



Atto aggiuntivo alla convenzione tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate per i servizi relativi all'anno 2021

Atto del Governo 302

Informazioni sugli atti di riferimento

Atto	302	
Titolo:	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 2021	
Norma di delega:	Articolo 1, comma 13-bis, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193	
	Senato	Camera
Date:		
annuncio	16/09/2021	15/09/2021
assegnazione	15/09/2021	15/09/2021
termine per l'espressione del parere	15/10/2021	15/10/2021
Commissioni	6 ^a Finanze e tesoro, 5 ^a Bilancio,	VI Finanze, V Bilancio

Presupposti normativi

L'articolo 1, comma 13, del [decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193](#), stabilisce che **annualmente è stipulato** 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** prevista dall'articolo 59 del [decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300](#). Si ricorda che con la richiamata Convenzione vengono 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**, nonché **le modalità di vigilanza** sull'operato dell'ente Agenzia delle entrate-Riscossione 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 di riscossione, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

Il richiamato articolo 59 dispone, tra l'altro, che il Ministro dell'economia e delle finanze dopo l'approvazione da parte del Parlamento del documento di programmazione economica-finanziaria e in coerenza con i vincoli e gli obiettivi stabiliti in tale documento, determina annualmente, e comunque entro il mese di settembre, con un proprio atto di indirizzo e per un periodo almeno triennale, gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si sviluppa l'attività delle Agenzie fiscali. Il documento di indirizzo è trasmesso al Parlamento. Il Ministro e ciascuna Agenzia, sulla base del documento di indirizzo, stipulano una convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario, con la quale vengono fissati:

- i servizi dovuti e gli obiettivi da raggiungere;
- le direttive generali sui criteri della gestione ed i vincoli da rispettare;
- le strategie per il miglioramento;
- le risorse disponibili;
- gli indicatori ed i parametri in base ai quali misurare l'andamento della gestione;
- le modalità di verifica dei risultati di gestione;
- le disposizioni necessarie per assicurare al ministero la conoscenza dei fattori gestionali interni all'Agenzia, quali l'organizzazione, i processi e l'uso delle risorse. Le informazioni devono essere assunte in forma organizzata e sistematica ed esser tali da consentire una appropriata valutazione dell'attività svolta dall'Agenzia;
- le modalità di vigilanza sull'operato dell'Agenzia sotto il profilo della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

In base al comma 13-*bis* del sopra citato articolo 1, **lo schema dell'atto è trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri** da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari, che sono **resi entro trenta giorni dalla data di trasmissione**. Le Commissioni possono chiedere al Presidente della rispettiva **Camera di prorogare di venti giorni il termine per l'espressione del parere**, qualora ciò si renda necessario per la complessità della materia. Decorso il termine previsto per l'espressione del parere o quello eventualmente prorogato, l'atto aggiuntivo può essere comunque stipulato.

Lo schema di Atto aggiuntivo in esame individua le strategie in materia di riscossione per il periodo **1° gennaio 2021-31 dicembre 2021** e i suoi contenuti sono stati definiti in coerenza con le previsioni contenute nel [Documento di economia e finanza 2021](#) e con le priorità indicate [nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2021-2023](#) (adottato il 15 luglio 2021).

Nella Relazione che accompagna il testo si evidenzia che, ai fini della stesura del documento, **si è altresì tenuto conto delle disposizioni introdotte dai provvedimenti legislativi in materia di emergenza epidemiologica da Covid-19** che hanno previsto:

- **la 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;
- **il differimento dei termini di notifica** delle cartelle per consentire, una volta decorso il termine finale di sospensione, una ripresa più graduale dell'attività di notifica delle cartelle riferite ai ruoli consegnati durante il periodo di sospensione e a quelli che saranno consegnati fino alla fine dell'anno 2021.

Viene altresì sottolineato che anche per l'esercizio 2021 rilevano gli istituti della definizione agevolata (c.d. rottamazione-*ter* e definizione agevolata delle risorse proprie UE ai sensi del [decreto legge n. 119 del 2018](#); c.d. saldo e stralcio ai sensi della [legge n. 145 del 2018](#)), nonché di annullamento automatico di tutti i debiti di importo residuo fino a 5.000 euro risultanti dai singoli carichi affidati agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010 (per le persone fisiche e per i soggetti diversi dalle persone fisiche che hanno percepito, nell'anno d'imposta 2019, un reddito imponibile fino a 30 mila euro).

Nella Relazione si segnala, inoltre, che di significativa rilevanza è la previsione del **subentro dell'Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A**, con decorrenza 1° ottobre 2021, definita dall'articolo 76 del [decreto legge n. 73 del 25 maggio 2021](#), in attuazione delle previsioni di cui all'[articolo 1, comma 1090, della legge 30 dicembre 2020, n. 178](#), ([legge di bilancio 2021](#)) che già contemplavano tale possibilità. L'innesto di un'ulteriore regione nel perimetro gestito dall'Agenzia, oltre a completare la riscossione in ambito nazionale affidando il compito ad un unico soggetto, comporta una revisione degli impatti gestionali ed economici collegati.

Contenuto

L'**articolo 1** reca le **definizioni** dei termini utilizzati nel testo, mentre l'**articolo 2** specifica che con l'Atto in esame si **dà attuazione** alle previsioni dell'**articolo 1 del decreto legge 193 del 2016**.

Si ricorda che l'[articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193](#), stabilisce che 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:

- **i servizi dovuti;**
- **le risorse disponibili;**
- **le strategie per la riscossione** dei crediti tributari, con particolare riferimento alla definizione delle priorità, mediante **un approccio orientato al risultato piuttosto che al processo;**
- **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;
- **gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi;**
- **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;
- **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;
- **la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive** volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale 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.

L' **articolo 3** stabilisce che l'Atto aggiuntivo regola per il **periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021** i rapporti tra Ministero dell'economia e delle finanze, Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle entrate.

L'**articolo 4** definisce gli **impegni istituzionali** dell'Agenzia delle entrate- riscossione.

Il **comma 1** della disposizione chiarisce che **l'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale** attribuite all'Agenzia delle entrate ([articolo 3, comma 1, del decreto legge n. 203 del 2005](#)) e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti.

Si segnala, in merito ai rapporti di collaborazione tra le due Agenzie, che nella [Relazione sui criteri per la revisione del meccanismo di controllo e di discarico dei crediti non riscossi](#), presentata dal MEF, viene evidenziato che un'eventuale incorporazione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nell'Agenzia delle entrate potrebbe portare vantaggi organizzativi quali la semplificazione della *governance*, l'unicità nell'interlocuzione tra Stato e cittadino contribuente, il rafforzamento degli obiettivi orientati alla riscossione delle imposte e la condivisione e l'integrazione delle banche dati.

Il **comma 2**, precisa che l'Agenzia si impegna a:

- **garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente** in ottica di trasparenza e leale collaborazione, assicurando la diffusione delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati **all'estinzione spontanea dei debiti** affidati dagli enti creditori all'Agenzia nonché la conoscenza delle misure introdotte dal legislatore a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;
- **favorire una crescente operatività digitale** da parte dei contribuenti attraverso un incremento della gamma, della qualità e dell'accessibilità dei servizi *web* disponibili e potenziando i canali di contatto da remoto anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore, alternativo a quello fisico;
- **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 compresi quelli 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**, anche attraverso la collaborazione con la Guardia di Finanza;
- **assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito** normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata;
- **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 vigenti;
- **utilizzare dati selettivi ed aggiornati** in modo da evitare, nel caso di impiego di strumenti massivi, eventuali errori.

In particolare l'Agenzia (**comma 3**) si impegna ad adottare le **soluzioni tecniche ed organizzative** finalizzate allo svolgimento dei seguenti compiti:

- attività di **riscossione mediante ruolo**;
- **altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione** e alle attività dell'Agenzia delle entrate anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio.

Il **comma 4** specifica che, **se richiesto** dagli enti interessati, l'Agenzia si impegna altresì a svolgere le **attività di riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali**.

In merito a tali attività, l'Agenzia delle entrate-Riscossione **redige una relazione annuale sui risultati conseguiti in materia di riscossione** e la trasmette al Ministero e all'Agenzia delle entrate **entro il 31 marzo** dell'anno successivo a quello di riferimento (**comma 5**). È tenuta inoltre a fornire una **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 (**comma 8**). 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 (comma 6) e comunica al Ministero le deliberazioni** adottate dal Comitato di gestione (**comma 7**).

Il **comma 9** prevede che l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle entrate **rafforzano il coordinamento tra loro e potenziano le sinergie operative con le altre amministrazioni pubbliche** al

fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione.

L'**articolo 5** stabilisce che l'Agenzia dispone delle **risorse finanziarie derivanti** dai corrispettivi per: **i servizi di riscossione mediante ruolo** prestati in favore di soggetti privati o pubblici (incluse le amministrazioni statali); le **altre attività, strumentali e accessorie** alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate; le **attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali (comma 1)**.

Il **comma 2** precisa che resta, comunque, ferma l'erogazione del contributo previsto ai sensi della legge di bilancio 2019 (articolo 1, comma 326, [legge 30 dicembre 2018, n. 145](#)).

Si ricorda che il citato comma 326 prevede che, tenendo conto dell'esigenza di garantire, nel triennio 2020-2022, l'equilibrio gestionale del servizio nazionale di riscossione, l'Agenzia delle entrate, in qualità di titolare della funzione della riscossione, svolta dall'ente pubblico economico Agenzia delle entrate-Riscossione, eroga allo stesso ente, a titolo di contributo e in base all'andamento dei proventi risultanti dal relativo bilancio annuale, **una quota non superiore** complessivamente a 450 milioni di euro, di cui 300 milioni per l'anno 2020, **112 milioni per l'anno 2021** e 38 milioni per l'anno 2022, a valere sui fondi accantonati nel bilancio 2019 a favore del predetto ente, incrementati di 200 milioni di euro derivanti dall'avanzo di gestione dell'esercizio 2019 e sulle risorse assegnate per gli esercizi 2020 e 2021 alla medesima Agenzia delle entrate.

Il **comma 3** conferma che per garantire, senza soluzione di continuità, l'esercizio delle funzioni di riscossione nel territorio della Regione Siciliana, entro il 31 ottobre 2021, è erogato in favore di **Agenzia delle entrate-Riscossione un versamento in conto capitale di ammontare pari a 300 milioni di euro a carico del bilancio dello Stato**, anche a copertura di eventuali rettifiche di valore dei saldi patrimoniali di Riscossione Sicilia S.p.A. (come previsto dall'articolo 76, comma 3, del [decreto legge 25 maggio 2021, n. 73](#)).

Infine, 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 (**comma 4**).

L'**articolo 6** dispone che il **MEF-Dipartimento finanze 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** di tutti i **rimborsi** e **i compensi** dovuti secondo quanto stabilito dalle disposizioni normative vigenti.

L'**articolo 7** fornisce delle indicazioni in materia di **comunicazione istituzionale**. La norma prevede che nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, **l'Agenzia realizza opportune forme di coordinamento con il MEF e con l'Agenzia delle entrate**. Inoltre, nell'ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero, il portale del MEF, attraverso **il sito del Dipartimento finanze, diviene il punto di riferimento per tutta l'Amministrazione finanziaria**.

L'**articolo 8**, in materia di sistemi informativi, prevede che 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** nonché **con le linee strategiche dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione** emanati dal Dipartimento finanze. Adotta, inoltre, le misure organizzative e tecnologiche volte ad **assicurare l'interoperabilità del Sistema Informativo della fiscalità** e ne assicura il costante monitoraggio.

Si ricorda che il Sistema Informativo della Fiscalità (SIF), istituito con la [legge n. 60 del 1976](#) quale strumento per il funzionamento dell'anagrafe tributaria, è uno dei sistemi informativi di maggiori dimensioni e rilevanza a livello internazionale. Il SIF è gestito dalla Sogei S.p.A. presso un unico *data center* centrale in Roma e contiene dati, applicazioni, infrastrutture e servizi tecnologici appositamente sviluppati e logicamente dedicati a ciascuna struttura organizzativa (Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Entrate – Riscossione, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e Monopoli, Dipartimento delle finanze, Guardia di finanza). Per una ricostruzione dettagliata delle funzionalità del sistema si rinvia alla lettura del [documento](#) sulla banche dati SIF presentato dal MEF-Dipartimento finanze presso la Commissione Parlamentare di vigilanza sull'Anagrafe Tributaria il 28 aprile 2021.

L'**articolo 9** stabilisce che 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.

L'**articolo 10**, in materia di modalità di esercizio della funzione di vigilanza, riconosce al **Dipartimento finanze la funzione di vigilanza** 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 (ferma restando **l'alta vigilanza del Ministro** dell'economia e delle finanze). L'Agenzia delle entrate-Riscossione **esercita, a sua volta, una funzione di controllo interno** caratterizzata da indipendenza

tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento finanze una rendicontazione annuale sugli esiti della suddetta attività.

L'**articolo 11** chiarisce che il **Piano annuale (Allegato 1)** 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 nonché **i relativi indicatori**. La norma chiarisce che comunque i contenuti del Piano non possono limitare gli impegni istituzionali che l'Agenzia è tenuta a svolgere secondo le vigenti disposizioni di legge.

L'**articolo 12** ricorda che l'Agenzia è sottoposta al **monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità** ([articolo 1, comma 3 del decreto legge n.193 del 2016](#)). A tal fine fornisce **rendicontazioni periodiche** sullo stato e andamento della riscossione.

L'**articolo 13** conferma che lo schema dell'**Atto aggiuntivo** in esame deve essere **trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri** da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari (articolo 1, comma 13-*bis*, del [decreto legge n.193 del 2016](#)).

L'**articolo 14** prevede che il **Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, possano concordare delle modifiche e delle integrazioni necessarie** al presente Atto aggiuntivo (ad esempio, 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).

L'**articolo 15** disciplina il **procedimento utilizzabile per la risoluzione di eventuali controversie**.

In particolare, nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione dell'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.

Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione (che opera gratuitamente) appositamente nominata e composta da:

- tre membri, nominati dal Ministro dell'economia e delle finanze, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
- il direttore generale delle Finanze;
- il direttore dell'Agenzia delle entrate.

L'**Allegato 1** contiene il **Piano annuale dell'Agenzia per il 2021**.

Il Piano prevede che il volume di **incassi** stimato è di circa **7,180 miliardi** di euro per il 2021 (6,4 nel 2020), **11,729 miliardi** per il 2022 e **10,397 miliardi** per il 2023.

Per **l'esercizio 2021**, 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 2021-2023 pone a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione per l'esercizio dell'attività di riscossione. Tale attività dovrà comunque svolgersi 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.

Le tre aree strategiche di intervento riguardano: **Servizi, Riscossione ed Efficienza** e per ciascuna di esse sono state individuati **specifici obiettivi da raggiungere** nel corso dell'esercizio e i **relativi indicatori** che consentiranno di misurare l'operatività dell'Agenzia attesa per il 2021 (tenendo conto anche del subentro della stessa a Riscossione Sicilia Spa).

Gli obiettivi che sono alla base **dell'Area strategica servizi** sono volti al miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma e della qualità dei servizi, semplificandone l'accesso e l'utilizzo. Pertanto, al fine di **incrementare l'operatività digitale rispetto a quella dei canali tradizionali di sportello**, anche in conseguenza all'emergenza epidemiologica da Covid-19, i principali interventi programmati per il 2021 sono volti a:

- **favorire l'utilizzo dei servizi digitali** offerti tramite il sito istituzionale e l'App;
- garantire un crescente utilizzo dei **pagamenti da canali remoti**;
- favorire l'utilizzo dei **servizi online** anche attraverso l'introduzione dello sportello virtuale con operatore;
- **incrementare la gamma e la qualità dei servizi presenti nell'Area riservata** cittadini, imprese e intermediari (Ordini professionali, Associazioni di categoria e CAF).

Per ottenere tali risultati sono stati previsti una **serie di indicatori**:

- l'indicatore che misura la capacità di realizzare iniziative in grado di **favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali** di contatto (sportelli fisici), 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 2021. (valore uguale o superiore al 45%; nel 2020 uguale o superiore al 40%);
- l'indicatore che misura la capacità di realizzare iniziative in grado di **favorire l'utilizzo dei canali remoti, alternativi ai canali tradizionali** di contatto per la gestione della richiesta di **sospensione della riscossione da parte del contribuente**. 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 2021 (valore uguale o superiore a 83%; nel 2020 uguale o superiore al 80%);
 - l'indicatore che 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 2021. (valore uguale o superiore al 93%; nel 2020 uguale o superiore all'90%);
 - l'indicatore che misura l'introduzione di uno **sportello alternativo a quello fisico per l'erogazione di servizi e assistenza su piattaforma digitale** (attivazione di 50 postazioni per operatore da sportello remoto-nuovo indicatore);
 - l'indicatore che misura la capacità di **incrementare o migliorare i servizi disponibili nell'area riservata del portale** anche in termini di fruibilità e qualità delle informazioni (100% delle iniziative programmate-nuovo indicatore);
 - l'indicatore che misura la capacità di incrementare la **gamma dei servizi disponibili in favore degli intermediari** presenti nell'area riservata del portale (100% delle iniziative programmate-nuovo indicatore).

Nell'Area **strategica riscossione** sono indicate le linee di intervento orientate a perseguire il **raggiungimento dei volumi di gettito attesi**, anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata, garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

A tale proposito, si ricorda che, come sopra menzionato, la previsione della riscossione per l'anno 2021 stima un livello complessivo degli incassi da ruoli pari a 7,18 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli **incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata** la cui stima è stata **rideterminata in 3,3 miliardi di euro**.

In sintesi gli indicatori utilizzati in questa area strategica sono:

- l'indicatore che 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** – per la componente erariale – **nelle previsioni di gettito** contenute nella legge di bilancio 2021, aggiornate nella predisposizione del DEF 2021 per tener conto degli impatti stimati nelle Relazioni tecniche di accompagnamento ai provvedimenti normativi emanati in conseguenza dell'emergenza epidemiologica (valore non inferiore a 7,18 mld di euro; nel 2020 valore non inferiore a 6,4 mld di euro);
- 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 100.000 euro**. L'indicatore misura la percentuale di rateizzazioni concesse entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza, rispetto al totale delle rateizzazioni concesse. (valore superiore al 75%; identico nel 2020, ma con un limite di importo per le rateizzazioni posto a 60.000 euro);
- l'indicatore che misura **la capacità di avviare**, nel rispetto del principio della gradualità, **l'attività di notifica dei ruoli ricevuti** dagli enti impositori nel corso del 2020 (valore superiore al 25%-nuovo indicatore);
- l'indicatore che misura **l'indice di impugnazione 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, **rispetto al numero complessivo degli stessi atti notificati nell'esercizio** (<1,5% degli atti notificati);
- l'indicatore che misura la **percentuale di costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel giudizio tributario**, con riguardo ai ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio (valore non inferiore al 75%; nel 2020 valore non inferiore al 70%);
- l'indicatore che 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 65%; nel 2020 valore non inferiore al 62%);
- 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 75%; nel 2020 valore non inferiore al 65%).

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 **2021**, pertanto, l'Agenzia prevede il mantenimento dell'incidenza massima dei **costi nella misura di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi** (come nel 2020). Per raggiungere tale obiettivo l'operatività di sportello deve essere progressivamente rivolta verso attività di assistenza al contribuente per le situazioni di maggiore complessità, favorendo invece l'utilizzo di servizi *web* per informazioni sulla situazione debitoria, rateizzazioni, sospensioni, operazioni di pagamento.

In tale direzione gli indicatori utilizzati in questa area strategica sono:

- 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 (<13,5 euro per ogni 100 euro riscossi);
- l'indicatore che misura la capacità di adottare un **sistema di prenotazione online** per fissare un appuntamento sullo sportello remoto (avvio del servizio-nuovo indicatore);
- l'indicatore misura la **tempestività dell'Agenzia nel fornire**, entro 30 giorni dalla richiesta, **le risposte alle segnalazioni pervenute dai Garanti del contribuente** (valore superiore al 60%-nuovo indicatore);
- l'indicatore misura la capacità di **completare, entro il 1° ottobre 2021**, le iniziative di competenza relative **all'adeguamento della governance dell'Ente** in relazione al **subentro nell'attività di riscossione per la Regione Siciliana** (100% delle iniziative programmate-nuovo indicatore).

Infine, sempre nell'Allegato 1, è presente il **Piano annuale degli investimenti** per il 2021. Il Piano, tenendo conto anche degli interventi già avviati nel 2020, e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede **investimenti per complessivi 22,7 milioni di euro**, così ripartiti:

- **18 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;
- **4,7 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.**

Di seguito il riepilogo del piano investimenti previsto per il triennio 2021-2023.



	2021	2022	2023
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	18.015.632	13.509.200	13.334.930
BREVETTI E DIRITTI			
CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E SIMILI	18.015.632	13.509.200	13.334.930
ALTRE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI			
MIGLIORIE SU BENI DI TERZI			
COSTI DI IMPIANTO			
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	4.674.255	3.401.500	2.354.500
FABBRICATI - USO STRUMENTALE			
FABBRICATI - USO NON STRUMENTALE			
IMPIANTI E MACCHINARI	3.696.255	2.319.000	2.097.000
ALTRI BENI	978.000	1.082.500	257.500
TOTALE INVESTIMENTI	22.689.888	16.910.700	15.689.430

Nell'**Allegato 2-Flussi informativi per il 2021** sono definite le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi. A tal fine sono **individuate le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi**, necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero, che l'Agenzia delle entrate-Riscossione è tenuta a fornire al Dipartimento delle finanze.

Il processo di verifica avviene attraverso un **report infrannuale** concernente l'avanzamento del conseguimento degli obiettivi al 30 settembre, che l'Agenzia comunica entro il 31 ottobre, e una **rendicontazione annuale**, in cui sono rappresentati entro il 31 marzo i dati e le informazioni sui risultati conseguiti e gli eventuali scostamenti al 31 dicembre dell'anno precedente.

Ottenute tali informazioni, il **Dipartimento finanze predispone lo schema di rapporto di verifica**, in cui si evidenziano in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia e si approfondiscono in modo analitico le attività svolte. Tale rapporto viene trasmesso (previe eventuali osservazioni dell'Agenzia) al **Ministro dell'economia e delle finanze** e successivamente pubblicato nel sito internet per la diffusione.

Senato: Dossier n. 459
Camera: Atti del Governo n. 302
1 ottobre 2021

Senato	Servizio Studi del Senato Ufficio ricerche nei settori economico e finanziario	Studi1@senato.it - 066706-2451	 SR_Studi
Camera	Servizio Studi Dipartimento Finanze	st_finanze@camera.it - 066760-9496	 CD_finanze

La documentazione dei Servizi e degli Uffici del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati è destinata alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi parlamentari e dei parlamentari. Si declina ogni responsabilità per la loro eventuale utilizzazione o riproduzione per fini non consentiti dalla legge. I contenuti originali possono essere riprodotti, nel rispetto della legge, a condizione che sia citata la fonte.
FI0159