

SENATO DELLA REPUBBLICA
VI COMMISSIONE FINANZE E TESORO

Audizione del Direttore dell' Agenzia delle entrate e Presidente dell' Agenzia delle
entrate-Riscossione

Dott. Antonino Maggiore

**"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 2019"**

Roma, 23 ottobre 2019
Palazzo Carpegna
Aula della VI Commissione Finanze e Tesoro

Indice

1. Premessa	3
2. Atto aggiuntivo alla convenzione tra Ministero dell'economia e delle finanze e Agenzia delle entrate	3
2.1 Articolato	4
2.2 Piano annuale Agenzia.....	5
2.3 Flussi informativi.....	15

1. Premessa

Illustre Presidente, Illustri Senatrici e Senatori,

l'odierna audizione mi offre l'opportunità di presentare il contenuto dello schema di Atto aggiuntivo 2019 alla convenzione tra Ministero dell'Economia e delle Finanze e Agenzia delle Entrate, predisposto ai sensi dell'art. 1 del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193 (convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225), tenendo conto delle misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi intervenuti medio-tempore e, in particolare:

- ✓ Decreto Legge n. 119/2018, convertito con modificazioni dalla L. n. 136/2018 che ha introdotto la Definizione agevolata 2018 (cosiddetta "rottamazione-ter");
- ✓ Legge n. 145/2018, che ha introdotto il "Saldo e stralcio" per le persone fisiche;
- ✓ Decreto Legge n. 34/2019 ("Decreto Crescita"), convertito con modificazioni dalla L. n. 58/2019, che ha riaperto i termini per aderire alla "rottamazione-ter" e al "saldo e stralcio".

2. Atto aggiuntivo alla convenzione tra Ministero dell'economia e delle finanze e Agenzia delle entrate

In linea con quanto stabilito per le Agenzie fiscali e al fine di regolamentare le attività di indirizzo e vigilanza svolte dal Ministero dell'Economia e delle Finanze nei confronti di Agenzia delle entrate-Riscossione, l'art. 1, comma 13, del D.L. n. 193/2016 prevede la sottoscrizione annuale di un Atto aggiuntivo alla convenzione sottoscritta dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e dall'Agenzia delle entrate (art. 59 del D.Lgs. n. 300/1999).

Con tale atto vengono definiti:

- ✓ i servizi dovuti, le risorse disponibili e le strategie per la riscossione;
- ✓ 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 (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 tipologia di comunicazioni e informazioni preventive, volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti e a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale.

I contenuti dello schema di Atto aggiuntivo per il 2019 sono stati definiti anche in coerenza con le priorità indicate nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2019-2021.

A differenza delle Convenzioni previste per le Agenzie fiscali dal decreto legislativo n. 300 del 1999, l'Atto aggiuntivo - che si compone di un "Articolato" e degli allegati "Piano annuale dell'Agenzia" e "Flussi informativi" - prevede una durata annuale, l'assenza di trasferimenti da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze di risorse per finanziare la gestione (ordinaria, investimenti e sistema incentivante del personale) e la partecipazione attiva delle Camere alla programmazione annuale delle attività di riscossione attraverso il parere rilasciato dalle Commissioni competenti e per i profili finanziari.

2.1 Articolato

L'Articolato regola il sistema di relazioni e le forme di coordinamento tra Ministero dell'Economia e delle Finanze, Agenzia delle Entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione sulla base del principio di cui all'art. 1, comma, 3 del D.L. n. 193/2016, in base al quale spettano:

- ✓ al Sig. Ministro le funzioni di "indirizzo" e "vigilanza", queste ultime esercitate dal Dipartimento delle Finanze sulla base di un programma annuale nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione;

- ✓ all'Agenzia delle Entrate le funzioni di "monitoraggio" sull'attività dell'Ente secondo principi di trasparenza e pubblicità, attraverso rendicontazioni periodiche sullo stato e sull'andamento della riscossione.

Lo schema previsto per il 2019, rispetto a quello dell'esercizio precedente, risulta sostanzialmente invariato; si segnala, tuttavia, un aggiornamento dell'art. 5, comma 2 ("Risorse finanziarie"), nella parte relativa al contributo riconosciuto all'Agenzia ai sensi dell'art. 1, comma 326, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, per compensare possibili minori proventi dovuti alla riduzione dell'aggio medio sulla riscossione ordinaria e dei rimborsi per le procedure esecutive e cautelari - la cui attivazione è influenzata dalle misure di definizione agevolata tempo per tempo vigenti (c.d. rottamazioni) - e favorire il raggiungimento del pareggio di bilancio.

Con l'occasione, rimanendo sul tema della remunerazione, si ricorda che il D.L. n. 193/2016 - nel disciplinare i contenuti dello Statuto dell'Agenzia delle entrate-Riscossione - ha previsto (all'art. 1, comma 5) che nello stesso debbano essere indicate *"le entrate dell'ente, stabilendo i criteri concernenti la determinazione dei corrispettivi per i servizi prestati a soggetti pubblici o privati, incluse le amministrazioni statali, al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario dell'attività, anche nella prospettiva di un nuovo modello di remunerazione dell'agente della riscossione"* evidenziando, quindi, l'esigenza di superare l'attuale modello di remunerazione in considerazione del nuovo status giuridico dell'ente pubblico economico.

In particolare, potrà essere valutata l'adozione di un sistema di remunerazione analogo a quello delle Agenzie fiscali, che prevede lo stanziamento di specifici contributi di funzionamento su appositi capitoli del bilancio dello Stato.

2.2 Piano annuale Agenzia

Anche per l'esercizio 2019, gli ambiti strategici di intervento, identificati in coerenza con le previsioni dell'Atto di indirizzo del sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2019-2021 e riportati nel piano annuale dell'Agenzia, sono quelli riferiti alle aree: servizi, riscossione ed efficienza.

Per Agenzia delle entrate-Riscossione, il citato Atto prevede, in particolare, i seguenti macro obiettivi:

- ✓ garantire il costante **miglioramento della relazione con il contribuente** in un'ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti per l'estinzione spontanea dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agenzia. A tal fine, si incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti, semplificandone anche l'accesso, tenuto conto delle diverse tipologie di utenti;
- ✓ **assicurare lo scambio informativo** con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali, le rateazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati;
- ✓ **migliorare le tecniche di analisi** delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia e avviare le conseguenti procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività; ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione anche attraverso la definizione agevolata dei carichi;
- ✓ **assicurare la costituzione in giudizio** nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei relativi servizi telematici, al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici;
- ✓ **incrementare i livelli di efficienza** e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione.

Nell'ambito di ciascuna area strategica sono stati individuati specifici obiettivi da raggiungere nel corso dell'esercizio e i relativi indicatori per consentirne la misurazione.

➤ **Area strategica servizi**

In linea con la strategia dell'Ente, che punta al **costante miglioramento del rapporto tra fisco e contribuente**, nel 2019 prosegue il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AdeR, orientato a innovare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi. Questo programma ha l'obiettivo di coniugare la trasformazione digitale di Agenzia delle entrate-Riscossione con il vasto e articolato contesto della strategia promossa e governata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), che mira a stabilire il ruolo chiave delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione come strumento di rilancio della competitività del tessuto economico e di crescita della Società.

Agenzia delle entrate-Riscossione ha da tempo intrapreso un percorso per lo sviluppo di una piattaforma digitale di servizi per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari) per accrescerne la trasparenza e l'accessibilità attraverso soluzioni multicanale basate su nuove tecnologie e che, inevitabilmente, porterà ad un progressivo cambiamento dell'operatività dell'Agenzia, dei propri processi e delle modalità di assistenza al contribuente.

Per il 2019, al fine di incrementare la fruizione dei servizi attraverso canali remoti, i principali interventi programmati da Agenzia delle entrate-Riscossione sono volti a:

- a) **favorire l'operatività digitale** attraverso nuovi servizi rivolti ai contribuenti disponibili sul sito istituzionale e sull'App (EquiClick), con particolare riferimento a quelli di supporto alla definizione agevolata per consentire la presentazione online della domanda di adesione alla "rottamazione *ter*" e al "saldo e stralcio", la consultazione della posizione debitoria, la corrispondenza digitale, la simulazione degli importi da corrispondere e la stampa dei relativi modelli di pagamento;

- b) **migliorare l'area riservata ai cittadini e alle imprese** del sito istituzionale in termini di contenuti, informazioni e servizi disponibili; in tale ambito si prevede anche di far evolvere il servizio di rateizzazione *online* introducendo ulteriori funzioni in modalità *self service* quali, ad esempio, la creazione del bollettino RAV, la selezione della data di scadenza della prima rata;
- c) **ampliare i canali di contatto** per i contribuenti, alternativi allo sportello fisico, attraverso l'estensione dei servizi informativi e di pagamento erogati tramite ATM e *Internet Banking*;
- d) **favorire le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti** da parte dei contribuenti, attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale, estendendo il servizio pagoPA anche ai pagamenti effettuati con gli attuali bollettini cartacei (c.d. "modello 3")
- e) **migliorare il sistema di delega agli "intermediari" fiscali** (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), per incrementarne l'operatività *online*;
- f) **mantenere il livello di soddisfazione** dei cittadini e degli intermediari sull'intera gamma di servizi *online*, anche di nuova introduzione attraverso strumenti di misurazione basati su *web survey*.

L'**obiettivo** definito per l'Area strategica servizi è quello di "*Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso*" e sarà misurato mediante **sette indicatori**:

- "Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia" e "Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia", già presenti nel precedente Atto aggiuntivo 2018 e riconfermati con l'incremento del target all'86%.

L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi, di contatto e di pagamento resi disponibili dall'Agenzia, integrando l'utilizzo dei canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, favorendo: i canali remoti, l'uso della

tecnologia e utilizzo della moneta elettronica, una minore mobilità per i contribuenti;

- “Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di Equipro” (area riservata del portale di Agenzia riservata agli intermediari fiscali), già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018, il cui *target* – incrementato – dovrà almeno eguagliare i valori raggiunti nel precedente esercizio (38.821 accessi medi, valore già superiore del 12% rispetto al dato medio mensile del 2017).

L'indicatore è finalizzato a misurare la capacità di incrementare il numero delle operazioni generate dai professionisti intermediari tramite l'apposita piattaforma agli stessi riservata sul portale dell'Agenzia e rifletterà i risultati delle iniziative programmate dall'Agenzia per l'estensione della delega cartacea agli intermediari anche da parte dei titolari di partita iva e per le iniziative di divulgazione e formazione agli ordini professionali sull'utilizzo della piattaforma web di servizi agli stessi dedicata (EquiPro);

- “Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (DL n. 119/2018; L. n. 145/2018; DL n. 135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale”, già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018, il cui *target* (valore superiore al 50%) è stato mantenuto invariato rispetto all'esercizio precedente.

L'indicatore misura la capacità delle soluzioni sviluppate sui canali alternativi agli sportelli, in particolare quella per la compilazione “diretta” della richiesta di adesione *online* attraverso il servizio «FaiDAte» disponibile sia nell'area pubblica sia nell'area riservata del portale.

- “Customer satisfaction dei servizi web cittadini” e “Customer satisfaction dei servizi web intermediari”, già presenti nel precedente Atto aggiuntivo 2018 e riconfermati, i cui *target* sono rimasti invariati rispetto all'esercizio precedente malgrado l'ampliamento della gamma dei servizi oggetto di valutazione (web survey), tra i quali quelli relativi alla definizione agevolata.

L'indicatore misura l'indice di soddisfazione dei servizi (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione dei cittadini e degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia.

- “Numero transazioni effettuate con Pago P.A.” di nuova introduzione, il cui target è stato definito nel valore almeno uguale a quello registrato nel 2018 (1,4 milioni).

L'indicatore misura la capacità di contribuire alla diffusione di sistemi di pagamento elettronici semplici, sicuri e trasparenti verso la pubblica amministrazione secondo gli standard AgiD, grazie anche all'introduzione prevista nell'esercizio del nuovo Modello di pagamento PagoPA in sostituzione del precedente bollettino RAV.

➤ **Area strategica riscossione**

In materia di riscossione, il piano operativo delle attività e la conseguente previsione dei volumi di riscossione per l'esercizio 2019 sono stati definiti tenendo conto dei volumi di gettito attesi garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

Il volume degli incassi complessivi da riscossione è stato stimato in linea con le previsioni contenute nelle Relazioni tecniche collegate al D.L. n.119/2018 e alla Legge n.145/2018, che consentono di definire in forma agevolata i debiti affidati all'Agenzia (Rottamazione-ter, definizione agevolata delle Risorse proprie UE, saldo e stralcio). In tale contesto, il piano operativo per l'esercizio 2019 è stato predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, con l'intento di ottenere **volumi di riscossione** da ruoli non inferiore a **9 miliardi** di euro ed efficientamenti nei processi di concessione delle rateizzazioni e di notifica.

L'**obiettivo** definito per l'Area strategica riscossione è quello di “*Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel*

contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione” e sarà misurato mediante **sei indicatori** che, oltre al gettito atteso dalle riscossioni da ruolo, rileveranno – per alcuni importanti processi – l’efficienza e l’efficacia dell’azione di riscossione:

- “Volumi di riscossioni ruoli complessivi”, il cui target risulta definito in **9 miliardi** di euro, da raggiungere secondo la seguente previsione:
 - **6,2 miliardi** di euro da riscossione ordinaria;
 - **2,8 miliardi** di euro, come da previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al D.L.n.119/2018 e alla Legge n.145/2018, derivanti dall’incasso delle rate in scadenza riferite alle misure di definizione agevolata e del saldo e stralcio;

L’indicatore, già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018 e riconfermato, misura la capacità di realizzare un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge.

- “Percentuale di istanze di rateizzazione relative a debiti di importo fino a € 60.000”, già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018, il cui *target* risulta leggermente incrementato (valore superiore al 70%).

L’indicatore misura la capacità di efficientare e accelerare il processo delle rateizzazioni nei casi ordinari (importo fino a € 60.000), attraverso la concessione delle stesse per una percentuale superiore al 70% entro 5 giorni dall’istanza.

- “Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione”, già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018, il cui *target* risulta leggermente incrementato (valore superiore al 50%).

L’indicatore misura l’efficientamento e la riduzione dei tempi medi di notifica della cartella da realizzarsi - per una percentuale **non inferiore al 50%** del totale dei documenti - **entro 90 giorni** dalla data di cartellazione.

Al fine di monitorare l’andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione, sono stati previsti nuovi indicatori finalizzati a misurare l’operato dell’Agente della riscossione con riguardo alla qualità degli atti prodotti e alla capacità di difendere la pretesa tributaria e, in particolare:

- “Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria” delle Agenzie fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992. Il *target* dell'indicatore prevede di mantenere l'indice di impugnazione innanzi alla CTP e CTR in una percentuale inferiore al 1,5% degli atti notificati (circa 15 milioni di atti nel 2018).
- “Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine scade nell'esercizio”; il *target* dell'indicatore prevede di mantenere la percentuale di costituzioni nel giudizio tributario, il cui termine scade nell'esercizio, in misura non inferiore al 70% del totale tenendo conto, tuttavia, dell'esigenza che ne sia apprezzata, caso per caso, l'effettiva necessità (carezza di legittimazione passiva dell'Adr), ovvero l'opportunità, sulla base della possibilità, anche minima, di ottenere la vittoria giudiziale;
- “Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)”, il cui *target* è stato definito in misura non inferiore al 60%; l'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria, confrontando le pronunce favorevoli, in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.

➤ **Area strategica efficienza**

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica efficienza hanno ad oggetto gli interventi di progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione, finalizzati a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa normativamente previsti.

Analogamente allo scorso esercizio, anche nel 2019, sarà valutata la capacità dell'Agenzia di migliorare i livelli di servizio offerti ai contribuenti, mantenendo inalterata l'incidenza dei costi rispetto al valore complessivo della riscossione.

Le azioni di efficientamento dei processi operativi verso una progressiva digitalizzazione degli stessi, assicureranno maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi, misurata attraverso una riduzione dei tempi di attesa del cittadino allo sportello, che potrà fissare un appuntamento dal proprio *computer*, *smartphone* o *tablet*, scegliendo giorno e fascia oraria tra quelle disponibili.

In linea con la programmazione degli investimenti 2019, proseguiranno le iniziative relative al miglioramento della fase di accoglienza del contribuente attraverso l'estensione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code.

L'**obiettivo** definito per l'Area efficienza è quello di *“Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal Legislatore attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione”* e sarà misurato mediante i seguenti **tre indicatori**:

- “Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi”, già presente nel precedente Atto aggiuntivo 2018 e riconfermato, con un target di 12 euro per ogni 100 euro riscossi, quale rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruolo realizzata nell'unità di tempo.
- “Tempi di attesa allo sportello” di nuova introduzione, il cui target è stato definito nel miglioramento delle performance rispetto al 2018. L'indicatore misura il tempo medio di attesa per i contribuenti prima di essere serviti agli sportelli che, già dal 2018, sono dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri).
- “Sistema prenotazione appuntamenti”, di nuova introduzione, il cui target è stato definito nell'attivazione dello stesso presso l'80% degli sportelli territoriali dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code. L'indicatore misura la capacità di estendere il sistema di prenotazione online, disponibile sia nell'area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick, per fissare un

appuntamento agli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri), scegliendo giorno e ora.

In coerenza con i dati del budget economico annuale e triennale, è stato sviluppato un **piano degli investimenti**, i cui presupposti si ispirano all'esigenza di procedere, in continuità con il recente passato, al costante efficientamento degli asset strutturali e operativi, che favoriscano lo sviluppo di strumenti orientati all'innovazione tecnologica, alla digitalizzazione e all'incremento della gamma dei servizi.

Si prevede, in particolare, di proseguire nelle attività di standardizzazione delle infrastrutture e dei processi ICT attraverso la sostituzione delle tecnologie hardware e software obsolete con quelle più adeguate alle esigenze di funzionamento e a garantire il contenimento dei costi operativi.

Per ciò che riguarda l'area immobiliare, verranno sviluppati interventi: per l'adeguamento degli spazi alle normative sulla sicurezza, la modifica o l'adeguamento del layout e delle postazioni operative con revisione degli spazi dedicati al pubblico; per l'adeguamento dei sistemi di videosorveglianza; per l'ottimizzazione della gestione dei cespiti aziendali, dal punto di vista logistico ed amministrativo.

Nello specifico, il piano per il 2019, che tiene conto anche degli interventi già avviati nel 2018 e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede investimenti per complessivi **18,1 milioni** di euro (contro 22,4 milioni di euro del 2018), così ripartiti:

- 1) **13,7 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: a) l'interoperabilità con gli enti creditori, attuando le disposizioni contenute nell'art. 3 del D.L. n. 193/2016 e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2017 – 2019; b) l'implementazione delle funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione in relazione alle evoluzioni normative. La formulazione delle previsioni di investimento relative all'area informatica sono coerenti con i piani triennali ICT trasmessi all'AgID.

- 2) **4,4 milioni** di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

2.3 Flussi informativi

Nell'allegato 2, "Flussi informativi", 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 che l'Agenzia delle entrate-Riscossione fornisce al Dipartimento delle finanze per consentire il monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività previste nel Piano dell'Agenzia e l'impatto dell'azione amministrativa sui principali portatori d'interesse.

Al riguardo, si fa presente che il processo di verifica si articola attraverso un **report infrannuale** concernente l'avanzamento degli obiettivi al 30 settembre e una **rendicontazione annuale**, in cui sono rappresentati, entro il 31 marzo, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre dell'anno precedente.

Tale rendicontazione riguarderà i principali aspetti della gestione suddivisi per le tre aree strategiche individuate e, in particolare, le attività realizzate per migliorare i **servizi ai contribuenti**, agli Enti e agli intermediari, i **risultati di riscossione** - con evidenza dei carichi affidati, dei risultati della Definizione agevolata (D.L. n.193/2016 e D.L. n.148/2017), Istanze di rateizzazione, Cartelle emesse, Procedure esecutive e cautelari) - e le principali azioni gestionali che hanno riguardato l'organizzazione, il personale e le iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa.

Completeranno la rendicontazione annuale la **relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza** interna svolta e una relazione sulle **attività di investimento**.