

registrati circa 100 mila atti. Nel corso del 2003 è prevista la progressiva estensione dell'obbligo a tutti i notai ed a tutte le tipologie di atti (circa 1,2 milioni l'anno).

Registrazione telematica dei contratti di locazione

Il servizio consente agli utenti interessati (contribuenti ed intermediari abilitati) di trasmettere e registrare telematicamente i contratti di affitto e di effettuare i relativi pagamenti attraverso l'addebito automatico sul conto corrente bancario del contribuente.

I contratti trasmessi vengono visualizzati in formato elettronico agli uffici dell'Amministrazione competenti per i successivi adempimenti di controllo.

Il servizio è stato avviato nel corso del 2001, in maniera facoltativa e limitata ai soli soggetti con più di 100 immobili. Ad oggi sono stati trasmessi e registrati attraverso tale canale circa 80 mila contratti e circa 90 mila pagamenti relativi ai rinnovi successivi alla registrazione.

Nel corso del 2002 il servizio ha subito un impulso decisivo per effetto delle nuove norme contenute nella legge finanziaria approvata a dicembre 2001 (obbligo della registrazione telematica per i soggetti con più di 100 immobili e facoltà per tutti gli altri soggetti).

Per incentivare l'utilizzo del servizio (i contratti registrati sono circa 1 milione l'anno) nel corso del 2002 è stato realizzato un prodotto analogo ad "Unico on line", che consente ai singoli contribuenti di predisporre in forma guidata il contratto di affitto e di trasmetterlo telematicamente all'Amministrazione finanziaria.

Pagamento telematico delle imposte

Il servizio consente ai singoli cittadini ed alle imprese di predisporre in maniera guidata le deleghe di pagamento F24 e di effettuare i relativi pagamenti attraverso il prelievo automatico delle somme dal proprio conto corrente bancario.

Attraverso tale servizio nel 2001 sono stati effettuati circa 36 mila pagamenti e circa 69 mila nel 2002.

Attribuzione telematica della partita IVA

Il prodotto consente agli intermediari abilitati la predisposizione e la trasmissione telematica delle dichiarazioni di attribuzione e cessazione della partita IVA dei propri clienti.

Il servizio è attivo dal 2000 e nel corso dello scorso anno è stato implementato con la possibilità di presentare telematicamente le dichiarazioni di variazione dell'attività.

Nel 2002 attraverso tale servizio sono state acquisite circa 540 mila dichiarazioni (151 mila di inizio attività, 94 mila di cessazione e 295 mila di variazione).

Assistenza ai nuovi regimi fiscali agevolati

Il servizio consente ai contribuenti che hanno aderito ai regimi fiscali introdotti nel 2001 (nuove iniziative imprenditoriali ed attività marginali) e che hanno richiesto l'assistenza da parte degli uffici finanziari, di gestire automaticamente la tenuta della propria contabilità e di trasmettere telematicamente le relative informazioni all'Amministrazione finanziaria.

Sulla base di tali informazioni gli uffici finanziari effettuano il tutoraggio dell'attività svolta dal contribuente e predispongono, attraverso i servizi

telematici già disponibili, le relative dichiarazioni fiscali.

Nel 2002 circa 4.800 contribuenti hanno usufruito del nuovo servizio.

Assistenza ai contribuenti

Il servizio consente, attraverso i centri di risposta appositamente istituiti (Call Center), di fornire adeguata assistenza telefonica ai contribuenti sugli adempimenti fiscali cui sono tenuti e sugli eventuali atti trasmessi dall'Amministrazione finanziaria a seguito dei controlli effettuati (avvisi di pagamento, ruoli, comunicazioni di irregolarità, ecc.).

Attualmente sono in funzione sei Call Center principali che coprono tutto il territorio nazionale e sei mini centri a livello locale (entro il 2003 è prevista l'attivazione di un ulteriore centro nazionale e di un ulteriore mini centro locale).

Complessivamente il livello delle chiamate si attesta mediamente su circa 5.000- 6.000 al giorno, con punte di oltre 9.000.

Servizi forniti agli enti locali

Il progetto prevede, sulla base di apposite convenzioni stipulate con l'Agenzia, la fornitura di servizi alle regioni per la liquidazione, l'accertamento, l'emissione dei ruoli e dei rimborsi delle imposte regionali. Tali attività vengono svolte dagli uffici periferici dell'Agenzia delle entrate, contestualmente a quelle analoghe già previste per il trattamento delle imposte erariali.

Il progetto prevede, inoltre, l'estensione del servizio SIATEL relativo all'interscambio dei dati tra le Amministrazioni locali e l'Amministrazione finanziaria. Il servizio consente ai circa 4.300 Comuni attualmente collegati, di accedere via internet alle banche dati

anagrafiche e reddituali dell'Amministrazione finanziaria e di fornire gli aggiornamenti in termini di nascite, decessi e variazioni di residenza (complessivamente circa 9,5 milioni di operazioni l'anno).

Il servizio consente, attraverso l'allineamento delle banche dati locali con i dati presenti in Anagrafe tributaria, di supportare efficacemente la sperimentazione in atto con i Comuni per il rilascio della carta d'identità elettronica (150 Comuni nel 2002).

Attraverso il servizio SIATEL, gli enti locali trasmettono inoltre i dati relativi al gettito dei tributi di propria competenza, finalizzato a garantire l'azione di monitoraggio e controllo da parte dell'Amministrazione finanziaria.

2.2 Recupero dell'arretrato nel controllo delle dichiarazioni dei redditi e dell'IVA

Nel 1999 è stato avviato il progetto per il recupero del consistente arretrato accumulato dagli uffici periferici dell'Amministrazione finanziaria nell'attività di controllo formale delle dichiarazioni (in tale anno l'attività era stimata in circa 23 milioni di controlli, relativi alle dichiarazioni presentate per gli anni d'imposta dal 1993 al 1997; mediamente i controlli venivano ultimati dopo 4-5 anni dalla presentazione delle dichiarazioni e nelle situazioni più critiche le attività venivano ultimate a ridosso dei termini di decadenza previsti).

Con gli interventi attuati, nel corso del biennio 1999-2000 sono state completate le attività di controllo relative alle dichiarazioni presentate per gli anni d'imposta fino al 1997.

Lo smaltimento dell'arretrato ha consentito nel corso del 2000 di

avviare senza ritardi e particolari criticità anche il nuovo processo di controllo delle dichiarazioni previsto dalla riforma del 1997.

Oggi, sulla base delle dichiarazioni presentate attraverso il canale telematico, i controlli vengono ultimati entro l'anno successivo a quello di presentazione della dichiarazione.

Il contribuente riceve una comunicazione sull'esito dei controlli effettuati, che consente di sanare con minori sanzioni le eventuali irregolarità riscontrate. Nel 2002, per consentire di sanare preventivamente le irregolarità riscontrate, è stato avviato un colloquio telematico con gli intermediari abilitati, finalizzato a limitare l'intervento dei contribuenti ai soli casi non risolti direttamente dagli intermediari stessi.

Nella tabella seguente viene riportata l'attività di controllo delle dichiarazioni negli ultimi cinque anni, dalla quale si evidenzia il progressivo azzeramento dei ritardi accumulati, dovuto sia all'attuazione del progetto di recupero dell'arretrato che all'avvio del processo di telematizzazione delle dichiarazioni.

Attività di liquidazione delle dichiarazioni

Anno solare	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Anno di imposta	1991	1992	1993 (**)	1996	1999	2000
liquidato		1993 (**)	1994	1997		
			1995	1998		
Periodo medio di	5 anni	4,5 anni	3,5 anni	2 anni	1 anno	1 anno
completamento						
delle attività (*)						

(*) rispetto all'anno di presentazione delle dichiarazioni

(**) 50% delle dichiarazioni 1993

2.2.1 L'esito dei controlli effettuati

Le iscrizioni a ruolo

Sulla base dei controlli effettuati per il recupero dell'arretrato, complessivamente sono state emesse a ruolo circa 12 milioni di partite.

Le partite sono state controllate dagli uffici periferici attraverso una fase di controllo qualità, sui dati oggetto del ruolo, supportata da apposite procedure informatiche.

Inoltre, in analogia a quanto previsto dalla riforma del 1997 (e ripreso successivamente dallo statuto del contribuente) la notifica delle cartelle di pagamento ai contribuenti è stata preceduta dall'invio di un apposito avviso "bonario".

L'avviso bonario consente da un lato di regolarizzare la situazione debitoria del contribuente attraverso il pagamento di una sanzione ridotta e dall'altro di evidenziare eventuali comportamenti errati dell'Amministrazione finanziaria attraverso un processo semplificato che porta ad evitare una successiva fase contenziosa (istituto dell'autotutela).

Nella tabella seguente si riporta l'andamento dei ricorsi complessivamente presentati negli ultimi 5 anni alle Commissioni Tributarie provinciali.

Dalla tabella si evidenzia come dal 1999 (anno di avvio del progetto di recupero dell'arretrato) vi sia una progressiva diminuzione del contenzioso instaurato dai contribuenti per le attività di controllo formale delle dichiarazioni.

Ricorsi presentati alle Commissioni Tributarie

Tipo d'imposta	1998	1999	2000	2001	2002
Imposte Dirette	49.228	52.515	20.181	13.888	15.615
IVA	13.312	5.890	5.810	7.600	9.400
Totale	62.540	58.405	25.991	21.488	25.015

Per quanto riguarda l'attività di notifica delle partite a ruolo, considerata la mole di atti da trattare, è stata definita un'apposta pianificazione degli invii, finalizzata ad evitare onerose concentrazioni dei pagamenti nei confronti dei contribuenti ed a favorire l'eventuale relazione con gli uffici periferici.

Sulla base di tale pianificazione ad oggi risultano inviati tutti gli avvisi relativi agli anni d'imposta dal 1993 al 1996 e risultano inviati gran parte

degli avvisi per il 1997 (per quest'ultima annualità era stata programmata la suddivisione degli invii in lotti mensili concordati con i Concessionari della Riscossione).

Per quanto riguarda le cartelle di pagamento destinate ai soggetti che non hanno sanato la propria situazione sulla base degli avvisi bonari, ad oggi sono state inviate quelle relative agli anni d'imposta 1993, 1994, 1995 e 1996. Per il 1997, il completamento degli invii è pianificato entro il 2003.

Relativamente alle annualità d'imposta 1998 e 1999, sono stati predisposti e resi esecutivi i ruoli d'imposta conseguenti i controlli di liquidazione delle dichiarazioni.

Per il 1998 i ruoli emessi hanno riguardato circa 1,5 milioni di contribuenti mentre per il 1999 hanno riguardato circa 1,4 milioni di contribuenti.

Nel corso del 2003 è prevista la conclusione della consegna dei ruoli di tali annualità ai concessionari della riscossione, per la successiva fase di emissione delle cartelle di pagamento.

Per quanto riguarda l'esercizio dell'autotutela, ad oggi sono stati effettuati dall'Amministrazione finanziaria circa 1,6 milioni di correzioni sugli esiti comunicati ai contribuenti tramite avvisi bonari.¹

L'attività in autotutela è stata svolta dall'Amministrazione finanziaria attraverso gli uffici periferici (Uffici Locali e Centri di Servizio) e gli appositi centri di risposta telefonica istituiti per l'assistenza ai contribuenti (Call Center).

I rimborsi

Il piano di recupero dell'arretrato, ha consentito non solo di accelerare la riscossione coattiva delle imposte dovute a seguito dell'attività di controllo formale, ma anche di velocizzare la restituzione dei crediti spettanti ai contribuenti.

Per gli anni dal 1993 al 1997 sono stati emessi complessivamente circa 12,2 milioni di rimborsi.

Dal 2001, in particolare, l'attività ha subito un impulso particolare per effetto dei nuovi processi introdotti in corso d'anno che hanno consentito di rimborsare il contribuente (per importi fino a 3 milioni di lire) direttamente presso gli sportelli degli uffici postali. Con tali modalità nel 2002 sono stati effettuati oltre 2 milioni di rimborsi.

Anche grazie alle misure messe in atto con il piano di recupero dell'arretrato, le giacenze dei rimborsi negli ultimi sei anni si sono pressoché ridotte ad un terzo.

Considerato che le annualità d'imposta successive al 1997 non contribuiscono ad alimentare tali giacenze (sia per effetto dell'istituto della compensazione tra tributi diversi che per effetto dell'accelerazione impressa alle procedure di rimborso per le annualità telematiche), si può affermare che il problema dell'eliminazione dell'arretrato è essenzialmente di natura finanziaria.

I nuovi processi di rimborso avviati e la disponibilità di fondi adeguati consentirebbero di azzerare le giacenze dei rimborsi in tempi brevi.

Le conclusioni

Il progetto di smaltimento dell'arretrato ha consentito di recuperare gran parte dei ritardi accumulati negli anni dall'Amministrazione

finanziaria e di avviare i nuovi processi di controllo previsti dalla riforma del 1997.

Con l'avvento della telematica le informazioni sui contribuenti vengono acquisite in tempi rapidi e con una qualità nettamente superiore a quella del passato.

I controlli dell'Amministrazione vengono effettuati essenzialmente con procedure automatiche, consentendo di liberare gran parte delle risorse precedentemente dedicate a tali attività (tutti i Centri di servizio sono stati dismessi nel corso del corrente anno).

Con l'eliminazione dell'oneroso fardello proveniente dal passato, le attività dell'Amministrazione possono quindi concentrarsi su obiettivi più strategici, quali quelli finalizzati a:

- semplificare i rapporti con i contribuenti, per favorire l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali;
- migliorare ed ampliare la gamma dei servizi resi ai singoli cittadini, alle imprese ed agli intermediari fiscali;
- incrementare l'azione di contrasto all'evasione.

Nell'attuazione di questo processo l'informatica assume sicuramente un ruolo di primaria importanza.

L'evoluzione delle nuove tecnologie negli ultimi anni costituisce elemento di garanzia affinché il processo di cambiamento ipotizzato possa essere portato a compimento nei tempi ritenuti necessari.

2.3 Sistema di riscossione

2.3.1 Nuovo sistema integrato delle entrate

Il sistema, attraverso la connessione in rete fra l'Anagrafe Tributaria e

gli enti preposti a riscuotere le imposte erariali, regionali e doganali, nonché i contributi dovuti all'INPS, all'INAIL, all'INPDAl ed all'ENPALS ed i diritti camerali per le Camere di Commercio, consente di operare compensazioni tra crediti e debiti vantati dai contribuenti per imposte e contributi, nonché di riversare automaticamente agli enti percettori le somme incassate.

Il sistema di riscossione consente altresì il servizio di pagamento telematico tramite richiesta via Internet all'Amministrazione di addebito in conto bancario delle somme dovute ed in particolare di imposte, sanzioni ed interessi connessi agli adempimenti tributari in materia di atti immobiliari da parte dei notai, dei contratti di locazione da parte degli enti possessori di più di cento immobili, delle imposte a saldo ed acconto connesse a Unico e alla dichiarazione di emersione del lavoro irregolare.

A partire da gennaio 2002 sono stati compensati, con le imposte e i contributi dovuti, circa 16.305.414 crediti verso la Pubblica Amministrazione, per un totale di 21,672 miliardi di euro.

In tale periodo il sistema ha gestito 344,32 miliardi di euro, che sono stati ripartiti nel giro di sette giorni agli enti percettori (218,09 miliardi all'erario nazionale, 3,49 miliardi all'erario della Sicilia, 29,8 miliardi alle Regioni, 82,99 miliardi all'INPS, 0,732 miliardi all'ENPALS, 2,55 miliardi all'INPDAl, 6,67 miliardi all'INAIL).

Nel complesso, sono stati trattati 84,8 milioni di versamenti, 172.487 riversamenti delle banche, delle poste e dei concessionari alla Banca d'Italia e sono stati inviati, quotidianamente agli enti previdenziali ed

alle Regioni, i dettagli dei mandati emessi e dei versamenti analitici di propria competenza, e alla Ragioneria Generale dello Stato, i dettagli del gettito tributario per capitolo ed articolo del bilancio dello Stato.

2.3.2 Riscossione Coattiva

Il nuovo servizio di riscossione, avviato nel corso del 2001, che si basa principalmente su processi telematici, attraverso la connessione dell'Anagrafe tributaria con tutti gli uffici dell'Amministrazione finanziaria, con i Concessionari della riscossione per il tramite del Consorzio Nazionale Obbligatorio tra i Concessionari, con la Ragioneria Generale dello Stato e con la Banca d'Italia, ha consentito, nel corso del 2002, l'emissione di circa 112.000 ruoli d'imposta per un importo complessivo di circa 25 miliardi di euro. Sono stati inoltrati, tramite il sistema dei concessionari, circa 1.000.000 di avvisi bonari di pagamento conseguenti al recupero dell'arretrato sul controllo formale delle dichiarazioni dei redditi e dell'IIVA.

Relativamente alle partite emesse, il sistema consente agli uffici finanziari ed ai call-center dell'Amministrazione di poter effettuare le rettifiche contabili, anche in autotutela, che sono inviate, in via telematica, ai Concessionari della riscossione per la risoluzione tempestiva degli aspetti contabili connessi. Nel corso del 2002 sono stati emessi oltre 900.000 provvedimenti di sgravio per un importo di circa 5 miliardi di euro.

Le procedure per l'accesso alle informazioni contenute nell'Anagrafe Tributaria (ARCO), rese disponibili nel 2001, a sostegno delle attività di recupero delle somme non pagate dai contribuenti, hanno consentito ai

Concessionari di effettuare nel periodo l'interrogazione di 2.111.222 codici fiscali a ruolo.

Relativamente alle informazioni sullo stato della riscossione di ogni singolo articolo di ruolo affidato ai concessionari, si è concluso il recupero dei dati pregressi. Le informazioni sono a disposizione degli uffici dell'Amministrazione finanziaria. In particolare nel periodo sono state acquisite le seguenti informazioni:

Anno di riferimento dell'informazione	Numero di informazioni
2000	oltre 230.000.000
2001	oltre 484.000.000
2002	oltre 428.000.000

Infine, nello stesso periodo, è stato attivato, con la Ragioneria Generale dello Stato, il flusso informativo sui dati dei ruoli affidati, dei relativi provvedimenti di sgravio e delle riscossioni. In particolare sono state rese disponibili 7.325.021 informazioni di dettaglio.

2.4 Processi di accertamento

Nell'area dell'accertamento sono stati realizzati prodotti informatici che forniscono ausilio alle varie fasi del processo di accertamento.

Da un punto di vista funzionale, a seconda della fase in cui agiscono, i prodotti si possono definire di tipo "operativo-gestionale" oppure "conoscitivo-decisionale".

Da un punto di vista tecnologico, alle tradizionali applicazioni in ambiente 3270 (terminali) si affiancano prodotti sviluppati con le nuove tecnologie: client-server, interfaccia grafica, Web, Datawarehouse e Workflow.

Alcune applicazioni (Accertamenti automatici, Accertamento parametri,

Liste interattive) presuppongono elaborazioni di incrocio, effettuate dal Sistema centrale, che individuano situazioni di presunte irregolarità sulla base di criteri selettivi predeterminati.

Al fine di facilitarne l'utilizzo, tutti i prodotti che agiscono nell'area dell'accertamento sono stati integrati in un ambiente unico, denominato F.I.S.CO. (Funzioni Integrate di Supporto ai COntrolli), dal quale è possibile accedere a tutte le funzionalità disponibili, a prescindere dalle modalità tecniche di connessione.

Nel portale dell'accertamento F.I.S.CO. le applicazioni sono state raggruppate nelle seguenti aree di attività:

- pianificazione degli obiettivi;
- selezione degli elementi di accertamento;
- controllo delle posizioni fiscali;
- accertamento delle imposte evase;
- riscossione delle imposte dovute;
- contenzioso a seguito dei ricorsi;
- monitoraggio dei risultati conseguiti.

L'area controllo gestisce attualmente 49 applicazioni di cui più della metà sviluppate con nuove tecnologie e utilizzando strumenti di Business Intelligence.

Di seguito sono descritte, per ogni fase, i principali prodotti realizzati e disponibili ai funzionari degli uffici locali e delle Direzioni Regionali dell'Agenzia delle entrate.

2.4.1 Pianificazione

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo quello di

effettuare macro analisi, in particolare le applicazioni realizzate sono basate sui dati presenti nella dichiarazione dei redditi, sulle operazioni di import-export (dichiarazioni doganali).

Le applicazioni sono d'ausilio:

- alle Direzioni Regionali per analizzare la composizione della platea dei contribuenti del territorio di competenza ed individuare le strategie di controllo indirizzando l'attività verso settori economici o soggetti di maggior rilevanza fiscale;
- agli Uffici Locali per la pianificazione dell'attività di controllo sostanziale, ovvero quale arricchimento puntuale sulle posizioni soggettive già selezionate per il controllo sulla base di altre fonti.

2.4.2 Selezione

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo quello di effettuare selezione di contribuenti da sottoporre a controllo o verifica.

Le applicazioni sono realizzate sulla base delle esigenze dei funzionari addetti ai controlli sulla base di criteri sempre più sofisticati e con l'ausilio determinante di informazioni di provenienza da banche dati di altri enti.

Le applicazioni sono d'ausilio agli Uffici Locali per la scelta dei soggetti da selezionare per il controllo.

2.4.3 Controllo

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo la gestione dei controlli da attivare sui contribuenti sulla base delle segnalazioni pervenute e permette l'arricchimento delle informazioni sulla singola posizione del contribuente.

Le applicazioni sono rivolte principalmente agli uffici locali per le loro attività istituzionali e alle Direzioni Regionali per l'attività di monitoraggio.

2.4.4 Accertamento

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo la gestione degli atti che devono essere prodotti ed inviati al contribuente.

Le applicazioni sono rivolte esclusivamente ai funzionari degli uffici locali per le loro attività istituzionali.

2.4.5 Versamenti e ruoli

In questa fase del processo gli uffici devono verificare l'effettivo versamento delle somme dovute a fronte di atti di accertamento notificati ai contribuenti.

Le applicazioni realizzate consentono di trattare in modo automatizzato:

- i versamenti spontanei effettuati dai contribuenti in banca, posta o concessionario della riscossione tramite mod. F23 e F24;
- l'iscrizione a ruolo delle somme dovute dai contribuenti e non versate.

2.4.6 Contenzioso

Gli uffici dell'Agenzia delle entrate, in seguito ai ricorsi presentati in commissione tributaria dai contribuenti, avviano le attività connesse alla gestione del processo di contenzioso tributario.

Le applicazioni per questa fase sono di ausilio agli uffici periferici per:

- gestire tutte le informazioni del ricorso presentato;
- gestire tutte le attività da avviare per seguire la pratica in commissione tributaria.