

l'estrazione di informazioni dall'archivio delle Commissioni tributarie.

I dati sono, poi, opportunamente elaborati ed aggregati secondo il tipo di informazione richiesta dalle diverse tipologie di utente, sulla base del classico trattamento dell'ambiente di datawarehouse, con la costituzione di data mart statistici.

I servizi telematici rappresentano la possibilità di offrire un veloce ed efficace strumento per informare le parti e razionalizzare i rapporti con la giustizia tributaria, riducendo gli interventi presso le Commissioni soltanto quando il rito lo prevede o in situazioni che richiedono l'intervento qualificato del personale della Commissione.

Nel 2003 è, inoltre, proseguito lo sviluppo e la conduzione del sito web per il Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria. Il sito provvede alla pubblicazione di informazioni sull'organizzazione delle strutture attraverso le quali è erogata la giustizia tributaria, alla diffusione di dati dimensionali delle controversie e di documenti di particolare significatività e/o rilevanza in termini di erogazione della giustizia tributaria.

2. Agenzia delle entrate

Lo stato di automazione relativo all'Agenzia delle entrate viene rappresentato con riferimento a:

- a) servizi ai cittadini, alle imprese ed agli intermediari fiscali
- b) controllo delle dichiarazioni dei redditi e dell'IVA
- c) sistema di riscossione
- d) processi di accertamento

2.1 Servizi ai cittadini, alle imprese ed agli intermediari fiscali

Le attività sono frutto del radicale processo di cambiamento in atto sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione fiscale, le cui direttrici sono state tracciate già a partire dalla fine degli anni '90.

In particolare, l'utilizzo delle nuove tecnologie e, più precisamente, l'introduzione della soluzione del "fisco telematico", hanno modificato profondamente il rapporto con i contribuenti, semplificandone gli adempimenti e dando certezza e trasparenza agli atti dovuti.

Con la trasformazione in atto, l'Amministrazione finanziaria abbandona le vecchie logiche dettate dal puro rispetto delle formalità ed inizia ad operare per obiettivi e risultati come una vera e propria azienda di tipo privato: l'attenzione verso il cittadino costituisce uno dei punti nevralgici del nuovo sistema.

L'informatica e le nuove tecnologie assumono un ruolo di primo piano in questa fase di profonda trasformazione, consentendo all'Amministrazione di governare e monitorare costantemente il processo e di garantire i risultati attesi attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti necessari.

2.1.1 I servizi e i prodotti

Di seguito si riportano, sinteticamente, i principali servizi e prodotti già disponibili e quelli in fase di realizzazione.

Trasmissione telematica delle dichiarazioni fiscali

Il servizio, operativo dal 1999, consente a tutti i soggetti interessati (professionisti, CAF, associazioni di categoria, ordini professionali, società di grandi dimensioni, banche e poste) la trasmissione telematica di tutti i modelli di dichiarazione.

Attualmente sono abilitati al servizio oltre 144 mila utenti. Attraverso tale canale nel corso del 2003 sono stati trasmessi oltre 42 milioni di documenti, in circa 5,5 milioni di invii.

Per i singoli contribuenti è, inoltre, disponibile un apposito canale per la trasmissione telematica delle dichiarazioni attraverso la rete pubblica Internet. Per la relazione telematica sono resi disponibili ai contribuenti una serie di prodotti, tra i quali "Unico on line" che consente di compilare in maniera guidata la dichiarazione e di trasmetterla all'Amministrazione finanziaria.

Attualmente sono abilitati alla trasmissione via Internet circa 610 mila soggetti. Attraverso tale canale nel corso del 2003 sono stati trasmessi circa 1,25 milioni di documenti.

Trasmissione telematica degli atti immobiliari

Il servizio consente ai notai di trasmettere gli atti in via telematica ed effettuare la registrazione, la trascrizione e la voltura catastale degli atti immobiliari (nonché il relativo pagamento dei tributi) direttamente dal proprio studio professionale ed attraverso un unico adempimento

informatico.

Nel 2003, attraverso il predetto servizio sono stati trattati telematicamente oltre 800.000 atti.

Registrazione telematica dei contratti di locazione

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

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

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.

Il servizio, già utilizzato anche per il pagamento di tributi ed altre somme dovuti in relazione all'esecuzione degli adempimenti in materia di atti immobiliari e per la registrazione telematica dei contratti di locazione di beni immobili, è stato esteso anche al pagamento del contributo unificato da parte dei tabaccai.

Attraverso tale servizio nel 2003 sono stati effettuati oltre 1 milione di pagamenti

Attribuzione telematica della partita IVA

Il servizio, attivo dal 2000, consente ai singoli contribuenti (imprese e

lavoratori autonomi) ed agli intermediari abilitati la predisposizione e la trasmissione telematica delle dichiarazioni di attribuzione, variazione e cessazione della partita IVA.

Nel 2003 attraverso tale servizio sono state trasmesse circa 750 mila dichiarazioni (203 mila di inizio attività, 132 mila di cessazione e 415 mila di variazione).

Richiesta in via telematica di attribuzione di crediti d'imposta

Il servizio consente la trasmissione telematica delle istanze per la richiesta dei crediti d'imposta sottoposti alla verifica preventiva dei fondi disponibili.

Il servizio è stato attivato a partire da luglio 2002. Ad oggi sono state presentate circa 322 mila istanze, di cui oltre 261.000 nel 2003.

Trasmissione telematica delle dichiarazioni per le sanatorie fiscali

Il servizio consente la trasmissione telematica delle dichiarazioni per l'integrazione e la definizione degli anni pregressi e la definizione dei ritardati od omessi versamenti previste dagli articoli 8, 9, 9bis e 14 della legge finanziaria per il 2003.

Nel corso del 2003 sono state presentate oltre 1,7 milioni di dichiarazioni.

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 2003 circa 3.000 contribuenti hanno usufruito del servizio.

Assistenza ai contribuenti

Il servizio consente, attraverso i centri di risposta appositamente istituiti (Contact 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.).

Nell'anno 2003 sono state evase oltre 1.400.000 richieste di assistenza.

Il livello delle chiamate si attesta mediamente su circa 5.000-6.000 al giorno, con punte di oltre 7.000.

Tali strutture operano dal 2000 e inizialmente gli utenti avevano disponibile solo il telefono per richiedere assistenza. Oggi esiste una molteplicità di canali (quali web mail, web call back, fax) e gli utenti possono scegliere quello più consono alle proprie esigenze.

Attraverso il servizio telefonico automatico sono state soddisfatte nel 2003 circa 300.000 richieste riguardanti, ad esempio:

- richiesta del codice PIN;
- informazioni sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi (riservato agli intermediari fiscali);

- informazioni sui rimborsi IRPEF;
- decodifica del codice fiscale;
- invio di modelli attraverso il servizio FAX;
- verifica delle partite IVA.

Servizi forniti agli enti locali

Il progetto prevede, sulla base di apposite convenzioni stipulate con l'Agenzia delle entrate, 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 4.930 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 10,7 milioni di operazioni l'anno).

2.2 Controllo delle dichiarazioni dei redditi e dell'IVA

I controlli automatici effettuati sulle dichiarazioni presentate attraverso il canale telematico si concludono entro l'anno successivo a quello di presentazione delle dichiarazioni stesse.

I contribuenti ricevono una comunicazione contenente l'esito dei controlli effettuati, che consente di sanare con minori sanzioni le eventuali irregolarità riscontrate.

Nella tabella seguente viene riportata l'attività di controllo delle dichiarazioni negli ultimi anni, dalla quale si evidenzia il progressivo azzeramento dei ritardi accumulati.

Attività di liquidazione delle dichiarazioni

Anno solare	2000	2001	2002	2003
Anno di imposta liquidato	1996	1999	2000	2001
	1997			
	1998			
Periodo medio di completamento delle attività (*)	2 anni	1 anno	1 anno	1 anno

(*) rispetto all'anno di presentazione delle dichiarazioni

2.2.1 L'esito dei controlli effettuati

Le iscrizioni a ruolo

La notifica delle cartelle di pagamento ai contribuenti è preceduta dall'invio delle comunicazioni di irregolarità a cui è allegato un modello di pagamento F24 da utilizzare nei casi in cui il contribuente, riconosciuta l'irregolarità comunicata, provveda alla sua risoluzione mediante il pagamento di quanto richiesto.

Tali comunicazioni consentono, 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.

L'attività di predisposizione dei ruoli ed il loro invio al sistema dei concessionari, ai fini della notifica delle relative cartelle di pagamento e dell'avvio della fase di riscossione, ha consentito di chiudere le

annualità d'imposta 1998 e 1999.

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 si è conclusa la consegna dei ruoli per tali annualità ai concessionari della riscossione.

Per quanto riguarda l'esercizio dell'autotutela, ad oggi sono stati effettuati dall'Amministrazione finanziaria circa 0,5 milioni di correzioni per le annualità d'imposta 1998 e 1999.

I rimborsi

L'attuale sistema di erogazione dei rimborsi, richiesti dai contribuenti mediante le ordinarie dichiarazioni dei redditi annuali ovvero attraverso la presentazione di apposita istanza agli uffici delle Entrate ed ai Concessionari della riscossione, prevede l'attivazione di procedure diversificate in relazione alla tipologia di imposta ed all'entità dell'importo da restituire.

In particolare, per i rimborsi del settore delle imposte dirette relativi alle persone fisiche (Irpef, Ilor, Ccssn), l'erogazione viene effettuata secondo le modalità previste dal Decreto Interministeriale 29 dicembre 2000, e cioè:

- in contanti tramite gli sportelli postali, per i rimborsi di importo inferiori a 1.549,37 euro, sulla base di apposita comunicazione inviata al contribuente contenente il modulo per la riscossione;
- in accredito sul conto corrente bancario del contribuente;
- con vaglia cambiario.

I rimborsi dell'Imposta sul Valore Aggiunto sono erogati per

larghissima parte tramite il conto fiscale, direttamente dai concessionari della riscossione o su disposizione di pagamento degli uffici locali delle Entrate. Per i soggetti non titolari di conto fiscale provvede direttamente l'ufficio locale tramite ordinativi di pagamento su appositi capitoli di spesa.

Recentemente sono stati, inoltre, attivati nuovi flussi informatici con la Banca d'Italia e l'Ufficio Italiano Cambi, per l'accredito dei rimborsi IVA ai soggetti non residenti sul territorio nazionale.

Complessivamente, nel corso del 2003, sulla base dei fondi disponibili, sono stati erogati circa 2 milioni di rimborsi, così suddivisi:

- 1.756.220 relativi alle imposte dirette (1.308.689 in contanti, 311.579 in vaglia e 135.952 in accredito);
- 138.584 relativi all'IVA (di cui 42.732 relativi a soggetti non residenti);
- 92.753 relativi alla tassa di concessione governativa.

Monitoraggio dei servizi

Il servizio fornisce agli utenti abilitati dall'Agenzia delle entrate (Direzioni Centrali e Direzioni Regionali) gli strumenti per il monitoraggio delle quantità, degli importi e delle tipologie relative agli atti ed ai documenti gestiti nell'area della Gestione dei tributi.

La consultazione dei dati è effettuata attraverso un sistema intranet che permette di analizzare i fenomeni sulla base della scelta sia del periodo oggetto di osservazione che della variabile territoriale (nazionale, aree geografiche, Direzioni Regionali, Uffici locali).

2.3 Sistema di riscossione

2.3.1 Nuovo sistema integrato delle entrate

Il sistema di riscossione consente, 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, i diritti camerali per le Camere di Commercio e le imposte comunali sugli immobili per i comuni convenzionati, 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 predetto sistema consente, altresì, il servizio di pagamento telematico tramite richiesta via Internet all'Amministrazione di addebito in conto bancario delle somme dovute in particolare di imposte, sanzioni ed interessi connessi agli adempimenti tributari in materia di atti immobiliari da parte dei notai, dei contratti di locazione, delle imposte a saldo ed acconto connesse a Unico e alla sanatoria di cui alle leggi n. 289/2002 e n. 282/2002.

A partire da gennaio 2003 sono stati compensati, con le imposte e i contributi dovuti, circa 16.932.000 crediti verso la Pubblica Amministrazione, per un totale di 22,528 miliardi di euro.

Nel complesso, sono stati trattati 90 milioni di versamenti, 170.479 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 2003, l'emissione di circa 136.000 ruoli d'imposta per un importo complessivo di circa 46 miliardi di euro.

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 2003 sono stati emessi oltre 1.636.000 provvedimenti relativi a sgravi, sospensioni, maggiori rateazioni, ecc.

Relativamente alle informazioni sullo stato della riscossione di ogni singolo articolo di ruolo affidato ai concessionari, nel periodo sono state acquisite circa 634.377.000 informazioni.

Relativamente al flusso informativo con la Ragioneria Generale dello Stato, sui dati dei ruoli affidati, dei relativi provvedimenti di sgravio e delle riscossioni, nel periodo sono state rese disponibili circa 7.880.000 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 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.

Di seguito sono descritti, 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 e sulle operazioni di import-export (dichiarazioni doganali).

2.4.2 Selezione

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo quello di effettuare la selezione dei contribuenti da sottoporre a controllo o verifica. Le applicazioni sono realizzate sulla base delle esigenze dei funzionari addetti ai controlli secondo criteri sempre più sofisticati e con l'ausilio determinante di informazioni di provenienza da banche dati di altri enti.

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 ed 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.

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 presso 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.

2.4.7 Monitoraggio

Questa fase del processo di accertamento ha come obiettivo quello di monitorare i risultati di tutte le attività svolte nell'area dell'accertamento. In particolare, sono state sviluppate applicazioni per permettere una visione completa e, nello stesso tempo, flessibile in base alle necessità degli utenti.

3. Agenzia delle dogane

L'architettura concepita per AIDA (Automazione Integrata Dogane Accise), il nuovo sistema informativo doganale, si avvale delle tecnologie emergenti, proprie dell'ambiente Internet e dell'interfaccia che tutti conoscono per la navigazione in rete. Inoltre, particolarmente innovativa è la possibilità di sovrapporre alle applicazioni che automatizzano i vari processi amministrativi l'utilizzo del controllo informatizzato del flusso di lavoro (workflow management), proponendo all'utente le attività da svolgere, segnalando le scadenze da rispettare, permettendo l'accesso alle informazioni di supporto dal novembre 2003 il sistema AIDA è stato esteso ed ha come obiettivo quello di fornire una scrivania di lavoro personalizzata per ogni utente, in base al profilo lavorativo. La scrivania di lavoro dispone anche di un servizio di consultazione della tariffa doganale (TARIC), di Assistenza On-line (Knowledge-base) accessibile sia direttamente, che all'interno delle singole applicazioni (help on-line indirizzata alle specifiche funzioni) e di un sistema di formazione a distanza (E-learning) fruibile secondo percorsi formativi progettati in base agli specifici profili lavorativi degli utenti del sistema.

Per il potenziamento dell'attività dei laboratori chimici è stata avviata, presso i laboratori chimici di Roma, Napoli e Bari, la sperimentazione di un nuovo assetto industriale degli stessi, basato sulla specializzazione di singoli laboratori per settore merceologico e sul mantenimento di uno o due laboratori cosiddetti "generalisti" a supporto degli altri.