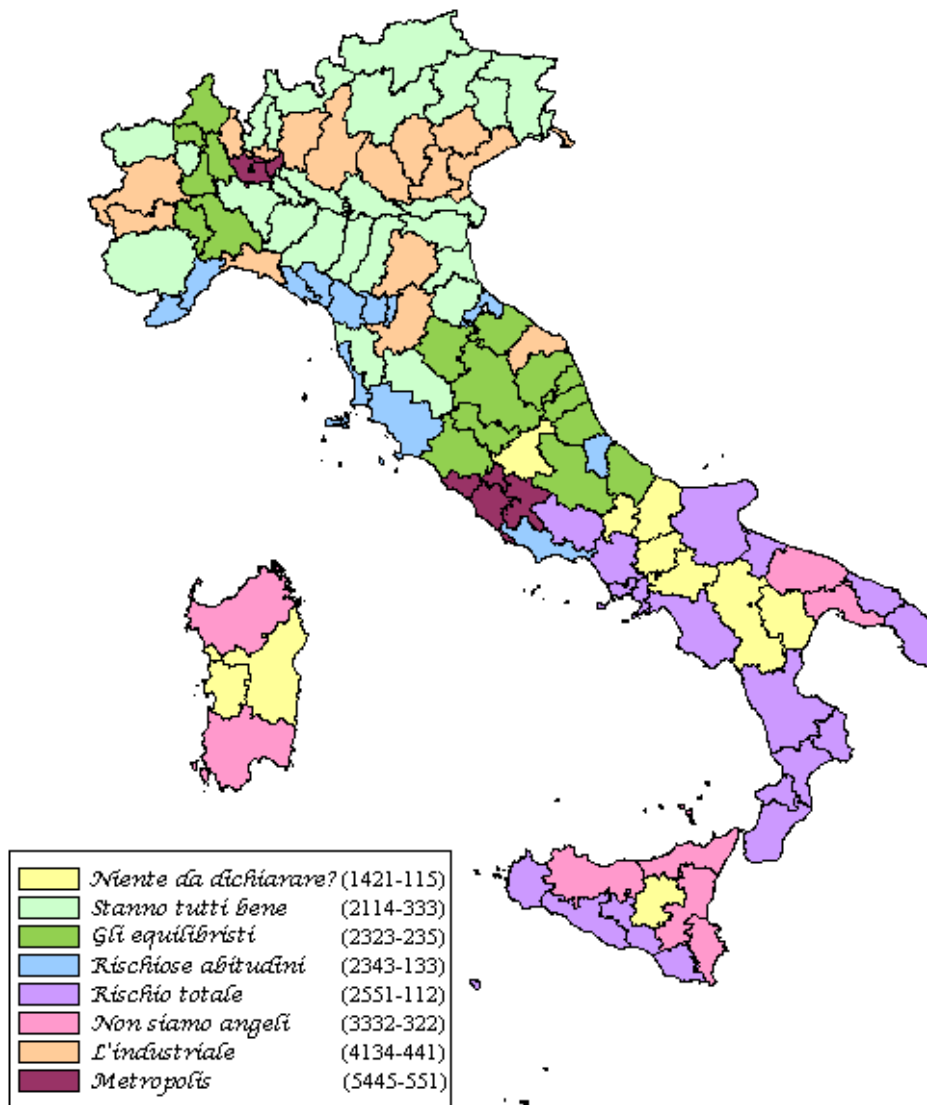
Un'altra iniziativa che ha contribuito a potenziare le informazioni di "contesto" è stata la costituzione di un apposito archivio denominato *DbGeo (Data base Geomarket)* che accoglie e organizza le principali informazioni economiche, sociali, finanziarie e demografiche che caratterizzano le

strutture provinciali in cui è articolata l’Agenzia. Il nostro Paese è, infatti, un insieme di territori estremamente variegati per cultura, struttura produttiva e condizioni socio-ambientali, ed è necessario calibrare gli interventi in modo differenziato perché la condizione socio-economica è un fattore che influenza l’adempimento spontaneo.

Il *DbGeo* definisce un “profilo” del bacino amministrato che scaturisce dalla lettura congiunta di una serie di informazioni. A tal fine sono stati utilizzati oltre 100 indicatori, capaci di cogliere gli aspetti (quantitativi e qualitativi) provenienti da banche dati pubbliche o diffusi dalle principali istituzioni ed enti di ricerca o derivanti da elaborazioni e stime interne basate su informazioni contenute nell’Anagrafe tributaria. Per delineare il profilo di ciascuna realtà territoriale sono state utilizzate tecniche di analisi dei dati simili a quelle impiegate dalle maggiori realtà produttrici di servizi nella realizzazione di analisi di mercato, che riducono un elevato numero di unità statistiche - nel nostro caso le province - creando dei gruppi il più possibile omogenei in termini di caratteristiche presentate.

Il *DbGeo* suddivide il territorio nazionale in gruppi omogenei (*figura n. 1*) sulla base di determinati parametri che hanno rilevanza per l’attività fiscale. L’analisi dei dati del *DbGeo*, unitamente ad altri strumenti, ha consentito di orientare al meglio l’attività di controllo e distribuire sul territorio l’erogazione dei servizi ai cittadini, rafforzando la presenza nelle zone dove la *compliance* fiscale è inferiore.

**Figura n. 1**  
**Mappa dei gruppi di Direzioni Provinciali**



Nella legenda è indicato il nome del gruppo e, fra parentesi, un codice a sette cifre che riassume le caratteristiche di ogni raggruppamento. Come nome si è scelto il titolo di un film per richiamare in modo efficace un tratto distintivo di ogni *cluster*. Il codice esprime, per ogni cifra, il livello di una corrispondente area tematica: la prima cifra è legata alla numerosità del bacino, la seconda alla pericolosità fiscale e, a seguire, pericolosità sociale, tenore di vita, maturità della struttura produttiva, livello di tecnologia e servizi e, infine, disponibilità e fruibilità di infrastrutture di trasporto.

Il valore di ogni cifra è un numero intero tra 1 e 5 e rappresenta la distanza dalla media nazionale: ad esempio, un valore uguale a 3 per la numerosità del bacino indica una dimensione media prossima alla media nazionale; un valore uguale a 5, invece, indica una dimensione media apprezzabilmente superiore alla media nazionale.

L'Agenzia, per misurare i risultati conseguiti e valutare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione, ha affinato nel tempo una serie di indicatori volti a verificare gli *outcome* e gli *output* prodotti.

L'indice che esprime al meglio la misura del grado di raggiungimento della missione istituzionale dell'Agenzia è l'***indicatore di compliance***. L'indice, pari a  $(1 - \text{tax gap } \%)$ , verifica la variazione nel tempo dell'adempimento spontaneo ed è, pertanto, espressione dell'*outcome*. Il suo andamento è riportato nella *tabella n. 2* dell'Appendice.

Dall'andamento dell'indicatore emerge una tendenza di lungo periodo alla riduzione dell'evasione e dunque la diffusione di un comportamento più virtuoso da parte dei contribuenti, quale effetto indotto dell'azione di contrasto operata dall'Agenzia.

L'***indicatore di erosione dell'evaso*** misura la capacità di recuperare l'imposta non versata, ovvero come l'azione dell'Agenzia incide sulle dinamiche evasive che caratterizzano il territorio amministrato; è determinato dal rapporto tra l'ammontare complessivo delle somme recuperate (riscosso da attività di controllo conseguito) e il totale delle somme da recuperare<sup>2</sup>. L'andamento dell'indice, che risulta in miglioramento negli ultimi anni (il *trend* è riportato nella *tabella n. 3* dell'Appendice), riflette le scelte di qualità effettuate da parte dell'Agenzia nel tempo.

La maggior efficacia dei controlli è ben espressa dall'***indice di rendimento netto***, cioè dal rapporto tra il riscosso effettivo, al netto dei costi di struttura, e la pretesa tributaria contestata. L'andamento dell'indice è riportato nella *tabella n. 4* dell'Appendice. Il *trend* evidenzia una crescita continua dovuta all'attenzione posta in sede di selezione delle posizioni da sottoporre a controllo.

---

<sup>2</sup> Calcolato tenendo conto della distribuzione delle riscossioni dell'anno per periodo d'imposta oggetto di controllo (*tax gap* diacronico).

Da ultimo, l’Agenzia dedica particolare attenzione anche alla difesa della pretesa erariale in sede contenziosa. L’**indice di vittoria numerico**, cioè il rapporto fra le controversie vinte e quelle giudicate, negli ultimi anni si è stabilizzato sopra il 60% arrivando nel 2014 a raggiungere quasi il 68%, mentre l’**indice di vittoria per valore**, cioè il rapporto fra gli importi vinti e quelli in contestazione, è tendenzialmente in aumento e oggi si attesta sul 75%. L’andamento degli indici è riportato nella *tabella n. 5* dell’Appendice.<sup>3</sup>

### **3. Un’organizzazione efficace**

Fin dalla sua istituzione l’Agenzia ha operato con crescente impegno al servizio dei cittadini e a presidio della legalità tributaria contro ogni forma di evasione, rappresentando un efficace argine contro i fenomeni che influenzano negativamente le dinamiche del gettito, valutandone la portata e applicando le misure correttive disponibili.

**Il gettito delle imposte effettivamente riscosse a seguito dell’attività di controllo** (accertamento, controllo formale, liquidazione automatizzata delle dichiarazioni) è uno degli obiettivi della Convenzione con il Ministro dell’Economia e delle Finanze. L’andamento di questo valore dall’avvio dell’Agenzia a oggi è riportato nella *tabella n. 3* dell’Appendice. Dalla tabella si evince che nel 2001 il gettito recuperato era di 3,8 miliardi e che negli anni successivi questo valore si è progressivamente ridotto, quale inevitabile effetto dei condoni di quel periodo, fino a toccare il livello minimo di 2,1 miliardi nel 2004. Da allora, però, il dato è in costante aumento: è passato dai 6,9 miliardi di euro nel 2008 ai 12,7 del 2011 e, infine, è giunto - nel 2014 - a **14,2 miliardi di euro**.

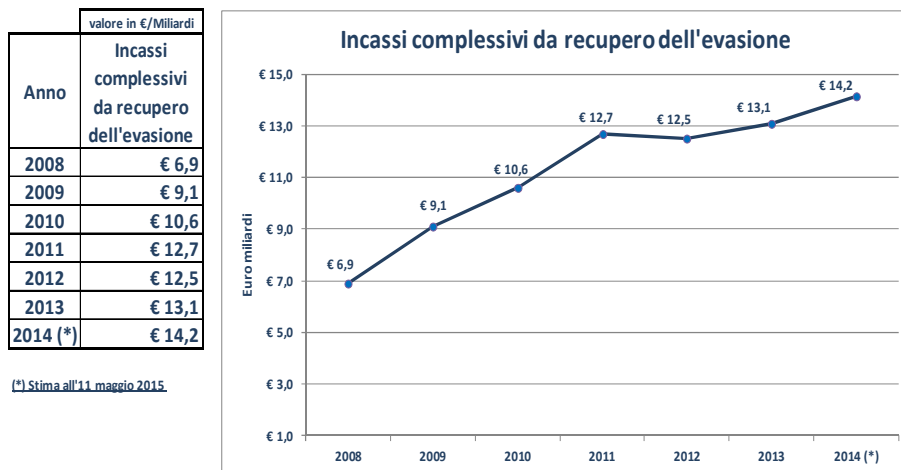
---

<sup>3</sup> L’indice di vittoria è calcolato sulla base dei criteri stabiliti nella Convenzione tra l’Agenzia delle entrate e il Ministero dell’Economia e delle Finanze.



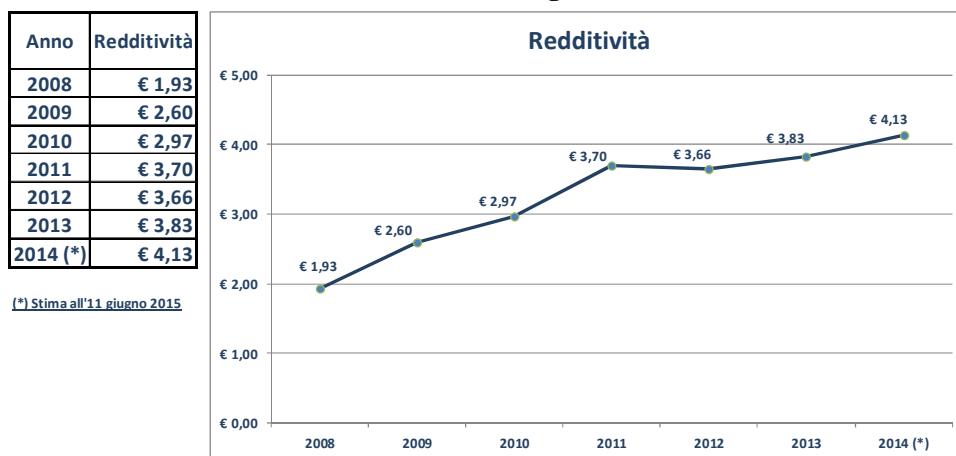
Da notare (*figura n. 3*) che il dato del gettito recuperato è più che raddoppiato tra il 2008 e il 2014, malgrado la grave crisi economica che ha caratterizzato il periodo; in tale contesto, i risultati conseguiti dall'Agenzia assumono perciò ancora maggior rilievo.

**Figura 3**  
**Incassi complessivi da attività di controllo**



Nella *figura n. 4* è evidenziato l'andamento della **redditività**, rappresentata dal rapporto tra gli incassi complessivi da recupero dell'evasione e i costi a carico del bilancio dello Stato per il funzionamento dell'Agenzia. E' evidente il *trend* crescente dell'indicatore.

**Figura 4**  
**Redditività di Agenzia**

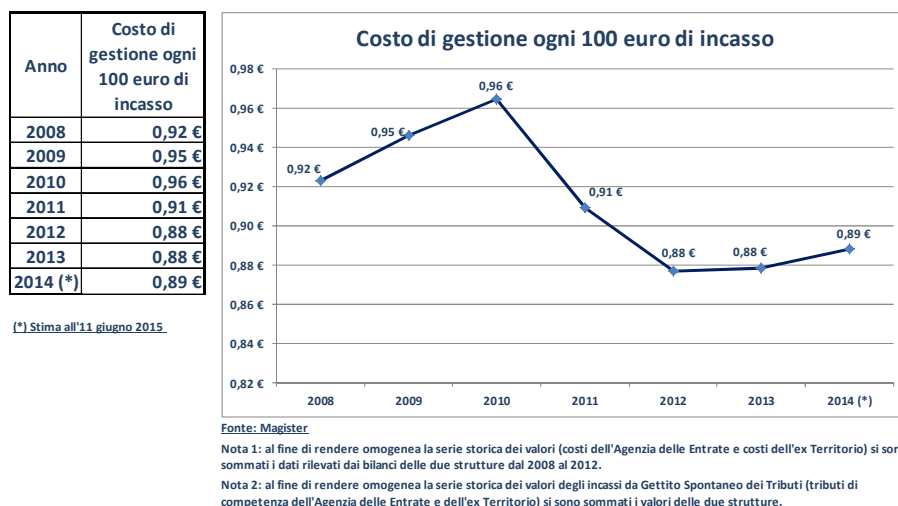


Nota: al fine di rendere omogenea la serie storica dei valori (costi dell'Agenzia delle Entrate e costi dell'ex Territorio) sono stati sommati i dati rilevati dai bilanci delle due strutture dal 2008 al 2012.

I costi di funzionamento dell'Agenzia si riferiscono peraltro anche a tutte le attività connesse alla riscossione spontanea. Per ogni 100 euro

incassati (sia spontaneamente che a seguito di controllo), il costo sostenuto dall’Agenzia risulta abbastanza stabile nel tempo e, per il 2014, è pari a **0,89 euro** (figura n. 5).

**Figura 5**  
**Costo di gestione per ogni 100 euro di incasso**



Proprio in considerazione del periodo di crisi economica, è stato chiesto all’Agenzia di immettere liquidità nel sistema accelerando l’erogazione dei rimborsi a famiglie e imprese.

Nel 2014 sono stati erogati complessivamente a famiglie e aziende quasi 3,3 milioni di rimborsi per un importo complessivo di circa 13 miliardi di euro. La tabella seguente evidenzia gli importi totali rimborsati negli ultimi anni.

**Importi rimborsati nel periodo 2010 - 2014 (valori in €/mln)**

Anno	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Importo</b>	10.896	8.614	9.232	13.487	12.951

Più in dettaglio, nel 2014 sono stati rimborsati, in relazione all’IVA, 8,5 miliardi di euro a oltre 51.000 imprese, artigiani e professionisti. Per le

imposte dirette, l'ammontare dei rimborsi erogati per IRPEF e IRES a famiglie e imprese è stato pari a oltre 4,3 miliardi di euro. In particolare, sul fronte delle famiglie sono stati erogati dall'Agenzia oltre 2,6 milioni di rimborsi, per un totale di circa 1,6 miliardi di euro.

#### **4. Servizi ai cittadini e comunicazione esterna**

Sul fronte dell'assistenza ai contribuenti l'Agenzia ha dedicato particolare cura, fin dalla sua istituzione, allo sviluppo dei **servizi telematici**.

L'Agenzia ritiene fondamentale il continuo adeguamento della propria infrastruttura tecnologica per garantire l'erogazione dei servizi attraverso canali e modalità differenziati, anche mediante il perfezionamento di accordi e collaborazioni con i propri *stakeholder*. Ciò al fine di consentire una sempre maggiore accessibilità e fruibilità dei dati e il miglioramento della qualità degli stessi.

L'utilizzo del canale telematico evita agli utenti di doversi recare fisicamente in ufficio e allo stesso tempo libera risorse da dedicare all'assistenza agli sportelli, nei confronti di quel segmento di utenza che per ragioni anagrafiche e culturali ha difficoltà o è poco propensa a utilizzare gli strumenti informatici. L'utilizzo dei servizi telematici è una caratteristica distintiva dell'Agenzia e la colloca tra gli operatori pubblici che più sono impegnati su questo fronte (*tabella n. 6* dell'Appendice).

Le iniziative dell'Agenzia per l'incremento dei servizi *on line* sono state rivolte dapprima ad un pubblico specialistico di professionisti, intermediari e grandi imprese (canale *Entratel*) e successivamente sono state estese alla generalità dei contribuenti (canale *Fisconline*). Con questi canali possono essere presentate dichiarazioni e comunicazioni, possono essere registrati gli atti e può essere effettuato il pagamento dei tributi. Nel cosiddetto *cassetto fiscale*, inoltre, i cittadini possono consultare tutti i dati

fiscali che li riguardano. L'ultimo servizio messo a disposizione dei cittadini è il recentissimo modello 730 precompilato.

Inoltre, con il canale telematico *Civis* è possibile chiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e sulle cartelle di pagamento emessi a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni; è possibile inoltre presentare i documenti richiesti dall'ufficio per il controllo formale delle dichiarazioni.

La tabella seguente rileva le richieste di assistenza effettuate tramite il canale *Civis* nel quinquennio 2010-2014.

<b>Richieste di assistenza effettuate tramite il canale Civis</b>					
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Istanze chiuse	266.262	413.687	449.000	617.769	756.153

Un altro canale di erogazione dei servizi è quello dei Centri di Assistenza Multicanale (CAM), i quali forniscono ai contribuenti, per telefono o con altri strumenti resi disponibili dall'evoluzione tecnologica, informazioni sulla loro posizione fiscale e sullo stato delle pratiche che li riguardano, chiarimenti sugli adempimenti tributari e assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, compresa l'eventuale correzione delle stesse (*tabella n. 7 dell'Appendice "risposte- call center"*).

Negli ultimi anni ha assunto particolare rilievo lo sviluppo dei processi telematici che hanno permesso di offrire servizi per la consultazione delle banche dati e la realizzazione di procedure informatiche per la trasmissione degli atti di aggiornamento catastale e di pubblicità immobiliare.

Il canale telematico *Sister* consente l'accesso alle banche dati catastali e ipotecarie (visure, estratti di mappa, ispezioni ipotecarie) nonché l'invio degli atti di aggiornamento della banca dati catastale e ipotecaria (*Docfa*, per

le dichiarazioni di nuova costruzione e di variazione delle unità immobiliari urbane; *Pregeo*, per la presentazione degli atti di aggiornamento geometrico; *Adempimento Unico*, per la registrazione, trascrizione e volturazione degli atti di compravendita). La piattaforma consente inoltre ai Comuni di accedere a una serie di servizi.

Nell'ambito dei servizi catastali (*tabella n. 8* dell'Appendice) è cresciuto costantemente il grado di utilizzo dei canali telematici sia in fase di consultazione, con percentuali che si collocano intorno al 90%, sia nella presentazione degli atti di aggiornamento tramite *Docfa* e *Pregeo* (si veda tabella seguente).

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
Percentuale di UIU aggiornate con <i>Docfa</i> pervenute per via telematica sul totale di quelle classate ed inserite in atti con <i>Docfa</i>	45%	52%	60%	66%	71%
Percentuale atti <i>Pregeo</i> pervenuti per via telematica sul totale atti <i>Pregeo</i>	53%	60%	69%	73%	76%

I livelli di servizio raggiunti e le azioni di sensibilizzazione verso gli Ordini professionali hanno consentito di rendere obbligatorio dall'1 giugno 2015 l'uso delle procedure telematiche per la trasmissione degli atti tecnici di aggiornamento catastale *Docfa* e *Pregeo* (Provvedimento del Direttore dell'Agenzia dell'11 marzo 2015).

L'accesso all'informazione catastale è garantito anche da una capillare diffusione di punti di consultazione sul territorio. Si cita, a titolo di esempio, l'accordo siglato con Poste Italiane s.p.a. grazie al quale i cittadini possono richiedere le visure catastali telefonicamente o presso gli sportelli postali che aderiscono all'iniziativa.

Per garantire i flussi informativi con gli Enti locali l'Agenzia ha realizzato due specifici canali per la fornitura di servizi: il Sistema di Interscambio, che permette la cooperazione applicativa tra i sistemi

informatici dell’Agenzia e degli Enti locali e il Portale per i Comuni, che rappresenta una modalità semplificata, accessibile via internet, per la fornitura dei dati catastali.

Nell’ambito dei servizi di pubblicità immobiliare (*tabella n. 9* dell’Appendice), il processo di informatizzazione del sistema, avviato negli anni ‘80 e ulteriormente implementato negli ultimi anni, consente all’attualità la consultazione di circa 59,8 milioni di note meccanizzate e di circa 49,4 milioni di note acquisite in formato immagine dagli originali cartacei.

Grazie agli investimenti effettuati in ambito informatico, per i servizi di pubblicità immobiliare oltre l’87% delle formalità ed oltre il 91% delle ispezioni vengono effettuate per via telematica.

Assume significativo rilievo la trasmissione telematica della copia degli atti notarili al Conservatore dei Registri Immobiliari con restituzione, sempre per via telematica, del certificato di eseguita formalità che ha visto affluire nel 2014 quasi 5 milioni di documenti nel sistema di conservazione.

Inoltre, l’Agenzia gestisce il sistema di versamento F24, che consente ai contribuenti, attraverso un unico strumento, di pagare le principali tipologie di imposte e contributi, anche utilizzando in compensazione eventuali crediti.

Il servizio garantisce il costante e tempestivo afflusso delle entrate e delle relative informazioni allo Stato e agli altri enti pubblici, affinché questi possano svolgere i propri compiti istituzionali e verificare il corretto adempimento degli obblighi fiscali da parte dei contribuenti.

Nel corso del 2014, sono proseguite le attività volte allo sviluppo telematico del sistema F24, promuovendo l’attivazione di nuovi canali e adeguando l’operatività del servizio alle innovazioni normative che hanno introdotto nuovi obblighi telematici per il versamento.

In tale contesto, il sistema F24 si è confermato quale principale canale di afflusso delle entrate, gestendo nel 2014 oltre 233 milioni di modelli, per un controvalore di oltre 570 miliardi di euro (*tabella n. 10* dell'Appendice).

Questo patrimonio di conoscenza e di tecnologia, attraverso specifici accordi, viene anche messo a disposizione delle altre Pubbliche Amministrazioni per la riscossione delle proprie entrate. In tal senso si conferma pertanto l'importante ruolo istituzionale dell'Agenzia anche quale *outsourcer* di servizi di gestione della fiscalità di altri enti e organismi pubblici.

Un grande sforzo viene prodotto dall'Agenzia anche sul fronte della **comunicazione esterna**, sempre nell'ottica di semplificare il rapporto con il cittadino. Ai canali tradizionali sono stati recentemente affiancati canali innovativi *on line* - cosiddetti *new media* - che consentono di potenziare la capacità di diffusione delle informazioni.

Tra le iniziative tradizionali che hanno riscosso apprezzamento vanno menzionate le *Guide Fiscali*, monografie dedicate all'illustrazione degli adempimenti fiscali più diffusi, e la rivista telematica *Fisco oggi*, che offre aggiornamenti sull'attività dell'Agenzia e commenti sulla normativa e la giurisprudenza tributaria.

Un forte impulso ha avuto l'attività di interpretazione delle norme e, in generale, quella di consulenza giuridica, con lo scopo di esplicitare i contenuti delle norme e chiarire preventivamente i termini del rapporto tributario.

Riguardo all'attività di interpretazione delle norme, l'Agenzia ha evaso nei termini di legge gli interpelli ordinari in scadenza e per gran parte di essi ha ridotto i tempi di risposta, migliorando la qualità dei servizi resi al contribuente mediante incremento della *performance*, nell'ottica del perseguimento della *compliance* fiscale.



Infine, nell'ottica dell'implementazione dell'utilizzo delle nuove tecnologie, è stata privilegiata la modalità di invio a mezzo PEC delle risposte agli interpelli e consulenze giuridiche.

Sul fronte dei *new media* si segnala invece il progetto *Entrate in video* - il canale *YouTube* del Fisco - che offre ai cittadini, attraverso semplici video, un aiuto pratico e veloce nell'adempimento degli obblighi fiscali. I filmati, autoprodotti con il coinvolgimento diretto dei funzionari dell'Agenzia, hanno lo scopo di tenere informati, con un linguaggio semplice e chiaro, i contribuenti sui temi fiscali di maggior interesse e sulle procedure da seguire per richiedere documenti o per entrare in contatto con l'Agenzia. Gli argomenti trattati nei *tutorial* sono scelti sulla base dei temi fiscali più ricercati sulla rete: le realizzazioni più recenti riguardano il modello 730 precompilato.

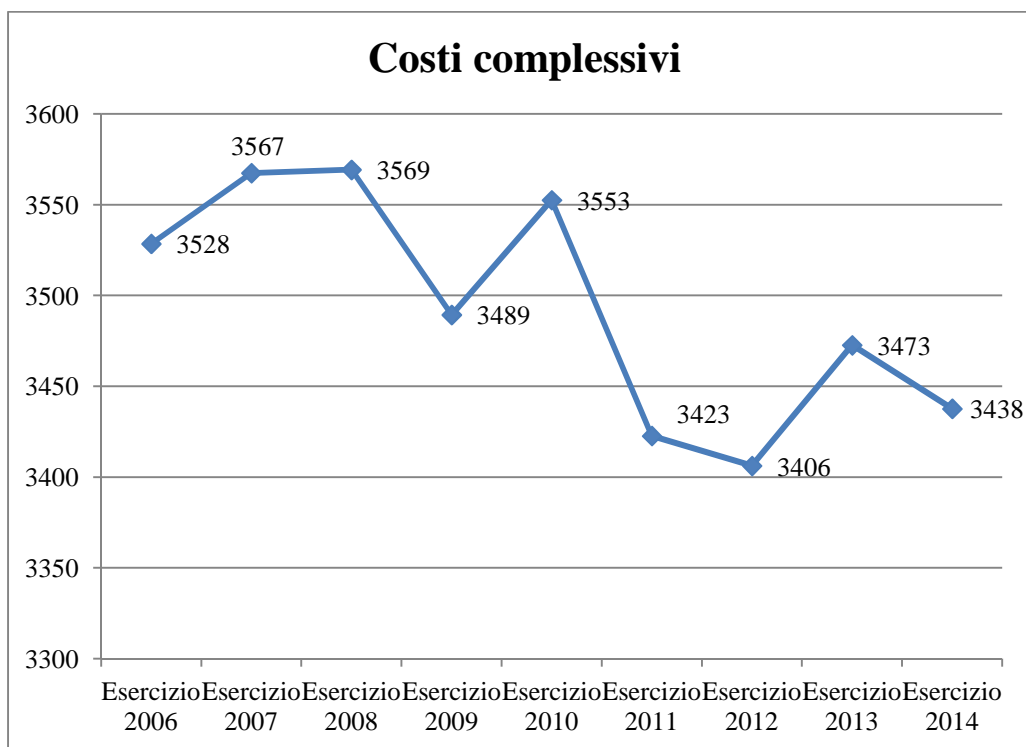
Alla luce del riscontro positivo avuto su questo tipo di iniziativa, l'Agenzia ha deciso di utilizzare anche *Twitter* per fornire notizie, informazioni e aggiornamenti fiscali a una vastissima platea di utenti - *followers* - in maniera agevole e in tempo reale. Con questa nuova modalità di comunicazione si riduce al minimo la distanza che tradizionalmente separa amministrazione e cittadino, consentendo a quest'ultimo di tenersi aggiornato, anche su rete mobile, con il minimo sforzo e la massima utilità.

Tutte le iniziative descritte sono state realizzate autonomamente dall'Agenzia, con un notevole risparmio di tempo e costi.

Vanno infine menzionate le iniziative *Fisco e scuola*, nell'ambito della quale l'Agenzia illustra agli studenti il funzionamento e gli scopi del fisco, sensibilizzando i contribuenti di domani sull'importanza della cultura della legalità, e *Il Fisco mette le ruote*, un ufficio mobile installato su un camper che attraversa il Paese per far conoscere i servizi erogati e dare informazioni ai cittadini.

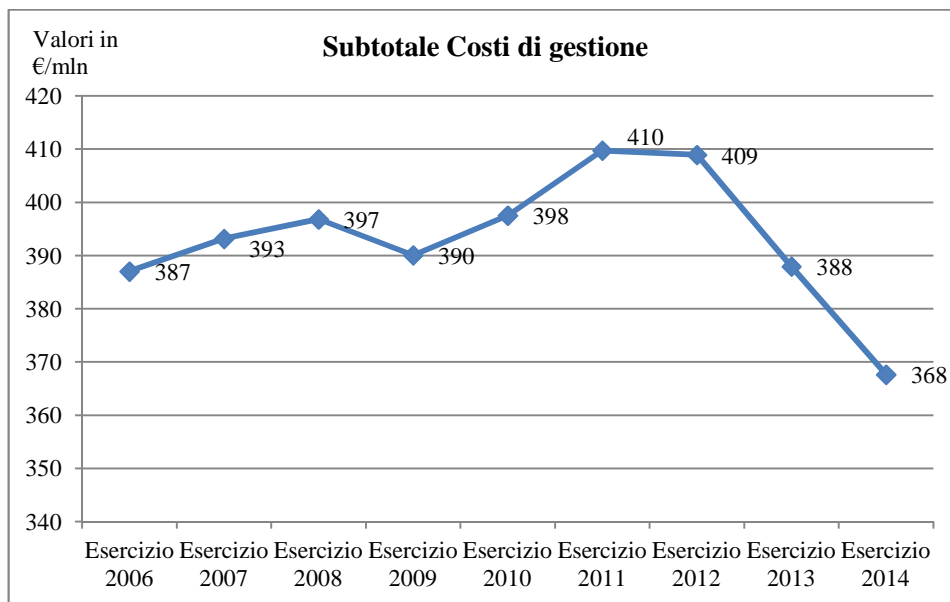
## 5. Politiche di spesa

Il grafico che segue mostra la dinamica dei costi complessivi sostenuti dall’Agenzia delle Entrate, inclusi i costi dell’incorporata Agenzia del Territorio, nel periodo 2006-2014, desunti dai Bilanci d’esercizio dei due enti.



La dinamica delle spese, che nel complesso risultano diminuite del 2,5% circa nel 2014 rispetto al 2006, è fortemente influenzata da alcune componenti, quali i **costi del personale** (condizionati dalla tempistica di assegnazione delle risorse per arretrati contrattuali e per incentivi), gli **accantonamenti** per cause in corso (il cui trend è spesso indipendente da fattori gestionali, soprattutto con riguardo alle cause di natura extratributaria e a quelle promosse dal personale) e i cosiddetti **costi istituzionali**, cioè quelli relativi ai servizi connessi all’attività istituzionale dell’Agenzia e destinati a remunerare principalmente il partner tecnologico Sogei e gli intermediari.

Rientrano invece nei **costi di gestione** le spese sostenute dall’Agenzia per il funzionamento degli uffici, le spese connesse ai servizi per il personale (buoni pasto, spese per aggiornamento professionale, rimborso spese di missione) e le spese per liti tributarie. L’andamento di tali spese dal 2006 al 2014 è riportato nel grafico che segue.



Il dato complessivo dei costi di gestione indica che, in otto anni, essi sono diminuiti del 5% a fronte di un incremento dei prezzi di circa il 15%<sup>4</sup>.

Tale dato indica come l’Agenzia abbia assorbito le spinte inflattive del periodo considerato, ponendo in essere, grazie alla propria autonomia, politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa finalizzate alla definizione di strategie di acquisto razionali e alla lotta agli sprechi, che hanno consolidato i loro frutti nel corso degli anni.

In particolare, l’Agenzia ha operato individuando le tipologie di spesa che potevano essere oggetto di intervento e ha attuato le possibili azioni volte al contenimento dei costi, alla riduzione dei consumi e alla definizione di standard qualitativi di beni e servizi.

<sup>4</sup> Fonte ISTAT: Indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati - Coefficienti per tradurre valori monetari dei periodi 1861-2013 in valori del 2014.

Al riguardo si è reso necessario attuare una profonda riorganizzazione dei processi e una ripianificazione delle strategie di approvvigionamento rispetto alla gestione Dipartimentale.

Tale attività ha peraltro coniugato le esigenze di riduzione della spesa con i fabbisogni tipici delle diverse strutture.

Punto di partenza di tale cambiamento è stata l'assunzione e il consolidamento da parte delle strutture centrali del ruolo di coordinamento delle strutture territoriali sia per quanto riguarda la determinazione del fabbisogno standard di beni e servizi sia per l'individuazione e la diffusione delle *best practice* nonché per la pianificazione e l'esecuzione dell'attività negoziale più rilevante (accentramento delle procedure di rilievo comunitario).

L'art. 1, comma 449, della Legge n. 296/2006 (modificato da ultimo dall'art.7, comma 1, legge n. 94/2012) prevede per le amministrazioni statali l'obbligo incondizionato di adesione alle convenzioni Consip; le altre amministrazioni, tra cui l'Agenzia, possono ricorrere alle convenzioni Consip ovvero utilizzarne i parametri di prezzo-qualità come limiti massimi per la stipula dei contratti.

Nel corso degli anni è stata pertanto effettuata una puntuale attività di *benchmarking* sulle principali categorie merceologiche (buoni pasto, pulizie, facchinaggio e sorveglianza sanitaria) rispetto alle omologhe Convenzioni Consip. Tale attività ha consentito la corretta formulazione di strategie di gara comunitaria e la realizzazione dei risparmi gestionali.

La scelta di effettuare procedure autonome è stata motivata oltre che da vantaggi di natura economica anche da vantaggi di natura gestionale. L'Agenzia infatti si è garantita beni e servizi all'altezza delle proprie peculiari necessità con individuazione di standard di beni e servizi congrui rispetto alle esigenze delle diverse strutture acquisendo le necessarie flessibilità organizzative sia in termini di tempistica di realizzazione delle attività che in termini di presidio gestionale sulle stesse (al riguardo si

evidenziano *quam multis* l'utilizzo di precise clausole contrattuali relative alle tempistiche di esecuzione, la definizione di dettagliati progetti di servizio e conseguentemente la formulazione delle penali).

Inoltre, l'Agenzia ha posto l'attenzione anche sul *Green Public Procurement* al fine utilizzare anche la leva socio-ambientale nel conseguimento di risparmi in termini di consumi e riduzione dell'impatto ambientale.

#### Razionalizzazione degli acquisti

Dal lato degli approvvigionamenti l'Agenzia ha basato la propria azione sui principi chiave della moderna gestione aziendale attraverso la pianificazione degli acquisti, la corretta definizione del fabbisogno, la realizzazione di procedure autonome di gara.

L'**analisi del fabbisogno** ha rappresentato il primo *step*: nel corso degli anni sono state elaborate specifiche metodologie per quantificare i fabbisogni standard, sia a livello centrale che periferico, bilanciando l'obiettivo di razionalizzare la spesa con l'esigenza di ottenere standard qualitativi ottimali.

Il secondo *step* è costituito dalla **pianificazione e realizzazione di procedure di gara centralizzate** laddove fosse possibile ottenere risparmi rispetto alle omologhe Convenzioni Consip e rendere più efficiente la macchina amministrativa. In tal modo l'Agenzia ha utilizzato e valorizzato le proprie risorse interne sia per la realizzazione delle procedure di gara sia per la successiva fase di esecuzione contrattuale e gestione dei servizi.

Il terzo *step* è rappresentato dall'attività di **monitoraggio dei consumi e analisi degli scostamenti** al fine di ottenere il *feed-back* necessario per la revisione del fabbisogno e la rilevazione delle possibili aree di miglioramento.

Nell'attuale fase, avendo definito standard di servizio omogenei per tutte le strutture e tali da garantire la piena operatività degli uffici, razionalizzato il fabbisogno e ottenuto, a seguito delle gare centralizzate,

bassi prezzi unitari, l’Agenzia si è posta come obiettivo il mantenimento degli standard di servizio e di spesa laddove le condizioni di mercato non consentano di conseguire ulteriori risparmi. In ogni caso saranno sfruttati i meccanismi di concorrenzialità dati dall’esperimento di procedure centralizzate ove emergano margini di risparmio rispetto a Consip.

Tra le categorie merceologiche più rappresentative degli effetti delle strategie di approvvigionamento realizzate dall’Agenzia si evidenziano le seguenti:

- servizi di pulizia, la cui spesa annua è passata da 17 milioni di euro del 2004 a 13,3 milioni di euro nel 2012. Negli anni 2013 e 2014 la spesa si è nuovamente aumentata per effetto dell’incorporazione dell’ex Agenzia del Territorio ma si stima una riduzione a seguito dell’aggiudicazione della nuova gara e per effetto della razionalizzazione degli uffici.
- manutenzione degli impianti tecnologici (antincendio, ascensori, elettrici, idrici, riscaldamento e condizionamento), per i quali la spesa annua è passata da 8 milioni di euro del 2006 a 4,1 milioni di euro nel 2012. L’andamento decrescente della spesa va ascritto in gran parte al passaggio dalle Convenzioni *Consip Facility management* all’utilizzo di contratti stipulati a seguito di gare centralizzate (nell’ambito delle quali gli attuali contratti di manutenzioni risultano più vantaggiosi dei precedenti). Anche in questo caso si è registrato un aumento nel 2013 e 2014 a seguito della fusione con l’ex Agenzia del Territorio, ma grazie all’estensione dei contratti in essere alle strutture dell’Agenzia incorporata tale aumento è stato abbastanza contenuto. Si osserva infatti che l’incremento della spesa rispetto al 2012 è inferiore a quello che si sarebbe verificato senza l’estensione di tali contratti.
- buoni pasto, dove a seguito delle procedure di gara autonome sono stati stipulati contratti che hanno fatto conseguire risparmi rispetto alle

omologhe convenzioni Consip. Il risparmio cumulato, ottenuto per effetto delle gare autonome, è stimato dal 2009 al 2014 in oltre 3 milioni di euro.

#### Razionalizzazione dei consumi

Dal lato dei consumi l’Agenzia ha attuato azioni tese a razionalizzare:

- i costi di locazione immobiliare;
- i costi energetici;
- le spese di carattere discrezionale (autovetture, consulenza, pubbliche relazioni e rappresentanza);
- i costi per la corrispondenza cartacea interna, nell’ambito di una politica “*no paper jam/meno carta*” che sfrutta le nuove tecnologie privilegiando ad esempio l’utilizzo delle *e-mail* e della archiviazione in formato elettronico dei documenti;
- i costi di trasferta, attraverso lo strumento della video conferenza, della *web-tv* e della formazione *on line*.

#### Razionalizzazione dei costi di locazione immobiliare

Sin dal suo avvio l’Agenzia ha intrapreso attività volte alla razionalizzazione degli spazi immobiliari e al contenimento della relativa spesa.

Nel corso degli anni, la definizione dei Piani di razionalizzazione dell’Agenzia si è basata soprattutto sulla riduzione dell’utilizzo di immobili in locazione passiva. Inoltre, negli immobili nei quali il rapporto mq/addetto era superiore a 20-25 (parametro imposto dalla *spending review*, ma già adottato dall’Agenzia), sono stati dismessi gli spazi eccedenti oppure sono state avviate ricerche per immobili più piccoli. Tale attività di razionalizzazione ha comportato per l’Agenzia notevoli risparmi.

Il decreto-legge n. 95/2012, convertito dalla legge n. 135/2012 (c.d. *spending review*), oltre a prevedere vincoli stringenti alle spese per le

locazioni immobiliari, ha imposto alle Pubbliche Amministrazioni di porre in essere piani di razionalizzazione degli spazi rispettando specifici parametri dimensionali mq/addetto. Lo stesso decreto ha previsto la riduzione del numero di uffici periferici dell'amministrazione economico-finanziaria. L'Agenzia ha pertanto predisposto un piano di razionalizzazione prevedendo la soppressione di 58 uffici territoriali di piccole dimensioni e il mantenimento di presidi territoriali in strutture di proprietà di enti pubblici a titolo gratuito. Ad oggi sono stati chiusi 46 uffici.

Dal 2007 al 2014, malgrado due punti di aumento dell'aliquota IVA e l'indicizzazione ISTAT, la spesa per canoni di locazione è passata da 125 a 110 milioni, con una riduzione notevolmente superiore al 10% (si veda la tabella).

Recenti ulteriori disposizioni in tema di contenimento della spesa per locazioni passive e razionalizzazione degli spazi, contenute nel decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, hanno previsto la predisposizione di un nuovo piano di razionalizzazione che comporti, a decorrere dal 2016, una riduzione, con riferimento ai valori registrati nel 2014:

- non inferiore al 50% in termini di spesa per locazioni passive;
- non inferiore al 30% in termini di spazi utilizzati negli immobili dello Stato.

Queste disposizioni rendono necessario mettere in atto operazioni di razionalizzazione più incisive rispetto ai progetti formulati negli anni precedenti.



**SERIE STORICA SPESA PER LOCAZIONI PASSIVE AGENZIA ENTRATE**  
(dati da bilancio)

importi in migliaia di euro e comprensivi di IVA

	ENTRATE				TERRITORIO				ENTRATE - TERRITORIO				aliqu. iva
	Canoni	Indennità occupazione	TOTALE	delta annuale %	Canoni	Indennità occupazione	TOTALE	delta annuale %	Canoni	Indennità occupazione	TOTALE	delta annuale %	
<b>2007</b>	103.965	€ 7.768	€ 111.733	-	7.876	€ 5.056	€ 12.932	-	111.841	€ 12.824	€ 124.665	-	20%
<b>2008</b>	103.769	€ 6.488	€ 110.257	-1,32%	7.104	€ 5.519	€ 12.623	-2,39%	110.873	€ 12.007	€ 122.880	-1,43%	20%
<b>2009</b>	97.275	€ 11.983	€ 109.258	-0,91%	7.866	€ 5.931	€ 13.797	9,30%	105.141	€ 17.914	€ 123.055	0,14%	20%
<b>2010</b>	97.224	€ 13.425	€ 110.649	1,27%	8.582	€ 5.890	€ 14.472	4,89%	105.806	€ 19.315	€ 125.121	1,68%	20%
<b>2011</b>	100.414	€ 13.149	€ 113.563	2,63%	9.523	€ 4.213	€ 13.736	-5,08%	109.937	€ 17.362	€ 127.299	1,74%	21%
<b>2012<sup>1</sup></b>	100.005	€ 18.443	€ 118.448	4,30%	9.457	€ 2.977	€ 12.434	-9,48%	109.462	€ 21.420	€ 130.882	2,81%	21%
<b>2013<sup>2</sup></b>	96.981	€ 22.036	€ 119.017	4,80%		€ 0	€ 0		96.981	€ 22.036	€ 119.017	-6,51%	22%
<b>2014<sup>2</sup></b>	85.785	€ 24.994	€ 110.779	-6,47%		€ 0	€ 0		85.785	€ 24.994	€ 110.779	-15,36%	22%

<sup>1</sup> COMPRENDE MESE DI DICEMBRE 2012 AGENZIA TERRITORIO INCORPORATA

<sup>2</sup> COMPRENDE INTERO ESERCIZIO AGENZIA TERRITORIO INCORPORATA

### Razionalizzazione dei costi energetici

L'Agenzia da tempo sensibilizza il proprio personale ad assumere comportamenti virtuosi in tema di risparmio energetico e tutela dell'ambiente. In tale contesto, è stato ridotto il numero di stampanti attraverso la condivisione della strumentazione, il noleggio di fotocopiatori e apparecchi multifunzione di ultima generazione.

Nei capitolati di gara per i servizi di manutenzione ordinaria degli impianti tecnologici sono previsti gli interventi più idonei al contenimento dei consumi.

L'Agenzia adotta inoltre strategie di approvvigionamento di beni e servizi a ridotto impatto ambientale.

Sulla base dei risultati del monitoraggio dei consumi di energia ed acqua relativi al 2013, sono stati individuati gli immobili con gli indicatori prestazionali peggiori. Contestualmente sono stati individuati alcuni interventi di miglioramento della prestazione energetica da attuare, tra quelli

più convenienti in termini di costi/benefici attesi. E' stata in gran parte completata la raccolta delle attestazioni di prestazione energetica degli immobili FIP e di proprietà privata ed è stata avviata e la produzione *in house* delle attestazioni degli immobili demaniali in uso.

### **Appendice**

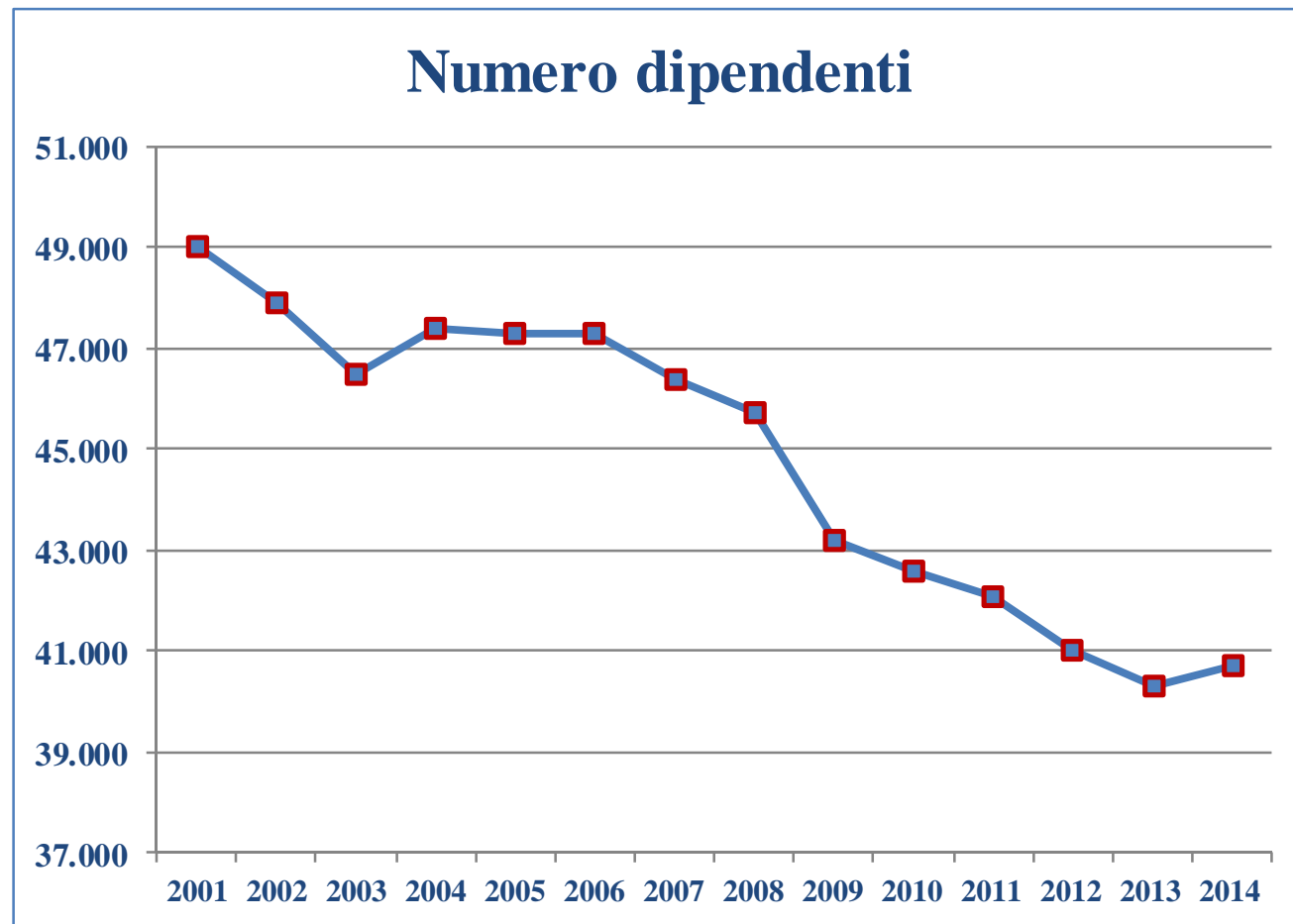
Le tabelle pubblicate di seguito riportano le serie storiche dei dati più rappresentativi dell'attività dell'Agenzia. La maggior parte dei dati si riferisce all'intero arco di vita dell'Agenzia, parte cioè dal 2001, mentre in pochi altri casi sono disponibili solo le informazioni di anni più recenti.

Di seguito l'elenco degli allegati:

- 1. Serie storica del personale in servizio**
- 2. *Compliance***
- 3. I dati del recupero dell'evasione**
- 4. Rendimento netto dei controlli**
- 5. *Performance* del contenzioso**
- 6. Servizi telematici**
- 7. Servizi erogati**
- 8. Servizi catastali e cartografici**
- 9. Pubblicità immobiliare**
- 10. Versamenti eseguiti tramite modello F24**

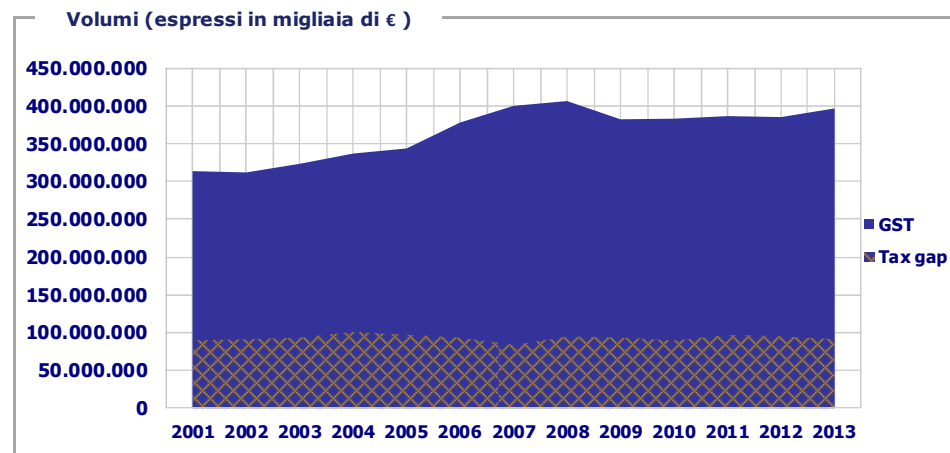
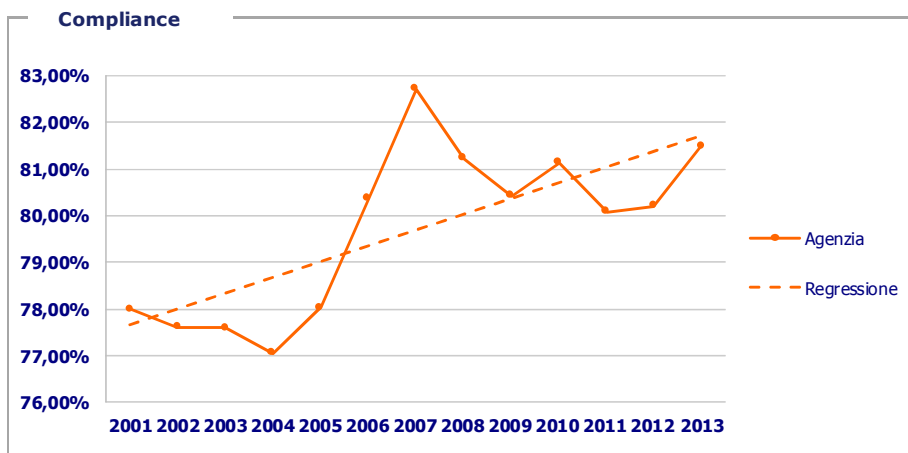
# Tabella 1. Serie storica del personale in servizio

Anno	Numero dipendenti
2001	49.000
2002	47.900
2003	46.500
2004	47.400
2005	47.300
2006	47.300
2007	46.400
2008	45.700
2009	43.200
2010	42.600
2011	42.100
2012	41.000
2013	40.300
2014	40.700



## Tabella 2. Compliance

### AGENZIA - Compliance

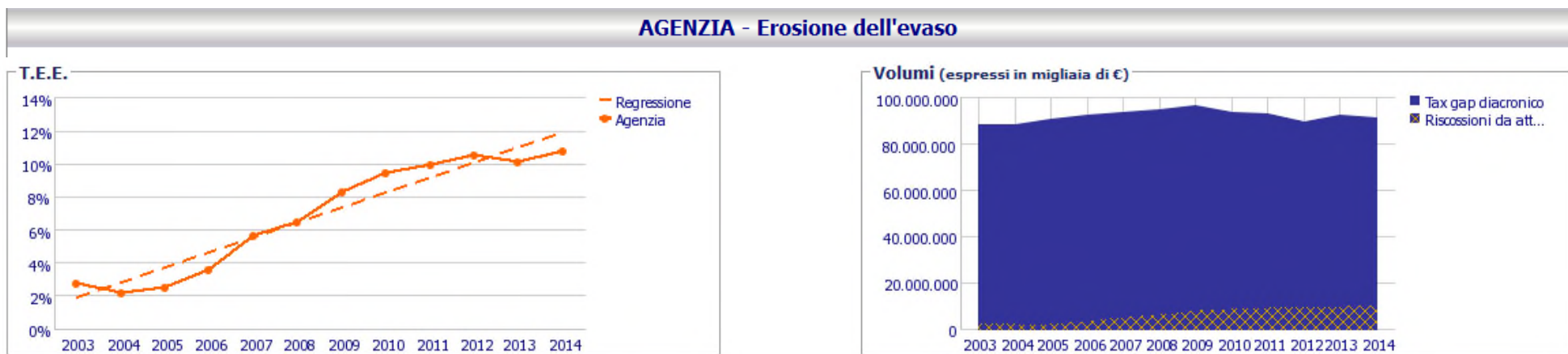


	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
<b>Agenzia</b>	78,00%	77,61%	77,60%	77,05%	78,03%	80,36%	82,71%	81,23%	80,42%	81,13%	80,08%	80,20%	81,48%
<b>GST</b>	313.692.401	311.884.802	323.416.811	336.956.947	343.729.291	378.014.062	400.118.096	406.589.943	382.652.646	383.485.215	386.879.406	385.558.200	397.066.493
<b>Tax gap</b>	88.495.990	89.970.119	93.376.324	100.374.804	96.754.479	92.365.651	83.666.767	93.940.327	93.139.547	89.209.098	96.237.054	95.181.000	90.239.000

\*2013 valori stimati

L'indicatore di *compliance* è uguale a  $1 - \text{tax gap} \%$ .

## Tabella 3. I dati del recupero dell'evasione



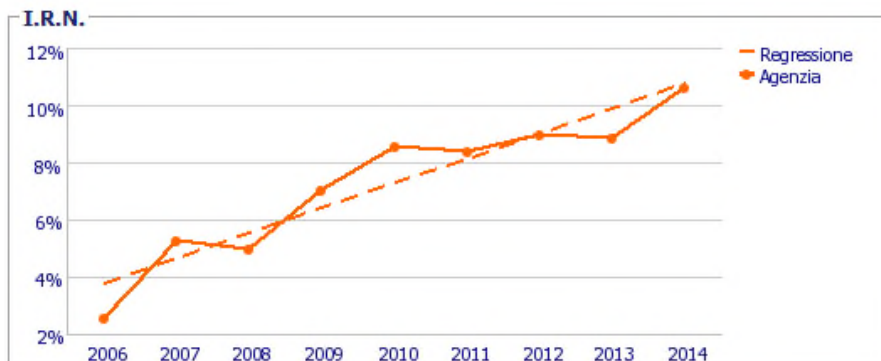
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Agenzia</b>	2,79%	2,17%	2,51%	3,60%	5,67%	6,48%	8,32%	9,48%	10,01%	10,53%	10,18%	10,84%
<b>Riscossioni da attività di controllo (€ / 000)</b>	2.459.122	1.923.375	2.277.443	3.345.069	5.320.771	6.159.206	8.059.472	8.872.782	9.300.927	9.419.235	9.659.776	9.928.338
<b>i Tax gap diacronico (€ / 000)</b>	88.269.506	88.608.888	90.560.556	92.794.367	93.916.326	95.119.924	96.888.651	93.633.293	92.961.219	89.416.679	92.369.395	91.593.140

\* È il rapporto tra una parte del riscosso ed il tax gap. E' l'obiettivo assegnato alle strutture regionali che, sommato all'incasso derivante da Comunicazioni di irregolarità 36 bis e 54 bis, concorre all'andamento del gettito recuperato in tabella sotto (gettito recuperato).

Gettito recuperato	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	3.800	2.800	2.500	2.100	2.800	4.400	6.400	6.900	9.100	10.600	12.700	12.500	13.100	14.200

## Tabella 4. Rendimento netto dei controlli (I.R.N.)

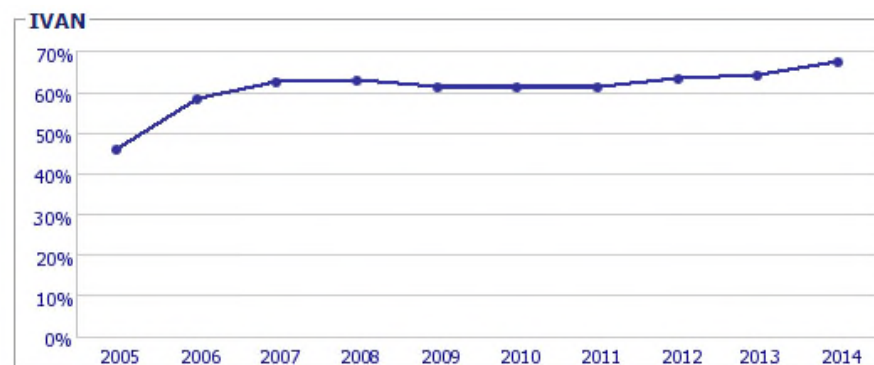
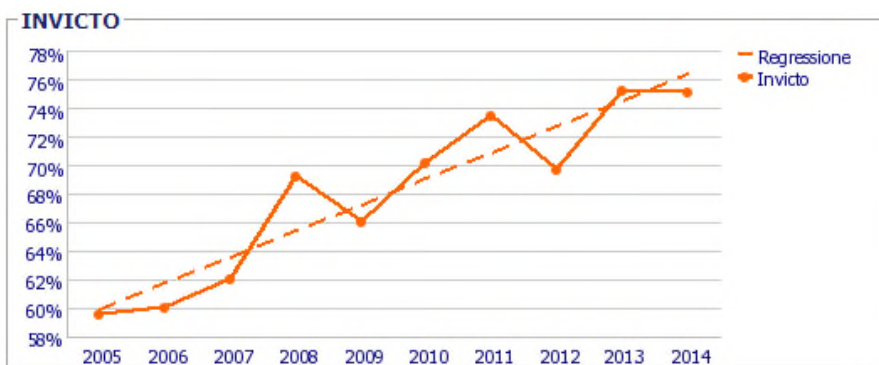
### AGENZIA - Rendimento dei controlli



	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Agenzia</b>	2,57%	5,26%	5,01%	7,08%	8,62%	8,40%	9,02%	8,88%	10,65%
<b>Riscosso Atteso (Netto costi)</b>	674.360.851	1.464.945.199	1.995.907.442	2.567.236.756	3.588.924.006	4.528.797.621	4.548.519.954	3.834.693.805	4.526.591.892
<b>Mia sanzioni irrogate</b>	26.217.305.994	27.829.415.017	39.857.086.614	36.239.694.719	41.653.624.988	53.897.176.624	50.403.700.397	43.201.793.958	42.489.942.801

## Tabella 5. Performance del contenzioso

### AGENZIA - Vittoria in giudizio



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Invicto</b>	59,65%	60,03%	62,08%	69,29%	66,12%	70,27%	73,52%	69,83%	75,31%	75,21%
<b>Importi a favore</b>	1.882.057.075	4.789.757.788	7.059.451.238	10.071.327.061	9.943.575.758	12.620.917.560	12.671.908.016	11.502.692.486	12.559.226.578	13.037.844.763
<b>Ivan</b>	46,18%	58,41%	62,92%	63,03%	61,45%	61,36%	61,42%	63,74%	64,60%	67,86%
<b>Decisioni a favore</b>	28.924	68.273	69.991	70.708	69.725	80.670	77.429	67.963	71.500	80.584

Ivan – Esprime il rapporto fra le cause vinte sul totale delle giudicate.

Invicto – Esprime il rapporto fra gli importi vinti sui totali in contestazione.



## Tabella 6. Servizi telematici

<b>Anno</b>	<b>Dichiarazioni fiscali inviate <i>on line</i></b>	<b>Registrazione di contratti di locazione</b>	<b>Atti pubblici registrati telematicamente</b>
<b>2001</b>	30.750.200	-	-
<b>2002</b>	32.313.300	38.700	90.500
<b>2003</b>	36.246.100	101.200	802.600
<b>2004</b>	36.113.900	82.700	1.686.000
<b>2005</b>	36.410.700	74.500	1.899.900
<b>2006</b>	36.521.200	801.800	1.987.100
<b>2007</b>	36.961.000	201.700	2.934.800
<b>2008</b>	38.478.200	173.500	3.118.400
<b>2009</b>	44.474.500	170.500	2.888.900
<b>2010</b>	43.165.200	172.700	2.877.700
<b>2011</b>	44.982.800	253.500	2.771.600
<b>2012</b>	44.423.900	411.500	2.346.600
<b>2013</b>	44.831.500	582.700	2.234.800
<b>2014</b>	43.864.700	802.300	2.205.800

## Tabella 7. Servizi erogati

Anno	Denunce di successione presentate	Registrazione atti privati	Registrazione atti pubblici	Risposte call center
2001	485.500	1.836.000	2.979.800	1.089.400
2002	437.700	1.786.500	3.275.000	1.372.800
2003	418.000	1.792.300	2.703.100	1.525.000
2004	347.300	1.821.200	2.146.200	1.419.800
2005	375.900	1.835.100	1.894.800	1.689.100
2006	439.200	1.874.300	1.871.200	1.766.200
2007	450.000	2.123.700	785.000	1.768.800
2008	468.500	2.137.300	209.300	1.597.300
2009	481.200	2.106.000	193.600	1.810.500
2010	497.800	2.154.500	181.300	2.018.500
2011	541.900	2.146.500	177.700	1.997.200
2012	565.600	2.082.600	159.000	2.001.600
2013	584.900	1.899.900	123.700	2.252.200
2014	560.800	1.765.800	110.700	2.398.300

## Tabella 8. Servizi catastali e cartografici

Servizi catastali e cartografici	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Atti di aggiornamento con procedura Pregeo accettati (al netto degli atti telematici inidonei per l'approvazione)	612.000	705.000	632.000	661.000	742.000	770.000	461.000	345.400
% per via telematica	8%	29%	41%	53%	60%	69%	73%	76%
Atti di aggiornamento con procedura Docfa (UIU classate ed inserite in atti con Docfa)	2.245.000	2.274.000	2.005.000	1.988.000	2.210.000	2.134.000	1.626.000	1.358.000
% per via telematica	14%	31%	31%	45%	52%	60%	66%	71%
Visure catastali	64.449.350	78.977.000	84.288.000	91.666.000	95.521.000	97.099.000	51.197.000	50.120.000
% per via telematica (Sister)	68%	73%	76%	78%	83%	86%	86%	88%
Controlli su unità immobiliari urbane in fase di aggiornamento	1.060.000	1.001.000	983.000	1.023.000	852.000	913.000	1.000.000	792.000

## Tabella 9. Pubblicità Immobiliare

<b>Consultazione banche dati di pubblicità immobiliare</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ispezioni ipotecarie su canale telematico	36.315.000	40.036.524	40.542.836	42.961.256	41.792.451	38.331.263	39.344.430	37.627.910
Ispezioni ipotecarie erogate in front-office	16.371.000	10.020.412	8.241.797	7.696.928	6.385.700	4.935.714	3.967.065	3.569.767
<i>di cui Ispezioni ipotecarie cartacee</i>	3.192.000	2.683.987	2.270.937	1.949.162	1.528.758	942.239	714.649	607.368

<b>Aggiornamento registri immobiliari</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Trascrizioni	2.572.000	1.884.665	2.224.728	2.263.404	2.268.488	2.201.555	2.101.778	2.054.034
Iscrizioni	1.043.000	555.943	695.732	727.545	559.638	364.634	352.706	348.926
Annotamenti	731.000	437.268	496.494	515.173	467.409	407.555	425.431	352.706
Cancellazioni ipotecarie semplificate ex art 40 bis testo unico bancario (TUB)	183.000	481.903	450.900	442.158	375.420	337.373	301.690	316.690

## Tabella 10. Versamenti eseguiti tramite modello F24

Anno	F24 cartaceo		F24 telematico		Totale F24	
	Modelli (mln.)	Importo (€/mln.)	Modelli (mln.)	Importo (€/mln.)	Modelli (mln.)	Importo (€/mln.)
2001	85,1	314.472	1,3	4.864	86,4	319.336
2002	83,7	318.505	1,2	6.117	84,9	324.622
2003	87,4	335.449	2,5	11.536	89,9	346.985
2004	87,1	344.871	4,2	19.445	91,3	364.316
2005	85,4	348.954	6,1	28.935	91,5	377.889
2006	81,8	298.384	14,3	121.272	96,1	419.656
2007	37,6	53.006	71,7	413.072	109,3	466.078
2008	34,4	46.486	84,2	478.367	118,6	524.853
2009	35,6	41.281	85,2	462.964	120,8	504.245
2010	36,6	38.774	87,2	471.893	123,8	510.667
2011	37,5	37.061	90,1	513.655	127,6	550.716
2012	69,2	45.977	100,2	524.605	169,4	570.582
2013	66,6	40.697	97,9	533.946	164,5	574.643
2014	113,9	39.908	119,2	530.816	233,1	570.724

\* Nel 2014, il significativo incremento del numero delle operazioni di versamento effettuate tramite F24, soprattutto con il modello cartaceo, è dovuto all'incremento dei versamenti dei tributi comunali, a seguito dell'introduzione della TASI, del pagamento della c.d. mini-IMU a gennaio 2014 (non presente nel 2013) e dal crescente utilizzo del modello F24 per il pagamento dei tributi sui rifiuti, in luogo delle modalità tradizionali (es. bollettino, RID, MAV).