



LINEE DI PIANIFICAZIONE:

AGGIORNAMENTO CONVENZIONE TRIENNALE PER GLI ESERCIZI

2018-2020

Roma, ottobre 2018

Premessa

Negli ultimi anni le politiche fiscali sono state concepite partendo dall'idea di capovolgere il rapporto tra l'Amministrazione finanziaria e i cittadini, puntando a rafforzare il dialogo, soprattutto preventivo, al fine di instaurare una continua cooperazione con i contribuenti, basata sulla trasparenza e sulla fiducia reciproca che possa favorire comportamenti virtuosi da entrambe le parti.

Scopo di questo cambio di verso, così come raccomandato anche dai principali organismi internazionali (OCSE e FMI), è quello di giungere a prevenire i possibili rischi di evasione e di elusione, evitarli grazie al confronto preventivo e limitare, quindi, azioni successive di repressione minimizzando di conseguenza, giunti al termine della filiera, il contenzioso con i contribuenti.

Così come previsto dall'articolo 53 della nostra Costituzione, l'azione dell'Agenzia delle Entrate deve far emergere la matrice solidaristica ed egualitaria che risiede nel principio di capacità contributiva e garantire un corretto adempimento dell'obbligo tributario da parte di tutti i cittadini. A questa funzione se ne aggiunge una ancora più ambiziosa e cioè quella di dare all'Amministrazione finanziaria un ruolo di propulsione per il rilancio del Paese, nella consapevolezza che un fisco chiaro, semplice ed efficiente, oltre a garantire equità impositiva e indurre fiducia nelle istituzioni, può permettere di sviluppare il motore economico della nazione, attrarre investimenti internazionali, ridurre forme di concorrenza sleale e di squilibrio fra i vari operatori economici.

Le funzioni principali che l'Agenzia è chiamata a svolgere possono sintetizzarsi in quattro punti:

1. rappresentare nei confronti dei contribuenti una controparte credibile e affidabile;
2. fornire istruzioni chiare, imparziali e tempestive e consulenze tecnicamente qualificate;
3. dirigersi verso il maggiore alleggerimento possibile degli obblighi fiscali strumentali;
4. onorare la funzione di presidio della legalità, mediante un'azione equilibrata e ragionata, rispettosa delle garanzie dei contribuenti.

Sulla base di queste funzioni, è stata definita la pianificazione per il triennio 2018-2020 declinata attraverso le tre diverse aree strategiche:

- Servizi
- Prevenzione
- Contrasto

AREA STRATEGICA SERVIZI

OBIETTIVI	INDICATORE DI OUTPUT	Consuntivo 2017	TARGET		
			2018	2019	2020
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati.	ND	SI/NO	-	-
	Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100%	100%	100%
OBIETTIVO 2 - Favorire la tax compliance attraverso il miglioramento dei servizi erogati	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	89,5%	89%	90%	90%
	N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	78,8%	80%	80%	80%
	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	19'	19'	19'	18'
	Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti	ND	SI/NO	-	-
	Numero di risposte telefoniche fornite	2.291.346	2.300.000	2.300.000	2.300.000
	Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	85%	87%	90%	90%
	Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	97,7%	92%	92%	92%
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	98,9%	95%	95%	95%
	% di atti di intestazione catastale evasi	98,7%	95%	95%	95%
	% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	84%	85%	85%	85%
	Incremento dei servizi telematici disponibili	2	3	3	3
OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	88,1%	89%	90%	91%
	Congruenza geometrica tra mappe contigue	2,2%	6%	20%	32%
	Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	58,5%	59%	60%	61%
	Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	56%	59%	65%	72%

Descrizione indicatori:

Definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati

L'indicatore prevede l'avvio e l'esecuzione di un'attività progettuale volta a definire le modalità di misurazione del grado di copertura che l'Agenzia è in grado di assicurare nel precompilare la dichiarazione, almeno per le più diffuse forme di oneri detraibili dal reddito.

Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse

L'indicatore misura la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti normative primarie in materia tributaria.

N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino

L'indicatore misura lo smaltimento del magazzino dei rimborsi IVA riferiti alle annualità pregresse (rimborsi annuali fino all'anno di imposta 2017 e rimborsi infrannuali fino al secondo trimestre 2018).

N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino

Il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti e i rimborsi riferiti al sisma Sicilia degli anni 90. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso.

Modalità di calcolo:

- NUMERATORE: tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi IRES e IRPEF derivanti dalla deducibilità dell'IRAP, dei rimborsi IRAP dei professionisti e dei rimborsi riferiti al sisma Sicilia degli anni 90) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31/12/2017 lavorati tra il 01/01/2018 ed il 31/12/2018 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2018 e liquidate definitivamente dal 36-bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data, lavorati tra il 01/01/2018 ed il 31/12/2018;
- DENOMINATORE: tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi IRES e IRPEF derivanti dalla deducibilità dell'IRAP, dei rimborsi IRAP dei professionisti e dei rimborsi riferiti al sisma Sicilia degli

anni 90) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31/12/2017 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2018 e liquidate definitivamente dal 36-bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data.

Concorrono al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 30/06/2018 e liquidate definitivamente dal 36-bis, purché utilmente lavorate entro il 31/12/2018. Tali lavorazioni verranno aggiunte sia al numeratore che al denominatore.

Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)

L'indicatore misura il tempo medio, espresso in minuti, intercorrente tra la stampa del biglietto presso l'eliminacode e la chiamata allo sportello da parte dell'operatore.

Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti

L'indicatore misura l'impegno nell'implementare la procedura per la gestione dei reclami presentati dai contribuenti al fine di poter ridurre nel medio periodo i tempi di risposta ai reclami stessi.

Numero di risposte telefoniche fornite

L'indicatore misura il numero delle risposte telefoniche fornite. Con tale servizio vengono fornite 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.

Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.

L'indicatore misura la percentuale dei quesiti (*web-mail* e sms) risolti dagli operatori in forma scritta entro 4 giorni lavorativi.

Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati

L'indicatore fornisce una indicazione sulla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico circa il rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi e relativi alla trattazione degli atti in un tempo inferiore a quello procedimentale previsto.

% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione

L'indicatore fornisce in termini percentuali l'incidenza dei giorni in cui la repertoriazione delle formalità avviene in giornata rispetto al totale dei giorni in cui è effettuabile la repertoriazione, cioè solo i giorni lavorativi.

% di atti di intestazione catastale evasi

L'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli atti, concernenti la trattazione delle intestazioni, che pervengono nell'esercizio di riferimento e sono trattati nel medesimo esercizio; è relativo all'attività di trattazione delle domande di volture e al recupero degli esiti di voltura automatica.

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

L'indicatore misura la tempestività con la quale le strutture dell'Agenzia forniscono risposte ai Garanti del contribuente. In base alla Legge del 27/07/2000 n. 212 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente) i Garanti del contribuente possono rivolgere richieste di documenti o chiarimenti per qualunque comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria agli uffici competenti, che sono tenuti a rispondere entro 30 giorni.

Incremento dei servizi telematici disponibili

L'indicatore misura il numero dei servizi, tra quelli offerti dall'Agenzia, che saranno resi disponibili in via telematica nel triennio di riferimento.

Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore rappresenta la percentuale di particelle per le quali la consultazione "integrata" delle banche dati catastali fornisce una risposta completa (presenza censuaria e cartografica) e coerente (presenza della geometria dei fabbricati in cartografia, se riferita ad immobili urbani).

Congruenza geometrica tra mappe contigue

L'indicatore consente di misurare il recupero della precisione dei fogli di mappa e della costruzione della congruenza geometrica tra mappe contigue. E' un indicatore complesso e si misura come media tra lo stato di avanzamento delle suddette due attività rispetto al totale dei fogli di mappa.

Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto

L'indicatore, con riferimento alle titolarità catastali, riporta l'incidenza delle titolarità riscontrate tra gli archivi catastali e quelli ipotecari, ovvero per le quali se ne è determinata l'efficacia a fini fiscali, sul totale delle titolarità immobiliari presenti in banca dati.

Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare

L'indicatore misura il grado di ampliamento del periodo informatizzato delle banche dati ipotecarie con riferimento ai repertori (periodo dal 1957 alla meccanizzazione) e alle note di trascrizione (periodo di pre automazione che va dal 1983 al 1970).

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

OBIETTIVI	INDICATORE DI OUTPUT	Consuntivo 2017	TARGET		
			2018	2019	2020
OBIETTIVO 4 - Favorire la <i>tax compliance</i>	% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	31,1%	35%	50%	10%
	% di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (<i>Ruling internazionale</i>) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017	ND	10%	15%	20%
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate entro il 31/12/2015	99,5%	100%	-	-
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2016	ND	90%	100%	-
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2017	ND	-	90%	100%
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2018	ND	-	-	90%
	Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interPELLI nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	ND	40%	60%	80%
	Percentuale di risposta agli interPELLI ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	76%	60%	65%	70%
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	31,9%	29%	40%	-
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017	ND	-	10%	90%
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018	ND	-	-	20%
	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	1.460.651	1.800.000	1.800.000	1.800.000
	Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	36%	100%	-	-

Descrizione indicatori:

% di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea

L'indicatore misura la percentuali di grandi contribuenti che scelgono di aderire all'istituto dell'adempimento collaborativo rispetto ai potenziali fruitori.

% di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (*Ruling* internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017

L'indicatore misura l'incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse rispetto all'anno 2017. Per istanze concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente sia quelle chiuse negativamente.

% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31/12/2015

% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2016

% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2017

% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2018

Gli indicatori rilevano l'attività d'esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".

Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

L'interpello nuovi investimenti ricomprende la formulazione da parte del contribuente di più quesiti. Detto indicatore quindi misura la tempestività delle risposte ai singoli quesiti fornite in anticipo rispetto alla scadenza dell'interpello.

Percentuale degli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

L'indicatore misura la tempestività di risposta agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali presentati del contribuente. Con tale indicatore l'Agenzia si impegna a ridurre ulteriormente i tempi

di risposta per gli interpelli ordinari che passano da 120 giorni a 90 giorni come previsto dal D.Lgs n. 156/2015.

% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016

% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017

% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018

Gli indicatori misurano in termini percentuali le procedure trattate (rispetto, rispettivamente, a quelle giacenti al 31/12/2016, presentate nel 2017 e nel 2018) attraverso una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresentano uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali; sono considerate come tali le procedure amichevoli:

- ✓ discusse e negoziate in sede bilaterale in occasione degli incontri con le *competent authorities* estere e risultanti da una "minute" sottoscritta dalle parti.
- ✓ discusse e negoziate tramite uno scambio di documenti di posizione con le *competent authorities* estere.

Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti

L'indicatore misura la numerosità delle comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili IVA e dell'effettiva capacità contributiva che l'Agenzia, prima di attivare i controlli, invierà con congruo anticipo ai contribuenti interessati al fine di metterli in condizione di prevenire tutti i possibili errori od omissioni, ovvero di correggere quelli contenuti nelle dichiarazioni già presentate.

Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale

Per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, saranno elaborati nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa anche mediante l'individuazione di soluzioni per minimizzare gli oneri dichiarativi e l'utilizzo delle informazioni presenti nelle banche dati a disposizione dell'amministrazione finanziaria. Gli ISA andranno a sostituire dal 2019 gli studi di settore.

AREA STRATEGICA CONTRASTO

OBIETTIVI	INDICATORE DI OUTPUT	Consuntivo 2017	TARGET		
			2018	2019	2020
OBIETTIVO 5 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94,1%	94%	94%	94%
	Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	22.535	22.000	22.000	22.000
	Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche e delle società	ND	-	Si	-
	% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	ND	2%	3%	3%
OBIETTIVO 6 - Presidiare l'attività di controllo	Tasso di copertura della platea	24,6%	24%	24%	24%
	Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	144.877	140.000	150.000	160.000
	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	71,3%	65%	65%	70%
	Tasso di copertura degli immobili da controllare	31,1%	32%	38%	40%
OBIETTIVO 7 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	40.000	60.000	80.000	90.000
OBIETTIVO 8 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	97%	96%	96%	96%
	Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 euro	97%	96%	96%	96%

Descrizione indicatori:

Tasso di positività dei controlli sostanziali

L'indicatore consente di valutare l'efficacia della preventiva attività di analisi del rischio di evasione effettuata ai fini della selezione dei soggetti da sottoporre a controllo.

Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni

L'indicatore misura il valore mediano delle somme definite attraverso gli istituti definatori (acquiescenza e adesione) correlati agli accertamenti eseguiti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni.

% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie

L'indicatore misura, in termini percentuali, quanti accertamenti sono eseguiti ricorrendo allo strumento delle indagini finanziarie rispetto alla complessiva attività di controllo sostanziale svolta a livello nazionale ai fini delle Imposte dirette, dell'Iva e dell'IRAP.

Tasso di copertura della platea

L'indicatore misura la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali viene svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* (applicazione di studi di settore/indici di affidabilità fiscale, parametri e comunicazioni inviate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014) e attività di controllo (controllo sostanziale o attività istruttoria esterna).

Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti

L'indicatore misura il numero di controlli nei confronti dei soggetti passivi IVA che si prevede di effettuare.

Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale

L'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli immobili che, dopo essere stati riconosciuti catastalmente irregolari, a seguito dell'attività di controllo svolta dall'Ufficio, sono stati regolarizzati dai soggetti interessati (o dall'Ufficio, in surroga dei soggetti inadempienti) sul totale immobili sottoposti a controllo dall'Agenzia.

Non sono considerati nel calcolo gli immobili, derivanti dall'operazione di verifica dei fabbricati rurali che, a seguito di controllo, sono risultati regolari.

Tasso di copertura degli immobili da controllare

L'indicatore fornisce l'insieme dei controlli che è possibile effettuare al fine di garantire il presidio del territorio rispetto alla totalità delle dichiarazioni che vengono presentate nell'esercizio di riferimento; è calcolato come rapporto tra le Unità Immobiliari Urbane (UIU) sottoposte a verifica nel merito sul totale delle UIU che sono state classate ed inserite in atti.

Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo

L'indicatore misura il numero di soggetti che vengono sottoposti ad analisi congiunta da parte dell'Agenzia e della Guardia di finanza per predisporre in modo efficace e integrato i rispettivi piani di interventi annuale. Consente di valutare il grado di collaborazione tra i due Enti.

Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio

L'indicatore misura la percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione in giudizio scade nell'anno.

Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie in contestazione superiore a 50.000 €

L'indicatore misura la percentuale delle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 50.000 € a cui si è partecipato rispetto al totale delle udienze rilevanti