



## ALLEGATO N. 2

### LINEE GUIDA PER LA PROGRAMMAZIONE 2020

Si forniscono le indicazioni utili alle strutture dichiaranti in fase di formulazione delle proposte concernenti le attività da svolgere nel corso dell'anno 2020.

In continuità con i precedenti esercizi il modello di budget prevede la distinzione tra “*indicatori di risultato*” e “*obiettivi assegnati*”. Tra i “risultati” sono inseriti gli indicatori che, per loro natura, meglio sintetizzano l'esito delle azioni poste in essere dalle strutture dell'Agenzia; gli “*obiettivi assegnati*” saranno il contenitore per gli altri indicatori caratterizzanti il programma di lavoro delle strutture<sup>(1)</sup>.

Gli oggetti contenuti in “*obiettivi assegnati*” sono articolati per processo, in conformità alla vigente mappa, e gli indicatori sono classificati, secondo la loro natura, in base alla seguente tassonomia:

- Volumi;
- Indicatori soglia;
- Indicatori di impiego (driver).

Le logiche seguite per la programmazione dell'anno 2020 sono analoghe a quelle dello scorso esercizio; l'assegnazione del budget avrà ad oggetto gli “Indicatori di risultato” e gli “obiettivi assegnati”.

A corredo di questi, sono previsti ulteriori elementi contenuti nel piano di lavoro<sup>2</sup> dove - in fase di programmazione 2020 - le strutture dichiaranti dovranno proporre target o stimare i carichi di lavoro attesi; le strutture, in autonomia e con la dovuta responsabilità, quantificheranno gli oggetti del piano di lavoro, tenendo conto che la realizzazione dei relativi target è funzionale al raggiungimento degli indicatori oggetto di assegnazione. In continuità con i precedenti esercizi, gli oggetti contenuti nel piano di lavoro non saranno assegnati formalmente nel documento di budget.

Il presente documento è di sintesi e, pertanto, tratta unicamente le indicazioni inerenti gli obiettivi oggetto di assegnazione e si sofferma in particolare su eventuali elementi di novità contenuti nelle linee guida elaborate dalle Divisioni; i contenuti tecnici sono estesamente trattati nell'allegato 5.

---

<sup>1</sup> È bene precisare che la distinzione non è fondata su una maggiore o minore “importanza” ma è di natura puramente metodologica.

<sup>2</sup> Anche gli oggetti del piano di lavoro sono distinti in volumi di produzione, indicatori soglia e driver.

Il presente allegato contiene prima la descrizione dei Risultati e, successivamente, quella degli obiettivi assegnati, declinati secondo la mappa dei processi (vedi allegato 4).

La mappa dei processi in uso è la risultante delle tre Aree Strategiche: “Fornire servizi”, “Prevenire” e “Controllare” coadiuvate dai processi indiretti che, a loro volta, sono un insieme di azioni e di tecnologie che generano valore e permettono all’organizzazione di perseguire le finalità istituzionali e soddisfare i bisogni dei suoi “clienti” esterni.

Nella traduzione in proposte concrete delle linee guida, sviluppate dalle strutture competenti, si richiama l’attenzione a porre il massimo impegno nella gestione delle risorse umane e delle attività che risponda a criteri di efficacia ed efficienza.

Ai fini della programmazione 2020, per agevolare la stima del totale delle ore da lavorare, nella tabella “Demografia” di Passo-BOL sono stati precaricati (non modificabili), per ciascuna struttura dichiarante, i dati relativi al personale in servizio al 01/11/2019 a cui sono state già sottratte le uscite programmate fino a fine 2019; pertanto, nella colonna “dipendenti in uscita” dovranno essere stimate le sole uscite relative all’annualità 2020. In particolare, per quanto riguarda il personale in condivisione tra strutture, sono state fatte le seguenti considerazioni:

- laddove sono state riscontrate percentuali inferiori al 50%, si è comunque tenuto conto della percentuale più elevata (ad esempio un dipendente in condivisione al 40% presso un ufficio e al 20% presso altri tre uffici è considerato presso l’ufficio di condivisione al 40%);
- in presenza di pari percentuale di condivisione presso più uffici della medesima struttura (ad esempio un dipendente in condivisione al 25% presso quattro uffici), si è tenuto conto della sede di servizio;
- non sono stati considerati i dipendenti dell’Agenzia in posizione di comando presso altre PA;
- sono stati inclusi i dipendenti comandati da altre PA presso l’Agenzia.

Inoltre, per ciascuna struttura è stata già valorizzata e non modificabile la colonna “tasso di partecipazione” come media dell’ultimo triennio (2017-2019).

Con l'occasione, al fine di consuntivare correttamente le attività e le risorse umane impiegate - in attesa di nuovi strumenti informatici di supporto - si ricorda di procedere, in caso di produzioni delocalizzate presso altri uffici, all'opportuna condivisione del personale.

Infine, a partire dall'esercizio 2020, per agevolare la programmazione delle attività e la valutazione delle proposte fatte, per alcuni indicatori soglia saranno presenti nel piano di lavoro, in qualità di volumetrie, i numeratori dei prodotti relativi al processo liquidare nonché ad alcuni prodotti del processo verificare (oltre a quelli già presenti nei passati esercizi).

## **RISULTATI**

**00021VE1 - Riscossioni da attività di controllo:** è espressione degli esiti finanziari dell'attività di accertamento e controllo.

**00021VQ1 - Versamenti diretti da istituti definatori dell'attività di controllo sostanziale e formale:** è espressione degli esiti finanziari dell'attività di controllo sostanziale e controllo formale.

Ai fini della formulazione delle proposte di budget connesse agli indicatori di risultato "Riscossioni da attività di controllo" e "Versamenti diretti da istituti definatori dell'attività di controllo sostanziale e formale", **le strutture operative terranno conto della proposta di *budget* per il 2019, mirando a miglioramenti dei risultati conseguiti nel *trend* storico<sup>3</sup>.**

In particolare, si rappresenta che all'attualità nello stato di previsione dell'entrata del Bilancio dello Stato 2020-2022 è fissato un obiettivo - per i capitoli/articoli nei quali confluiscono gli esiti dell'attività dell'Agenzia - pari a circa 13 miliardi comprensivo sia dei ruoli che dei versamenti diretti. Per quanto attiene ai versamenti diretti da accertamento e controllo, quantificati nel Bilancio in circa 4,5 miliardi di euro, si ricorda che nella formulazione delle proposte occorre sommare le ulteriori componenti che non rilevano ai fini del Bilancio ma concorrono, invece, al raggiungimento degli obiettivi monetari assegnati (ad esempio i versamenti da ravvedimento operoso, gli importi dei rimborsi non concessi ovvero i versamenti collegati ad entrate non erariali - Irap ed addizionali comunali e regionali).

Con riferimento ai risultati da proporre per gli **Indici di Vittoria**, si specifica quanto segue:

**00023I01 - Indice di Vittoria per Valore (INVICTO)<sup>4</sup>:** è espressione della capacità di vittoria in giudizio in termini monetari. **Per il 2020 è auspicabile consolidare il risultato conseguito nel 2018 sull'INVICTO generale, ossia l'81%;** le strutture che si attestano al di sopra di detto risultato dovranno tendenzialmente consolidare la percentuale raggiunta, evitando in ogni caso di programmare risultati significativamente superiori

---

<sup>3</sup> La proposta di *budget* sarà formulata considerando tra i versamenti diretti da istituti definatori anche i versamenti da ravvedimento operoso effettuato per gli atti indicati nella comunicazione di servizio n. 57 del 5 settembre 2017 nonché dei versamenti connessi alle rate delle definizioni agevolate previste dal D.L. n. 119/2018.

<sup>4</sup> L'obiettivo non rileva per gli Uffici provinciali-Territorio in considerazione del fatto che le controversie gestite da tali Uffici sono in assoluta prevalenza di valore indeterminabile.

all'81%, percentuale di per sé già alta. Qualora il risultato conseguito dall'Ufficio sia inferiore all'81%, occorre proporre un *target* almeno pari al risultato conseguito al 31 dicembre 2018 maggiorato di 1/3 della differenza tra l'81% e il predetto risultato (ad esempio, fatto pari al 78% il risultato 2018, la proposta per il prossimo esercizio non dovrebbe essere inferiore al 79%). In ogni caso dovrebbero escludersi proposte inferiori al 77%.

**00023I02 - Indice di vittoria numerico (IVAN):** è espressione della capacità di vittoria in giudizio in termini numerici. **Per il 2020 è auspicabile almeno il consolidamento del risultato conseguito da ciascuna struttura nel 2018, se superiore al risultato nazionale pari a 72%.** Qualora il risultato conseguito dall'Ufficio sia inferiore al 72%, occorre proporre un *target* almeno pari al risultato conseguito al 31 dicembre 2018 maggiorato di 1/3 della differenza tra il 72% e il predetto risultato (ad esempio, fatto pari al 66% il risultato 2018, la proposta per il prossimo esercizio non dovrebbe essere inferiore al 68%). In ogni caso dovrebbero escludersi proposte inferiori al 68%.

**00023IQ1- Indice di vittoria numerico netto (IVAN NETTO):** è espressione della capacità di vittoria in giudizio in termini numerici. **Nel 2020 è auspicabile almeno il consolidamento del risultato conseguito da ciascuna struttura nel 2018, se superiore al risultato nazionale del 68%;** si suggerisce quindi di proporre quale *target* il risultato conseguito al 31 dicembre 2018 se pari o superiore al 68%; se inferiore al 68%, è opportuno proporre un *target* almeno pari al risultato conseguito maggiorato di 1/3 della differenza tra il risultato 31 dicembre 2018 e il 68%. Tendenzialmente dovrebbero escludersi proposte inferiori al 64%.

**00024I01 - Barometro della qualità:** è l'indice sintetico che misura la qualità e la tempestività nell'erogazione dei servizi di natura catastale, cartografica e di pubblicità immobiliare. **Il valore target da conseguire per il Barometro, non modificabile, è pari al 95% e non muta la modalità di calcolo attualmente in uso.** Per le modalità di calcolo si rinvia al dettaglio presente nell'allegato 5.

**B0000I01 - Tempi medi di attesa:** l'indice esprime i tempi medi di attesa per l'accesso agli sportelli rilevati negli UU.TT. provvisti di "eliminacode" ad esclusione degli Uffici Territoriali atti pubblici, successioni e rimborsi IVA (UT APSR) e degli Uffici Territoriali Rimborsi IVA di Roma. **In continuità con l'esercizio appena concluso, la soglia richiesta è fissata in funzione dei risultati conseguiti nel 2019.** Se nel 2019 si sono registrati

tempi medi inferiori a 20 minuti, si richiede di mantenere la performance, negli altri casi una riduzione di almeno 5%; si raccomanda comunque di attestarsi su tempi medi di attesa non superiori a 30 minuti. L'obiettivo è a livello regionale, ma è il frutto dello sforzo di ogni singolo ufficio.

**B00H0I04 - Percentuale utilizzo CIVIS:** è indice della capacità di promuovere l'utilizzo del canale telematico a beneficio della riduzione dei tempi di attesa presso gli UT. **È richiesto un target non inferiore al 50% e comunque almeno pari a quello conseguito nel corso del 2019.** Tale obiettivo, sebbene assegnato a livello di Direzione Regionale, viene monitorato anche al terzo e quarto livello. Alle strutture di secondo livello sono demandate le attività di sensibilizzazione e promozione dei canali telematici, soprattutto nei confronti dei professionisti, nonché il monitoraggio dei risultati conseguiti nel territorio di competenza.

**G0200VT1 - Interventi esterni presso la sede del contribuente:** è espressione della complessiva azione di controllo svolta attraverso le modalità istruttorie esterne della verifica, del controllo mirato e dell'accesso breve e ricomprende:

- G02A0VT1 – *Verifiche e controlli mirati nei confronti di grandi contribuenti;*
- G02A0VT2 – *Verifiche e controlli mirati nei confronti di imprese di medie dimensioni;*
- G02A0VS5 – *Verifiche nei confronti di soggetti di piccole dimensioni e professionisti;*
- G02A0VS6 – *Verifiche nei confronti di enti non commerciali*
- G02B0VS1 – *Accessi brevi.*

**G03A0VT1 - Accertamenti II.DD. IVA e IRAP:** è espressione della complessiva azione accertatrice e ricomprende:

- G03A0VN1 – *Accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti;*
- G03A0VN2 – *Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni;*
- G03A0VNH – *Accertamenti nei confronti di imprese minori;*
- G03A0VNI – *Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e dalle imprese medie e minori.*

Nella formulazione delle proposte di *budget* connesse allo svolgimento di attività istruttorie esterne e dell'attività di controllo sostanziale svolta ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto, dell'imposta sulle attività produttive, **le strutture operative terranno a base i livelli degli obiettivi programmati per il 2019.**

**In continuità con l'anno 2019**, per l'attività di controllo sostanziale II.DD., IVA e IRAP in aggiunta agli "accertamenti nei confronti delle grandi imprese" ed agli "accertamenti nei confronti delle imprese di medie dimensioni" dovranno essere programmate **distinte volumetrie** per gli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori e per gli accertamenti eseguiti nei confronti di soggetti diversi dalle imprese grandi, medie e minori. In quest'ultima classificazione verranno ricomprese le tipologie di controllo: accertamenti nei confronti degli enti non commerciali, accertamenti nei confronti dei lavoratori autonomi, accertamenti finalizzati alla determinazione sintetica del reddito, accertamenti diversi dal reddito d'impresa e lavoro autonomo.

La quantificazione degli obiettivi da conseguire nell'anno, individuata su livelli compatibili con le risorse disponibili e improntando l'azione amministrativa all'efficacia, efficienza ed economicità, dovrà al contempo tendere, per ogni singola attività di controllo, **al miglioramento qualitativo dei risultati in termini di aumento della maggiore imposta definita nonché dei relativi valori mediani, oltre che del recupero di base imponibile derivante dal recupero di perdite esposte in dichiarazione dai soggetti sottoposti a controllo. Il miglioramento atteso dovrà derivare anche da un aumento della maggiore IVA accertata e definita.**

L'attività istruttoria esterna e l'attività di controllo sostanziale nei confronti dei soggetti di maggiori dimensioni assicurerà un adeguato presidio della platea di contribuenti di competenza, in coordinamento con gli altri organi dell'Amministrazione finanziaria. Particolare attenzione sarà rivolta al controllo sinergico dei soggetti inseriti in gruppi d'impresa attivando, da parte delle Direzioni regionali, efficaci iniziative di coordinamento qualora fossero interessati anche soggetti di medie e minori<sup>5</sup> dimensioni di competenza delle proprie Direzioni provinciali nonché di altre

---

<sup>5</sup> A tal fine, le imprese di minori dimensioni assumono rilevanza a condizione che nel gruppo sia presente almeno un soggetto di grandi o medie dimensioni.

Direzioni regionali/Direzioni provinciali. In tale ambito le stesse Direzioni regionali valuteranno l'eventuale attivazione di un coordinamento con le competenti Direzioni centrali.

Il **miglioramento atteso in particolar modo dall'attività di controllo svolta nei confronti delle imprese e dei lavoratori autonomi** verrà misurato attraverso i seguenti indicatori soglia:

- ✓ incremento percentuale dei valori mediani della MID<sup>6</sup>;
- ✓ percentuale di lavorazione<sup>7</sup> delle posizioni verificate<sup>8</sup> relative ai periodi d'imposta fino al 2017.
- ✓ percentuale di soggetti controllati facenti capo a gruppi d'impresa;
- ✓ percentuale di accertamenti ordinari ai fini IIDD, IVA e IRAP assistiti dalle indagini finanziarie.
- ✓ **incremento percentuale delle minori perdite accertate<sup>9</sup> rispetto al risultato conseguito nel 2019.** L'indicatore, a carattere sperimentale, intende valorizzare il recupero di base imponibile correlato alle variazioni in diminuzione apportate alle perdite esposte in dichiarazione utilizzabili in compensazione tramite i modelli IPEC e IPEA. **Le strutture potranno programmare l'indicatore avendo come riferimento il risultato provvisorio registrato per il**

---

<sup>6</sup> Valore della MID definita per adesione e acquiescenza. L'indicatore è calcolato durante l'anno di attività senza tener conto degli atti di controllo emessi nei confronti dei destinatari delle comunicazioni per la promozione della *compliance* (ICONA, Spesometro fornitori). A consuntivo è integrato con i dati relativi agli accertamenti emessi nei confronti dei contribuenti destinatari delle comunicazioni di *compliance* con valore mediano di MID uguale o maggiore al valore mediano di MID provvisoriamente calcolato sino al 31 dicembre, in base agli atti notificati alle altre tipologie di contribuenti.

<sup>7</sup> Le posizioni saranno considerate "lavorate" se tutte le violazioni (sostanziali - sostanziali e formali) contestate per ogni settore impositivo controllato (II.DD, IVA, IRAP e Ritenute) risultano definite, qualsiasi sia la modalità di definizione (notifica dell'atto di accertamento a cui è collegata la posizione verificata o perfezionamento dell'atto di adesione in assenza di precedente notifica dell'accertamento, archiviazione o chiusura, nonché ravvedimento operoso).

<sup>8</sup> Posizioni relative ai periodi d'imposta dal 2013 al 2017 verificate dopo la scadenza del termine di presentazione della dichiarazione, riferite a processi verbali di constatazione dell'Agenzia delle entrate (verifiche, controlli mirati e accessi mirati), della Guardia di Finanza (verifica generale, verifica parziale, verifica specifica) e delle Agenzia delle dogane e dei monopoli (controllo intra e controllo *plafond*).

<sup>9</sup> Per il calcolo dell'indicatore verranno presi in considerazione gli atti di accertamento notificati nel 2020 (o accertamenti definiti in adesione in assenza di precedente notifica dell'atto) per i quali l'ufficio ha ridotto o azzerato la perdita riportata in dichiarazione dal contribuente. Il valore complessivo della riduzione di perdita accertato nel 2020 verrà rapportato, in termini percentuali, all'analogo risultato conseguito nel 2019.

2019 i cui dati saranno comunicati dalla Divisione contribuenti con successiva informativa in tempo utile per la formulazione della proposta di budget;

✓ incremento percentuale delle minori perdite definite<sup>10</sup> mediante gli istituti dell'adesione o dell'acquiescenza rispetto al risultato conseguito nel 2019. Le strutture potranno programmare l'indicatore a carattere sperimentale avendo come riferimento il risultato provvisorio registrato per il 2019 i cui dati saranno comunicati dalla Divisione contribuenti con successiva informativa in tempo utile per la formulazione della proposta di budget;

**L02A0I02 - Percentuale rimborsi IVA lavorati:** è espressione della tempestività nell'evasione delle richieste di rimborsi IVA. Viene richiesta la lavorazione di una significativa percentuale (95%) dell'intero magazzino risultante al 31/07/2020<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Per il calcolo dell'indicatore verranno presi in considerazione gli atti di accertamento definiti nel 2020 per adesione e acquiescenza per i quali l'ufficio ha ridotto o azzerato la perdita riportata in dichiarazione dal contribuente. Il valore complessivo della riduzione di perdita definito nel 2020 verrà rapportato, in termini percentuali, all'analogo risultato conseguito nel 2019.

<sup>11</sup> Rientrano nell'obiettivo anche i rimborsi acquisiti/presentati oltre tale data, ma utilmente lavorati entro il 31/12/20.

## **OBIETTIVI ASSEGNATI PER PROCESSO**

### **B00000 - ASSISTERE I CONTRIBUENTI E FORNIRE ALTRI SERVIZI**

Come nel recente passato, anche nel corso del 2020 si adotterà un approccio teso ad agevolare il contribuente, affinché assolva i propri obblighi fiscali, con lo scopo di contribuire alla riduzione del tax gap e, al contempo, migliorare in termini di efficienza ed economicità l'azione amministrativa. In merito al prodotto **“B00H0I02 - Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro tre giorni”**<sup>12</sup> **si chiede di consolidare le performance maturate proponendo un target non inferiore al 95%.**

La risposta alla domanda di servizi “telematici” sarà ulteriormente supportata dai SAM (Sezioni di Assistenza Multicanale) che, oltre a contribuire nelle lavorazioni CIVIS, garantiranno le **“B00H0VT1 - Risposte telefoniche, call back e richiamate”**, **il cui target sarà successivamente determinato dalla Direzione Centrale Servizi Fiscali sulla base della capacità operativa delle SAM e di quanto realizzato nel 2019.**

**In continuità con il 2019**, la tempestività delle risposte fornite in forma scritta verrà rilevata tramite l'indicatore **“B00H0I05 - Percentuale risposte scritte fornite entro 4 giorni”** per il quale è richiesto un target del 95%.

La pianificazione 2020 delle attività tecnico-estimative dovrà tener conto degli accordi già esistenti o delle prevedibili richieste che potranno essere avanzate dalle pubbliche amministrazioni sia a titolo gratuito che a rimborso costi; nonché delle prevedibili richieste che potranno essere avanzate da strutture interne all'Agenzia. Ciò premesso si fissano per il budget 2020 i seguenti obiettivi di produzione: **“B00M0I01 - Percentuale di prodotti a titolo gratuito trasmessi sul totale dei prodotti a titolo gratuito richiesti”** con un target non inferiore al 98%; e **“B00M0I02 Percentuale di stime e consulenze a rimborso costi evase nei termini con un target fissato pari al 100%.**

Per quanto riguarda i servizi di pubblicità immobiliare si dovrà garantire la lavorazione delle richieste pervenute ed in particolare

---

<sup>12</sup> Si calcola tenendo conto delle istanze pervenute relative alle comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento e correzione di F24.

l'obiettivo **"B00P0I01 - Deflusso certificazioni ipotecarie"** il cui target è fissato al 95%.

## **C00000 - LIQUIDARE LE IMPOSTE**

Nel corso del 2020 si conferma l'impegno per il sollecito espletamento delle lavorazioni connesse alla registrazione di atti e denunce di successione, **al fine di mantenere i magazzini ad un livello fisiologico.**

In relazione alle attività del registro, particolare attenzione sarà rivolta alla lavorazione dei provvedimenti giudiziari. Con riferimento al prodotto **"CO2G0I02 - Percentuale di provvedimenti giudiziari correnti lavorati"** il target utile è non inferiore al 75% dei provvedimenti ricevuti entro il 30.09.2020 e tassati nel corso del medesimo anno.

In relazione al prodotto **"CO2G0I03 - Percentuale dei provvedimenti giudiziari pregressi lavorati"** (acquisiti nel triennio 2017-2019), concorrono al raggiungimento dell'obiettivo i provvedimenti le cui lavorazioni porteranno alla relativa chiusura amministrativa. **È necessario lavorare il 75% del magazzino risultante al 31/12/2019 ed in ogni caso realizzare una produzione non inferiore al 2019.**

Il prodotto **"C02H0I03 - Percentuale dichiarazioni di successione pregresse lavorate"** riguarderà le dichiarazioni di successione presentate nel periodo 2017-2019 in ufficio e/o telematicamente, che dovranno essere chiuse amministrativamente nel corso del 2020, con l'invio della nota di trascrizione, laddove prevista. **Le strutture garantiranno un target pari al 95% del magazzino risultante al 31/12/2019.**

Per l'indicatore **"C02H0I04 - Percentuale successioni telematiche liquidate dagli uffici entro 30 giorni dalla ricezione"** **ci si attende un risultato non inferiore al 90% delle denunce ricevute entro il 30/11/2020.** Concorreranno al risultato anche le liquidazioni di dichiarazioni ricevute oltre tale data, purché eseguite entro fine anno.

Relativamente al prodotto **"C02E0I01- Percentuale rate contratti di locazione pluriennali chiuse"** **si chiede la chiusura del ciclo di lavorazione per le annualità 2015-2019.** I target proposti dovranno garantire lo smaltimento di almeno il 60% del magazzino risultante al 31/12/2019, **ed in ogni caso una produzione non inferiore a quella del 2019.** In presenza di magazzini particolarmente consistenti, rispetto alla capacità operativa delle

strutture operative, la proposta dovrà essere finalizzata alla consistente riduzione delle posizioni da lavorare secondo uno specifico piano di smaltimento.

Le strutture operative, oltre al raggiungimento degli obiettivi di budget, garantiranno la lavorazione ordinaria di tutte le posizioni a rischio di decadenza amministrativa.

### **D10000 - CENSIRE I BENI IMMOBILI e D20000 - AGGIORNARE I REGISTRI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE**

L'Agenzia, assicura la trattazione degli atti di aggiornamento catastali e di pubblicità immobiliare, in tempi significativamente contenuti e con particolare attenzione alla qualità del servizio erogato, pertanto, anche per il 2020, i target degli obiettivi **"D1300I01 - Deflusso istanze"** e **"D13F0I04 Percentuale di atti di intestazione catastali evasi"** sono fissati al 95%.

Nel corso del 2020, assume particolare rilevanza strategica l'obiettivo nazionale "Cartografia nella Regione Lombardia" e, conseguentemente, il supporto extra-regionale che tutte le strutture potranno fornire al fine di agevolare la realizzazione. Pertanto, ciascuna struttura è invitata a valutare la possibilità di fornire supporto "da remoto" nell'accettazione delle dichiarazioni delle province di Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Varese per consentire loro di destinare il maggior numero di risorse alla prosecuzione dell'obiettivo "Cartografia nella Regione Lombardia".

Con riferimento agli obiettivi **"D2300I01 - Percentuale di formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione"** e **"D23D0I01 - Deflusso domande di annotazione"**, il valore atteso non modificabile è pari al 95%.

### **E00000 - PRODURRE INFORMAZIONI STATISTICHE SUL MERCATO IMMOBILIARE**

La programmazione delle attività prevede per il budget 2020 la rilevazione delle schede delle unità immobiliari sia per le compravendite che per le locazioni, afferenti ai seguenti obiettivi:

**"E03A0VN1 - Schede di rilevazione compravendite delle UI residenziali validate";**

**“E03A0VN2 - Schede di rilevazione compravendite delle UI altre tipologie validate”;**

**“E03A0VN3 - Schede di rilevazione delle UI in locazione validate”.**

La modalità di programmazione è illustrata dettagliatamente nell'allegato 5.

### **F10000 - AGEVOLARE L'ADEMPIMENTO SPONTANEO**

Con riferimento agli indirizzi di *budget* e del piano di lavoro relativi all'attività interpretativa per l'anno 2020, appare opportuno integrare le azioni intraprese negli anni precedenti finalizzate ad incrementare i livelli di tempestività della risposta ed a migliorare la qualità dei servizi resi al contribuente nell'ottica del perseguimento del corretto adempimento spontaneo.

Il livello di conseguimento degli indicatori di produzione sarà misurato con riferimento all'anno di scadenza degli interpelli e delle consulenze giuridiche<sup>13</sup>.

Gli obiettivi assegnati per l'anno 2020 sono i seguenti:

**F13A0I01 - Risposte agli interpelli probatori, antiabuso e disapplicativi comunicate/notificate entro 90 giorni dalla data di presentazione (target da definire).** Le Direzioni regionali notificano/comunicano al contribuente, entro 90 giorni dalla data di presentazione ovvero di regolarizzazione dell'istanza, le risposte agli interpelli probatori, antiabuso e disapplicativi in scadenza nell'anno 2020.

Sono escluse dal presente indicatore le risposte agli interpelli probatori, antiabuso e disapplicativi in presenza di richiesta di documentazione integrativa, di rinuncia del contribuente, di richiesta di intervento alla Divisione contribuenti o di invio per competenza ad altra struttura dell'Agenzia.

Per il presente obiettivo si chiede alle Direzioni regionali di proporre il *target* di riferimento ossia la percentuale delle risposte da comunicare/notificare entro 90 giorni dalla data di presentazione o di

---

<sup>13</sup> Ad esempio, nella consuntivazione degli indicatori per l'anno 2020 non rientrerà un interpello presentato a novembre 2020 per il quale il termine per la risposta scade nel 2021 mentre, al contrario, rientrerà un interpello presentato a novembre 2019 per il quale il termine per la risposta scade nel 2020.

regolarizzazione dell'istanza rispetto al totale delle istanze in carico alla Direzione regionale.

**F13A0I02 - Risposte alle consulenze giuridiche comunicate/notificate entro 90 giorni dalla data di presentazione (indicatore soglia 90%).**

Le Direzioni regionali comunicano/notificano al contribuente, entro 90 giorni dalla data di presentazione, almeno il 90% delle risposte alle richieste di consulenza giuridica presentate da Associazioni di categoria, Ordini professionali, Uffici dell'Amministrazione finanziaria ed Enti Pubblici in scadenza nell'anno 2020.

Sono escluse dal presente indicatore le risposte alle consulenze giuridiche in presenza di rinuncia del contribuente, di richiesta di intervento alla Divisione contribuenti o di invio per competenza ad altra struttura dell'Agenzia.

**F13A0I03 - Risposte agli interpelli ordinari comunicate/notificate entro 80 giorni dalla data di presentazione (target da definire).**

Le Direzioni regionali comunicano/notificano al contribuente, entro 80 giorni dalla data di presentazione ovvero di regolarizzazione dell'istanza, le risposte agli interpelli ordinari in scadenza nell'anno 2020.

Sono escluse dal presente indicatore le risposte agli interpelli ordinari in presenza di richiesta di documentazione integrativa, di rinuncia del contribuente, di richiesta di intervento alla Divisione contribuenti o di invio per competenza ad altra struttura dell'Agenzia.

In relazione al presente obiettivo si chiede alle Direzioni regionali di proporre il *target* di riferimento, che non potrà comunque essere inferiore al 75%, tenuto conto che per il medesimo indicatore è previsto il *target* del 70% nel Piano della *performance*.

Tale *target* è dato dal rapporto tra le risposte comunicate/notificate entro 80 giorni dalla data di presentazione o di regolarizzazione dell'istanza rispetto al totale delle istanze in carico alla Direzione regionale.

**F20000 - VERIFICARE I DATI INDICATI NELLE DICHIARAZIONI E NEGLI ATTI ANCHE CON L'AUSILIO DEL CONTRIBUENTE**

Il target del prodotto “**F22C0I01- Percentuale controlli preventivi effettuati**” dovrà essere **non inferiore al 98% delle posizioni segnalate fino al 15.11.2020**, fermo restando che le lavorazioni delle posizioni segnalate dopo tale data concorreranno al conseguimento dell’obiettivo<sup>14</sup>.

In riferimento all’indicatore “**F22E0I02 - Percentuale controlli formali progressi perfezionati**”, costituiscono oggetto di budget **le segnalazioni presenti in magazzino che risultano non ancora lavorate al 31.12.2019**, il risultato atteso è del 99%.

Per “**F22E0I01- Percentuali controlli formali correnti perfezionati**” ci si aspetta una percentuale di conseguimento del **90% delle posizioni al 31.07.2020**. Concorrono al risultato anche i controlli eseguiti su posizioni attivate/segnalate dopo tale data, purché utilmente perfezionate.

## **G00000 - ACCERTARE L’IMPOSTA NON DICHIARATA**

L’Atto di indirizzo del Ministro dell’economia e delle finanze, nel definire le principali linee strategiche per il triennio 2019-2021, ha individuato nel rafforzamento del contrasto all’evasione fiscale, una delle priorità di cui l’Amministrazione finanziaria dovrà tenere conto nell’orientare le proprie attività.

In relazione alle attività di contrasto all’evasione e all’elusione fiscale, le strutture operative concentreranno le proprie risorse, come ormai da tempo è consuetudine, sui contribuenti che presentano un maggior rischio fiscale ovvero su quelli che non esprimono comportamenti collaborativi e trasparenti.

L’attività dovrà quindi partire da una attenta analisi di ciascuna posizione fiscale attraverso l’utilizzo degli strumenti e degli applicativi già in uso, l’incrocio dei dati a disposizione funzionale all’adozione della più idonea modalità istruttoria da impiegare nei confronti delle posizioni soggettive da sottoporre a controllo.

La strategia del controllo sarà quindi improntata ad una significativa selezione delle forme più insidiose di evasione, elusione e frode di maggior rilevanza inclusi i soggetti che espongono significative perdite illimitatamente riportabili, di cui va appurata la genesi.

---

<sup>14</sup> Le posizioni da lavorare saranno rese disponibili nell’ambito della procedura operativa di supporto alle lavorazioni (DALI) nel rispetto dei tempi dettati dal ciclo di liquidazione delle dichiarazioni.

Particolare cura sarà dedicata nella fase di selezione dei contribuenti per i quali vanno esperite le indagini finanziarie che devono, di norma, essere mirate e funzionali alla produzione di risultati positivi (prevedibile recupero di materia imponibile) secondo modalità istruttoria che preveda l'invio preventivo delle richieste di autorizzazione allo svolgimento dell'indagine finanziaria e al conseguente inoltro dell'autorizzazione agli intermediari finanziari.

Infine, per il 2020 viene rafforzata ancor più l'esigenza di presidiare la centralità del rapporto con il contribuente che, nell'ambito dell'attività di controllo, si declina attraverso la partecipazione del medesimo al procedimento di accertamento mediante il contraddittorio, sia nella fase istruttoria sia nell'ambito degli istituti definatori della pretesa tributaria.

## **H00000 - CONTROLLARE LA CORRETTEZZA DEI DATI E DELLE RENDITE**

In merito alle attività di presidio del territorio, nell'esercizio 2020 sono obiettivi prioritari:

- **H04C0I02 - Tasso di copertura degli immobili da controllare:** salvo specifiche necessità e tenuto conto del progetto di migrazione al SIT, ciascuna Direzione regionale organizzerà le attività assicurando il mantenimento del dato di consuntivo stimato per il 2019, almeno pari al 40%.

- **H04C0I01 - Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale - ITACA:** fatti salvi i controlli di cui al "Comma 336", occorre continuare prioritariamente a trattare il magazzino degli immobili "non dichiarati al catasto". Il valore atteso nel 2020 sarà pari all'80%. Ciascuna Direzione regionale dovrà, inoltre, incrementare il numero dei controlli in una misura non inferiore al 20% del risultato conseguito nel 2019, in modo da assicurare una produzione nazionale pari ad almeno 60.000 controlli.

## **L00000 - RIMBORSARE IL CREDITO**

L'indicatore "**L02C0I01 - Percentuale rimborsi II.DD. pregressi lavoratori**" riguarda tutte le posizioni **fino all'anno di imposta 2018** acquisite a

sistema entro il 31.12.2019. **Le strutture garantiranno un target in misura non inferiore al 98%.**

## **M00000 - DIFENDERE GLI ATTI IMPUGNATI**

La diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti, la sensibile riduzione delle impugnazioni e l'incremento delle vittorie in giudizio costituiscono obiettivi prioritari dell'Agenzia, da perseguirsi attraverso il miglioramento della qualità degli atti notificati, in particolare, attraverso la capacità di adeguare gli stessi ai principi di legittimità e di efficacia, come enucleati anche nella fase del procedimento di mediazione o processuale, nonché attraverso un efficace utilizzo degli strumenti volti ad evitare oppure, in subordine, risolvere in via amministrativa le controversie. Per conseguire i risultati attesi in termini di riduzione della conflittualità, è indispensabile il coinvolgimento, in chiave unitaria, di tutte le articolazioni dell'Amministrazione finanziaria complessivamente intesa (sia sul fronte dell'imposizione che su quello della riscossione), in modo da presentarsi alla platea di contribuenti come interlocutori coordinati ed autorevoli, determinati a sostenere le proprie legittime pretese fino all'epilogo della riscossione.

Pertanto è di fondamentale importanza:

- 1) esaminare attentamente la sostenibilità delle controversie, così da anticipare il presumibile esito dell'eventuale giudizio, ed intercettare prima o durante la fase contenziosa gli atti difficilmente sostenibili in giudizio;
- 2) assicurare una corretta ed efficace difesa in giudizio espressione della capacità di vittoria dell'Agenzia;
- 3) favorire l'adesione agli strumenti deflattivi del contenzioso, fattore fondamentale per il miglioramento degli esiti delle controversie, anche potenziando il ricorso al contraddittorio con il ricorrente;
- 4) concludere le operazioni di liquidazione delle domande di definizione agevolata delle controversie tributarie di cui agli articoli 6 e 7 del decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119, di acquisizione dell'esito del controllo, e di notificazione dell'eventuale diniego possibilmente entro il mese di marzo del 2020.

In ordine agli “indicatori soglia” inseriti negli obiettivi assegnati inerenti alla **“Percentuale di costituzione in giudizio in CTP”**, **“Percentuale di costituzione in giudizio in CTR”**, **“Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze”** (rispettivamente codici **M02A0I01, M02A0I02, M03A0I01**)<sup>15</sup> e nel piano di lavoro relativi alla **“Percentuale delle istanze di mediazione esaminate”** (codice **M02D0I01**), **“Acquisizioni tempestive al sistema informativo”** (codice **M0100I01**), occorre tenere presente che si tratta di indicatori che non dovrebbero scendere al di sotto di un certo livello considerato di allarme, perché relativi ad attività praticamente “obbligatorie”, la cui omissione può avere conseguenze pregiudizievoli sia sul piano dei risultati della gestione sia sul piano dell’adempimento giuridico.

La suddetta natura degli indicatori in esame implica l’esigenza di fissare il *target* al 98%.

## **N00000 RECUPERARE IL CREDITO**

L’attività di riscossione rappresenta una priorità strategica nell’ambito degli obiettivi istituzionali dell’Agenzia delle entrate. Risulta, quindi, della massima rilevanza che ciascun Ufficio si adoperi per garantire il miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati conseguiti. Essa infatti, inserendosi al termine dell’unitario procedimento di contrasto alle violazioni tributarie, completa e dà senso ultimo all’attività di controllo.

Al fine di rendere più proficua ovvero incrementare la riscossione e contribuire alla realizzazione dell’unitario obiettivo della riscossione dell’Agenzia, ogni Ufficio avrà cura, nell’ambito delle rispettive attribuzioni, di ridurre il rischio di evasione da riscossione e accelerare gli incassi, assicurando la rapidità dell’esecuzione di tutti gli adempimenti previsti per l’avvio della riscossione e del suo buon esito.

---

<sup>15</sup> Si ricorda che nella Convenzione con il Ministro dell’economia e delle finanze per il triennio 2018-2020 gli obiettivi inerenti alla “Costituzione in giudizio in CTP e in CTR” e alla “Partecipazione alle pubbliche udienze”, costituiscono gli indicatori presi in considerazione ai fini della valutazione del raggiungimento dell’“Obiettivo 8 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale”, rilevante ai fini della quota incentivante a favore dell’Agenzia.

## **P00000 - MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI**

I target 2020 finalizzati ad elevare l'attuale stato di affidabilità ed accuratezza delle banche dati sono:

- **“P00A0I01 - Indicatore di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali”**: il valore atteso<sup>16</sup> per il 2020 è pari al 93,3%. Ciascuna Direzione regionale, sulla base del dato di consuntivo e dello scostamento dal dato nazionale, garantirà il miglioramento dell'indice. Tenuto conto che l'attuale forbice tra le Direzioni oscilla dall'84% al 98%, si dovrà operare tendenzialmente garantendo che valori prossimi all'84% si incrementino di almeno due punti percentuali, mentre per quelli prossimi al 98% almeno dello 0,2%.
- **“P00AI02 - Completa integrazione dei dati delle UIU relativi a posizione, indirizzo, descrizione geometrica e consistenza”**<sup>17</sup> è finalizzato ad incrementare il livello di qualità dei dati delle UIU con un target pari al 49%. Tenuto conto che la forbice dei risultati regionali è compresa tra il 18% e il 65%, le Direzioni con valori prossimi al 18% dovranno tendenzialmente garantire un incremento del 4%, mentre quelle prossime al 65% un incremento dell'1%.
- **“P00D0VN1 - Immobili marcati”**. Il target atteso per il 2020 è di circa 500.000 unità, pari al 70% del dato di preconsuntivo 2019. L'attività è lavorabile da remoto. I magazzini sono disponibili nell'area BI Territorio al percorso: AII/lavorazione marcatura manuale/magazzino.
- **“P00D0I02 - Grado di ampliamento del periodo informatizzato di Pubblicità Immobiliare”**. L'obiettivo per il 2020 sarà pari al 63%. A livello regionale la forbice dei risultati conseguiti varia dal 35% all'80%. Il risultato atteso per il 2020 corrisponderà ad un incremento compreso tra il 5% per le regioni che hanno raggiunto il risultato meno elevato (35%) e il 2% per quelle che si attestano su un risultato più elevato (80%).
- **“P00E0I01 - Congruenza geometrica tra mappe contigue”**. Il

---

<sup>16</sup>Si rammenta che la completa integrazione degli oggetti immobiliari è un indicatore che attiene alla completezza e coerenza dei dati in termini di rappresentazione delle particelle di Catasto Terreni e di Catasto Edilizio Urbano.

<sup>17</sup> L'indicatore di completa integrazione delle unità immobiliari urbane misura la qualità dei dati, espressa come percentuale di immobili urbani, per i quali la consultazione "integrata" delle banche dati catastali fornisce una risposta completa e coerente in termini di attributi censuari, cartografici, planimetrici e di indirizzo.

valore atteso per il 2020 sarà pari al 23%. Tenuto conto della migrazione al SIT, che presumibilmente decorrerà da ottobre 2020, si ipotizza una programmazione più contenuta rispetto all'esercizio 2019; pertanto ciascuna Provincia dovrà garantire le lavorazioni di 400 fogli.