



Budget economico 2014

Allegato d)

Piano degli indicatori

(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011

e in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)

Premessa

Il riequilibrio strutturale dei conti pubblici richiesto dalle strutture sovranazionali da un lato, e la creazione di condizioni favorevoli per la ripresa e la crescita dall'altro, sono gli obiettivi perseguiti dal Paese nella complessa realtà economica attuale.

Date queste premesse, riveste importanza fondamentale la funzione svolta dall'Agenzia delle Entrate, chiamata, secondo il dettato dell'articolo 62 del decreto legislativo n. 300 del 1999 - istitutivo delle agenzie fiscali - al "compito di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali sia attraverso l'assistenza ai contribuenti, sia attraverso i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale".

L'azione dell'Agenzia, dallo scorso anno ulteriormente rafforzata in virtù delle risorse e delle funzioni incorporate dall'*ex* Agenzia del Territorio (si veda l'articolo 64 del predetto decreto legislativo n. 300/1999), si svilupperà lungo tre direttrici: continuare a mantenere alta l'attenzione sui fenomeni evasivi ed elusivi affinando sempre più le strategie atte a contrastarli; proseguire nel cammino intrapreso di miglioramento continuo dei rapporti con i cittadini/contribuenti; perseguire nuove razionalizzazioni di spesa anche in conseguenza della recente riorganizzazione.

Area Controlli

In questa area l'Agenzia vuole dare risposta ad uno dei principali problemi, l'evasione fiscale, che danneggia la competitività e la credibilità internazionale dell'Italia.

Evasione e crescita sono, infatti, due termini antitetici: la presenza di evasione non consente un impiego ottimale delle risorse per lo sviluppo, problema ancor più rilevante in condizioni di crisi; occorre, inoltre, tener presente che gli effetti distorsivi prodotti sulla concorrenza a danno degli imprenditori capaci e onesti, contribuiscono ad aggravare la possibilità di ripresa economica.

Va, inoltre, considerata una delle fondamentali finalità sociali della contribuzione sociale: la redistribuzione della ricchezza ai fini della riduzione delle disuguaglianze, redistribuzione resa possibile soltanto con l'acquisizione del gettito.

La strategia adottata dall'Agenzia per affrontare la sfida all'evasione, anche in considerazione della continua riduzione di risorse e dunque della necessità di perseguire il massimo dell'efficienza, si basa sulla ricerca della qualità, della proficuità e dell'efficacia dell'azione accertatrice. L'azione dell'Agenzia si è così andata affinando nel tempo, divenendo sempre più incisiva e spostando l'attenzione più sulla prevenzione che sulla repressione dei fenomeni evasivi.

L'obiettivo è modificare la percezione dei contribuenti nei confronti del fisco, perseguendo una fiscalità dialogata e collaborativa, spiegando e aiutando i cittadini negli adempimenti necessari.

Alle attività di controllo svolte di consueto dall'Area Entrate si affiancano, dallo scorso anno, anche quelle di competenza dell'Area Territorio, volte ad assicurare, tra l'altro, le verifiche del classamento proposto nei documenti di aggiornamento catastale presentati dai contribuenti, nonché le verifiche, anche in collaborazione con i Comuni, di particolari situazioni di incoerenza degli attuali classamenti.

Nello stesso ambito, l'Agenzia sarà impegnata a fornire il proprio qualificato apporto all'Autorità politica per la definizione della riforma del sistema estimativo del catasto, al fine di perseguire una maggiore equità fiscale in campo immobiliare.

Area Servizi

L'Agenzia interpreta un ruolo determinante anche nelle attività dedicate al servizio e all'assistenza ai cittadini/contribuenti per agevolare il più possibile l'adempimento spontaneo, in un sistema, quale quello fiscale, che si presenta, per propria natura, alquanto complesso.

A tale proposito, l'Agenzia è da tempo impegnata nel favorire l'incremento dei servizi *on line* fruibili attraverso i diversi canali disponibili: telefonia fissa e mobile, e internet. In questo campo sono state lanciate diverse iniziative rivolte dapprima ad un

pubblico specialistico di professionisti e intermediari, da estendersi, poi, anche ai singoli contribuenti.

L'utilizzo del canale telematico presenta un duplice vantaggio: da una parte consente ai contribuenti un'immediata fruizione dei servizi senza doversi recare presso l'ufficio e con la garanzia di una tempestiva assistenza *on line*; dall'altra permette al personale degli Uffici una più ampia disponibilità di assistenza diretta da prestare ai cittadini che non utilizzano detto canale.

Con l'obiettivo di calibrare sempre meglio la qualità dei servizi offerta e per testare la soddisfazione degli utenti sull'assistenza telefonica e telematica, l'Agenzia monitora costantemente la soddisfazione degli utenti attraverso interviste telefoniche e questionari *on line* di gradimento.

L'impegno dell'Agenzia è, inoltre, da tempo rivolto alla semplificazione e all'interpretazione delle norme, per garantire al contribuente, assistendolo nell'applicazione delle norme tributarie, maggiore certezza e trasparenza nel rapporto con l'amministrazione finanziaria.

Le attività riconducibili alla gestione dell'Anagrafe dei beni immobiliari, infine, saranno rivolte al miglioramento della qualità delle informazioni nelle banche dati, nonché alla semplificazione del loro aggiornamento e consultazione.

Piano degli indicatori

Nel primo anno di entrata in vigore del DM 27/3/2013 del Ministero dell'Economia e delle Finanze si è ritenuto opportuno illustrare i due principali obiettivi dell'Agenzia: "Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo" e "Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso" ai cittadini.

Ai fini dell'attribuzione dei costi si è utilizzato il parametro (*driver*) delle ore complessive previste nella Convenzione 2013 per il conseguimento di ciascun obiettivo.

Nella prima fase sono state utilizzate le ore consuntivate sui processi diretti per "Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo" e "Semplificare gli

adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso”. Nella fase successiva, le ore consuntivate sui processi indiretti, ripartiti in maniera proporzionale alle attività dirette, sono state attribuite ai due obiettivi.

Dal rapporto tra le ore riconducibili a ciascun obiettivo e le ore complessive, si è ottenuto il coefficiente di riparto utilizzato per distribuire gli oneri di gestione stimati per gli anni 2014-2015-2016.

Da tale operazione sono stati esclusi i costi di intermediazione riconducibili a disposizioni normative inerenti la riscossione tramite modello F24 e non imputabili esclusivamente agli obiettivi in oggetto.

Per il budget economico 2014 gli oneri di gestione per l'esercizio 2014 di €/mln 3.290, al netto dei costi di intermediazione per €/mln 584, e quindi per €/mln 2.706, risultano attribuiti per €/mln 1.246 all'obiettivo n. 1 e per €/mln 1.460 all'obiettivo n. 2.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

PROGRAMMA DI SPESA¹: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ

OBIETTIVO² N. 1 (Cosa facciamo)	<i>Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo</i>	TARGET³ 2014	TARGET 2015	TARGET 2016	FONTE DATI
Stakerholder: Collettività					
Quanto costa ⁴	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo (al netto dei costi di intermediazione)	1.246 €/mln	1.231 €/mln	1.227 €/mln	Sigma e Business intelligence
Quanto vale	Riscossioni da accertamento e controllo	10,2	costante	costante	Business Intelligence
Come viene fatto ⁵	Numero complessivo degli accertamenti	700.000	costante	costante	Business Intelligence
	Totale controlli	1.600.000	costante	costante	Business Intelligence
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	115.000	costante	costante	Business Intelligence
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	800.000	costante	costante	Business Intelligence

¹D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 1;

²D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera a);

³D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 co. 2 lettera b);

⁴D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h);

⁵D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e).

Descrizione indicatori:

- Riscossioni da accertamento e controllo

Obiettivo di riscossione complessiva che comprendente le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni).

- Numero complessivo degli accertamenti

Accertamenti ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta regionale sulle attività produttive, nonché accertamenti di atti e di dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-*bis* del DPR n. 600/73) gestiti tramite la procedura GIADA e gli atti di contestazione.

- Totale controlli

Totale accertamenti e totale controlli formali (controlli ex art. 36-ter del DPR n. 600, escluse le comunicazioni esiti centralizzate – CEC – e controlli formali Registro).

- Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento

Numero di unità immobiliari oggetto di procedimenti di accertamento per omessa presentazione dell'atto di aggiornamento catastale.

- Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)

Numero di verifiche svolte sulle unità immobiliari urbane contenute negli atti di aggiornamento del catasto fabbricati. Trattasi di accertamenti ai sensi del decreto 19 aprile 1994, n. 701 necessari a garantire la conformità delle dichiarazioni di parte e, di conseguenza, la qualità delle banche dati.

OBIETTIVO N. 2 (Cosa facciamo)	<i>Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso</i>	TARGET 2014	TARGET 2015	TARGET 2016	FONTE DATI
Stakerholder: Cittadini/Contribuenti					
Quanto costa	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo (al netto dei costi di intermediazione)	1.460 €/mln	1442 €/mln	1.437 €/mln	Sigma e Business intelligence
Quanto vale	Riscossioni da adempimento spontaneo ⁶	398,0 €/mld	409,8 €/mld	421,1 €/mld	Magister
Come viene fatto	Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center	2.100.000	costante	costante	Business intelligence
	Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM	90.000	incremento	incremento	Business intelligence
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	costante	costante	Business intelligence
	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	90%	costante	costante	Business intelligence
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	costante	costante	Business Intelligence

⁶ Per gli anni presi in considerazione nella tabella, il gettito spontaneo è stimato sulla base della "Nota di aggiornamento del documento di economia e finanza 2013" (del 20 settembre 2013 pubblicata dal MEF). Nello specifico, le variazioni del GST, gestito da Agenzia delle Entrate, sono legate alle variazioni attese dalla voce "Totale entrate tributarie" della "Tavola IV.1.a: conto della P.A. a legislazione vigente" della citata Nota.

La stima è pertanto effettuata a legislazione vigente e risente delle attuali previsioni sull'andamento del ciclo economico.

Descrizione indicatori:

- Riscossioni da adempimento spontaneo

Il “gettito spontaneo” è quanto versato spontaneamente da parte dei contribuenti in adempimento agli obblighi previsti dalla normativa fiscale.

- Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center

Numero delle risposte telefoniche fornite dai Centri di assistenza multicanale (CAM) e dai mini call center. I CAM forniscono ai contribuenti informazioni di base sullo stato delle pratiche fiscali, sugli adempimenti tributari (normativa, scadenze) e sulla posizione fiscale del singolo contribuente (dichiarazioni, avvisi di irregolarità); inoltre forniscono assistenza sull'invio telematico delle dichiarazioni dei redditi. I mini call center offrono un servizio di assistenza telefonica sia con modalità automatiche sia tramite operatore. Forniscono risposte sul codice pin personale, necessario per usufruire dei servizi on line dell'Agenzia, sui rimborsi Irpef, sul codice fiscale, sulla verifica della partita Iva, informazioni e assistenza sulle materie fiscali di competenza dell'Agenzia, in merito a scadenze e obblighi fiscali, rimborsi, iscrizioni a ruolo e avvisi di irregolarità, servizi telematici, applicazione di studi di settore, novità fiscali e annullamento di atti illegittimi o errati.

- Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM

Numero delle risposte fornite ai contribuenti in forma scritta dai Centri di Assistenza Multicanale.

- Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72

Rappresenta il numero complessivo dei controlli effettuati prima dell'invio delle comunicazioni di irregolarità.

- Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni

Il canale telematico “Civis” offre due tipologie di servizi: assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento - artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72- e presentazione di documenti

per controllo formale (art. 36 ter del Dpr n. 600/73). La percentuale è determinata dal numero di lavorazioni concluse entro 8 giorni lavorativi dalla data di acquisizione dell'istanza rispetto al numero complessivo delle istanze pervenute.

- **Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare**

Esprime la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali - Territorio dell'Agenzia; esso è composto da alcuni sottoindicatori che rilevano i tempi di evasione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali del Catasto e della Pubblicità immobiliare. L'indice è composto dai seguenti indicatori:

- ✓ % atti PREGEO approvati in front office (inclusi i telematici)
- ✓ Tempi di registrazione del DOCFA telematico
- ✓ Tempi di registrazione volture
- ✓ % istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 gg.
- ✓ Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma")
- ✓ Tempi di rilascio dei certificati ipotecari.

L'indice è calcolato rilevando mensilmente il rispetto degli obiettivi definiti nelle Carte della qualità dei singoli Uffici Provinciali - Territorio. In ambito regionale e nazionale il Barometro è poi calcolato come media del valore dell'indicatore di ciascuna struttura dipendente.