

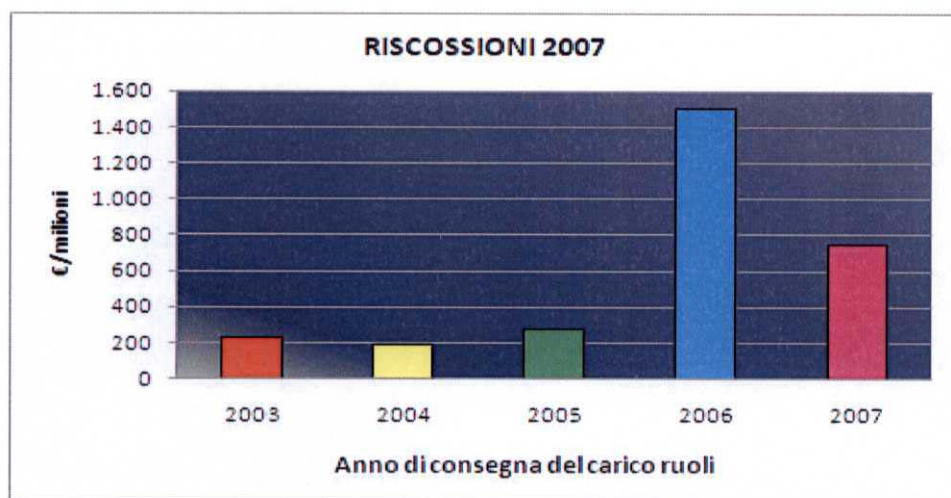


Grafico n. 5 – Riscossioni 2007 in valore assoluto rispetto ai ruoli consegnati nell'anno di interesse e nei quattro precedenti

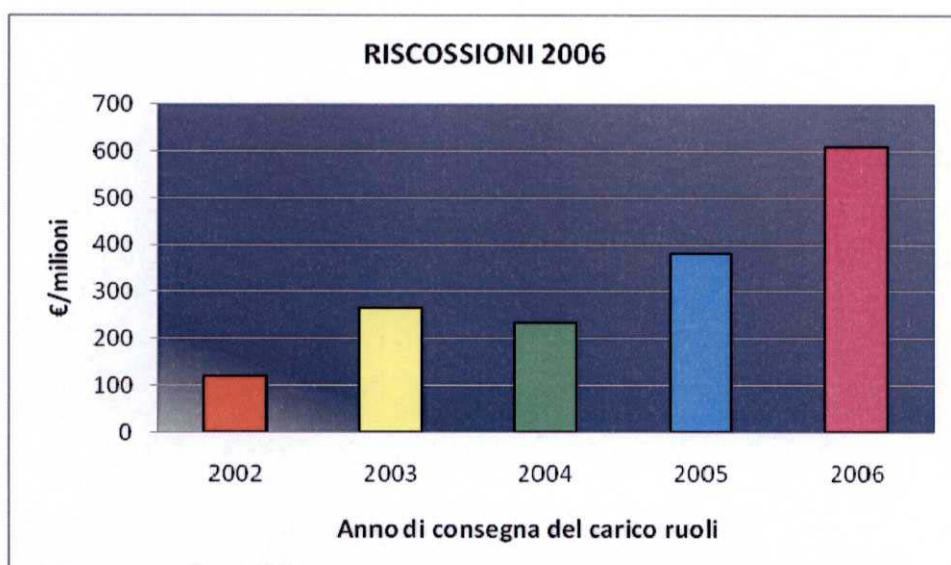


Grafico n. 6 – Riscossioni 2006 in valore assoluto rispetto ai ruoli consegnati nell'anno di interesse e nei quattro precedenti

Il grafico n. 7 pone in evidenza il tendenziale miglioramento della performance di riscossione nel primo anno di consegna del carico ruoli relativamente agli anni 2006, 2007 e 2008 (rispettivamente pari all'1,42%, 1,88%

e 2,30%). Nel 2009, invece, il dato dell'2,02% è inferiore rispetto a quello dell'anno precedente, pari al 2,30%, registrando quindi un lieve decremento.

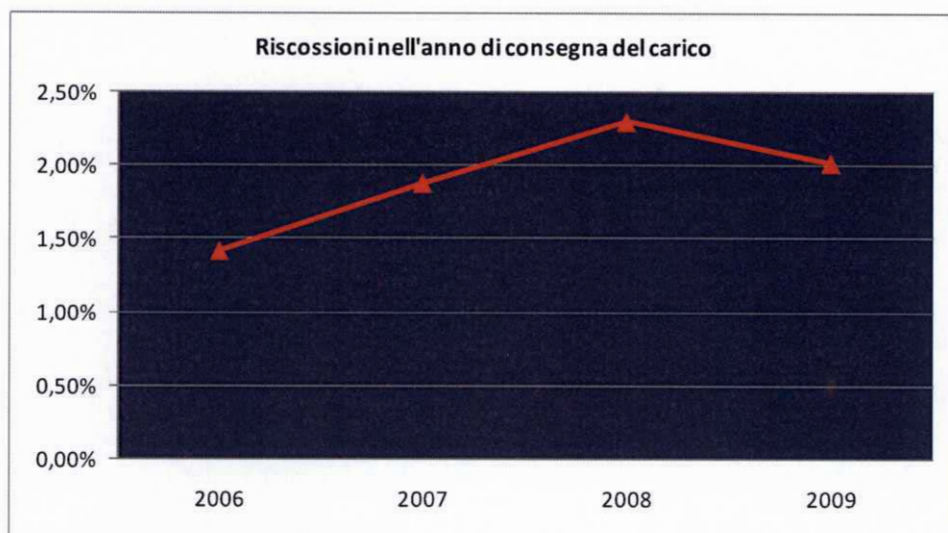


Grafico n. 7 – Riscossioni nel primo anno di consegna dei ruoli

Il grafico n. 8, invece, mostra l'andamento della performance con riferimento alle riscossioni realizzate nel secondo anno dalla consegna del carico ruoli. Nel 2009 è stato riscosso il 2,68% del carico ruoli consegnato nel 2008 a fronte del 2,41% registrato nel 2008 sul carico ruoli consegnato nel 2007. Tali valori percentuali sono risultati comunque inferiori a quelli realizzati nel 2007 (3,51%).



Grafico n. 8 – Riscossioni nell'anno successivo a quello di consegna dei ruoli

Occorre naturalmente tenere in considerazione il fatto che l'ammontare delle riscossioni – in termini di valore assoluto – è determinato anche dal carico dei ruoli annualmente consegnato agli Agenti della riscossione. Nella tabella G sono indicati i dati relativi al carico lordo, agli sgravi, alle sospensioni e, quindi, al carico netto dei ruoli consegnati negli anni 2006, 2007, 2008 e 2009, aggiornati alla data del 22 ottobre 2010.

ANNO CONSEGNA CARICO	CARICO LORDO	SGRAVI	% CARICO LORDO	SOSPENSIONI	% CARICO LORDO	CARICO NETTO
2006	68.911.099.526,62	25.415.541.674,75	36,88%	723.990.178,90	1,05%	42.771.567.672,97
2007	58.550.141.783,76	17.619.422.617,68	30,09%	962.136.276,59	1,64%	39.968.582.889,49
2008	45.956.198.538,09	6.705.131.957,10	14,59%	1.068.085.521,89	2,32%	38.182.981.059,10
2009	59.445.536.752,10	8.463.421.540,71	14,24%	2.511.808.775,16	4,23%	48.470.306.436,23

Tabella G – Carico Lordo e Carico Netto anni 2006 – 2007 – 2008 – 2009

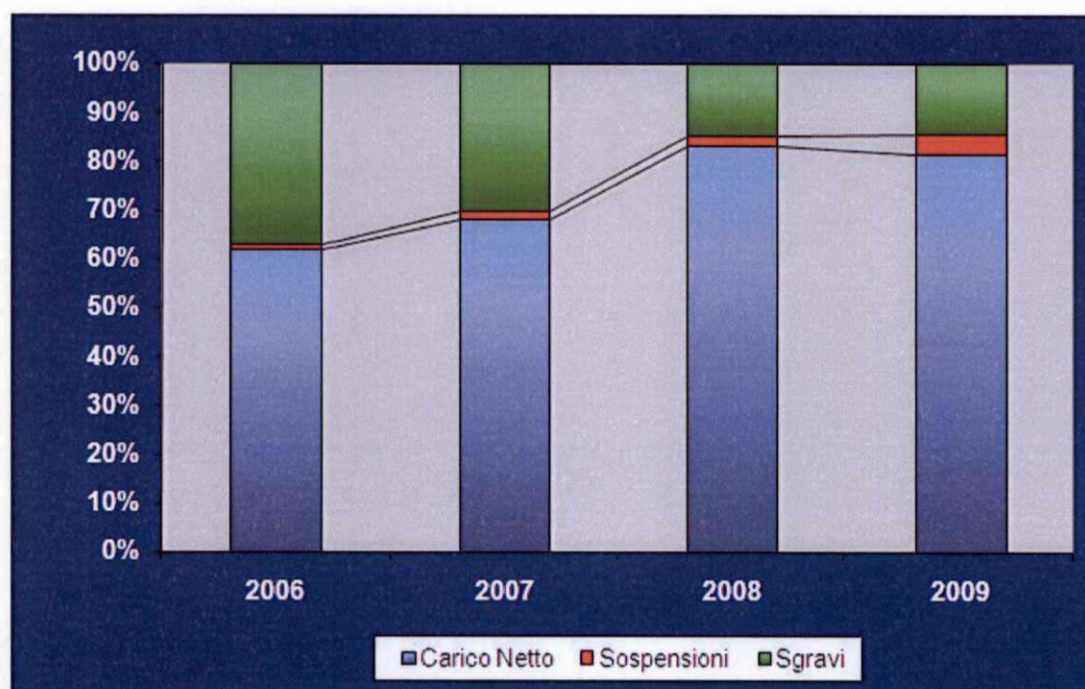


Grafico n. 9 – Composizione percentuale carico anni 2006 – 2007 – 2008 – 2009

2. *Le attività poste in essere da Equitalia S.p.A.*

Come già ricordato, il decreto legge n. 203/2005, convertito dalla legge n. 248/2005, ha attribuito a Equitalia S.p.A. l'esercizio esclusivo del servizio di riscossione coattiva dei tributi con l'obiettivo primario di incrementare i volumi di riscossione e ridurre gli oneri a carico dello Stato, garantendo un rapporto con il contribuente fondato su regole di trasparenza e correttezza.

Nel 2009 il Gruppo Equitalia, in coerenza con la missione istituzionale affidatagli, ha proseguito nell'azione di contrasto all'evasione da riscossione migliorando i risultati conseguiti in termini di volumi riscossi. L'andamento crescente delle somme riscosse è stato accompagnato dalla diminuzione del ricorso agli strumenti cautelari e da un approccio sempre più attento alle esigenze del contribuente, attraverso strumenti quali la concessione di rateazioni nei pagamenti e l'invio di solleciti e avvisi.

In tale ottica grande attenzione è stata riposta al miglioramento dei servizi al cittadino grazie a specifici interventi e a significative iniziative tra le quali:

- l'ampliamento e la razionalizzazione della rete degli sportelli sul territorio nazionale;
- la realizzazione di un portale in grado di fornire informazioni e servizi ai contribuenti, in particolare con l'attivazione dell'estratto conto *on line*;
- il supporto agli enti per l'automazione delle fasi di trasmissione di provvedimenti di annullamento/sospensione dei carichi a ruolo;
- l'individuazione di regole semplici e trasparenti per il rilascio delle rateazioni.

Il 2009 ha rappresentato il primo esercizio nel quale il Gruppo Equitalia è stato remunerato esclusivamente mediante gli aggi sui ruoli riscossi, come previsto dall'originaria riforma del sistema definita con il decreto legislativo n.

112/1999 e adeguata con il decreto legge n. 185/2008 convertito dalla legge n. 2/2009. E' stata così definitivamente abbandonata la logica dell'indennità forfetaria, passando dalla corresponsione di un'indennità fissa - che nel 2006, anno di passaggio dalla gestione privata a quella pubblica, era stata fissata in 470 milioni di euro - alla sua completa soppressione dall'esercizio 2009.

Contestualmente la norma ha previsto dal 2009 un aggio unico su tutto il territorio pari al 9% complessivo delle somme riscosse, ripartito tra ente impositore e soggetto debitore rispettivamente per il 4,35% e il 4,65% nel caso di pagamento tempestivo e totalmente a carico del debitore se l'adempimento a carico di quest'ultimo non avviene nei termini previsti.

Nel corso del 2009 è inoltre proseguita l'attività di riorganizzazione complessiva dell'assetto societario del Gruppo, finalizzata al graduale superamento della iniziale frammentazione in una molteplicità di società operative e alla progressiva aggregazione delle stesse verso una dimensione territoriale più funzionale.

Alla data del 31 dicembre 2008 il Gruppo Equitalia risultava composto, oltre che dalla Holding, da Equitalia Servizi e da Equitalia Giustizia, da 21 società Agenti della riscossione, per un totale di 24 società.

Nel corso del 2009 è stata costituita una nuova società, denominata Equitalia Veneto S.p.A., il cui oggetto sociale è omogeneo a quello delle altre società Agenti della riscossione. L'obiettivo è quello di favorire la successiva aggregazione degli ambiti provinciali della Regione Veneto attualmente gestiti da Equitalia Nomos ed Equitalia Polis.

Alla data del 31 dicembre 2009, a seguito del completamento di quattro operazioni di fusione per incorporazione e cinque cessioni di ramo di azienda, il Gruppo Equitalia risulta composto - oltre che dalla holding, da Equitalia Servizi, da Equitalia Giustizia e da Equitalia Veneto - da 17 società Agenti della Riscossione, per un totale complessivo di 21 società.

* * * * *

Di seguito vengono illustrate con maggiore dettaglio le attività realizzate dal Gruppo Equitalia nel corso dell'esercizio 2009 nell'ambito dell'attività di riscossione coattiva che hanno condotto al consolidamento e al miglioramento dei risultati ottenuti nel 2008.

2.1 Risultati complessivi di riscossione

Al fine di una valutazione d'insieme dei risultati conseguiti in termini di volumi riscossi si evidenzia che tali risultati nel corso del 2009 sono migliorati rispetto all'esercizio precedente, nonostante il difficile contesto economico e tenuto conto del mutato scenario normativo, con particolare riferimento alla facoltà di rateazione, introdotta per favorire l'assolvimento del debito tributario, che può essere concessa direttamente dagli Agenti della riscossione.

L'analisi dei risultati conseguiti dal complesso delle società partecipate del Gruppo mostra un incremento rispetto a quelli che erano stati i risultati dei due anni precedenti.

In particolare, gli incassi da ruoli erariali (Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane) sono stati complessivamente pari a circa 3,8 miliardi di euro, in aumento sia rispetto al 2008 (+ 6,2%) che al 2007 (+15,8%). Anche i risultati conseguiti in relazione alle riscossioni da ruoli previdenziali (INPS e INAIL) sono da considerarsi assolutamente positivi: il totale degli incassi ammonta a oltre 2,4 miliardi di euro, in aumento rispetto ai corrispondenti periodi del 2008 (+14,6%) e del 2007 (+16,9%).

Considerando anche gli incassi da ruoli di altri enti pubblici statali e locali (Regioni, Province, Comuni, Consorzi, ecc.) il totale delle riscossioni da ruolo risulta essere stato pari a oltre 7,7 miliardi di euro, come evidenziato nella seguente tabella di sintesi.

Fonte: Equitalia

(Valori espressi in €/milioni)

	Gen-Dic 2007	Gen-Dic 2008	Gen-Dic 2009	Δ 2009/2008	Δ 2009/2007
TOTALE EQUITALIA	6.738	7.014	7.735	10,3%	14,8%
Ruoli erariali (Agenzie Entrate e Dogane)	3.282	3.580	3.801	6,2%	15,8%
Ruoli previdenziali (INPS-INAIL)	2.100	2.140	2.454	14,6%	16,9%
Ruoli altri Enti statali	166	144	165	14,7%	-0,5%
Ruoli Enti non statali	1.190	1.150	1.315	14,4%	10,5%

Tabella H – Equitalia: Risultati complessivi di riscossione

In allegato alla presente relazione viene fornita una analitica rappresentazione, su base regionale e provinciale, dei risultati di riscossione coattiva raggiunti nel periodo in oggetto (Allegato B).

2.2 Istanze di rateazione

Con l'art. 36, commi 2-*bis* e 2-*ter*, del decreto legge n. 248/2007, convertito dalla legge n. 31/2008, sono state introdotte rilevanti innovazioni nella disciplina della rateazione del pagamento dei carichi iscritti a ruolo.

In particolare è stata attribuita direttamente agli Agenti della riscossione, in presenza di una temporanea situazione di obiettiva difficoltà del debitore, il potere di dilazionare il pagamento delle somme iscritte a ruolo dagli organi statali, dalle Agenzie fiscali e dagli Enti pubblici previdenziali.

Una volta definite le regole relative alla gestione delle istanze di rateazione presentate direttamente agli Agenti della riscossione, sono stati progettati, realizzati e diffusi una serie di strumenti informatici di ausilio ai fini della protocollazione, dell'esame e della concessione della rateazione.

E' stato inoltre ridefinito e messo a disposizione dei contribuenti sul sito *internet* di Equitalia un nuovo simulatore di calcolo del piano di ammortamento, che tiene conto delle modifiche intervenute nel calcolo della rateazione.

Alla data del 31 dicembre 2009 risultavano acquisite circa 845.000 istanze di rateazione; di queste ne è stato lavorato circa il 95% e la percentuale di loro reiezione è assai ridotta.

2.3 Procedure esecutive e cautelari

I positivi risultati conseguiti con riguardo alle azioni di recupero poste in essere nel corso del 2009 sono stati raggiunti parallelamente a un processo di costante miglioramento dei rapporti con i cittadini: l'andamento crescente della riscossione è stato infatti accompagnato dalla diminuzione del ricorso agli strumenti cautelari.

Nella tabella seguente sono riepilogati il numero e la tipologia delle principali procedure esecutive e cautelari effettuate nel corso del 2009.

Fonte: Equitalia

Preavvisi di fermo amministrativo	Iscrizioni di fermo amministrativo	Iscrizioni ipotecarie	Pignoramenti mobiliari	Pignoramenti presso terzi	Pignoramenti immobiliari e beni mobili registrati	Istanze di insinuazione in procedure concorsuali
1.616.062	96.543	181.307	43.363	119.286	9.414	59.982

Tabella 1 – Numero e tipologia delle principali procedure esecutive e cautelari

In allegato alla presente relazione si forniscono i dati relativi al numero e alla tipologia delle procedure esecutive e cautelari effettuate nel periodo, distintamente per regione e provincia (Allegato C).

2.4 Iniziative adottate in materia di ottimizzazione della rete di sportelli

Nel 2009 sono stati realizzati specifici interventi di rinnovamento della rete di sportelli presenti sul territorio, che è stata riorganizzata e resa più efficiente grazie a 1.431 casse e punti consulenza e a 360 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale.

Le iniziative finalizzate all'ottimizzazione della rete di sportelli si sono basate su specifiche linee di indirizzo quali:

- censimento e valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo;
- supporto consulenziale e coordinamento delle società partecipate nella fase di scelta e riorganizzazione delle nuove sedi;
- verifica della congruità dei canoni di locazione e dei prezzi di acquisto delle nuove sedi (nel periodo in esame sono state effettuate 36 perizie);
- verifiche della congruità degli importi destinati alle ristrutturazioni delle sedi;
- definizione degli indicatori strategici per la localizzazione di nuovi sportelli;
- attivazione di canali preferenziali per il reperimento di sedi con Agenzia, INPS, ACI e istituzioni locali.

In tale ambito è proseguita l'analisi basata su un campione significativo di variabili demografiche ed economiche oggettivamente indicative della distribuzione territoriale degli sportelli. Gli indicatori territoriali selezionati, intesi come *benchmark* o valori di riferimento, sono suddivisi in quattro categorie: demografici, economici, operativi e geografici.

In coerenza con gli indirizzi contenuti nel Piano Industriale in materia di miglioramento dei rapporti con i cittadini e le imprese, si è inteso incentrare l'attività sul ripensamento delle strutture e sulla riprogettazione degli spazi all'interno degli sportelli.

In coerenza con tali principi, l'analisi e la valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo si sono focalizzate principalmente sugli aspetti legati alla localizzazione di sedi e sportelli, nonché sulla verifica dello stato globale delle strutture, con particolare riguardo alle norme vigenti in materia di sicurezza

(decreto legislativo n. 81/2008, ex 626/1994), sicurezza antirapina, accessibilità da parte dei disabili.

Si evidenzia, infine, che nell'ottica di migliorare i servizi al contribuente, razionalizzare la rete degli sportelli e ottenere economie derivanti dalla gestione congiunta di immobili, prosegue la collaborazione tra Agenzia ed Equitalia. Tale sinergia ha permesso l'apertura di postazioni informative e di pagamento *no-cash* di Equitalia presso alcuni uffici dell'Agenzia dislocati sul territorio. Alla fine del 2009 le sedi in condivisione con l'Agenzia erano 33.

2.5 Azioni svolte in materia di organizzazione e sistemi informativi

Diversi interventi sono stati condotti sui sistemi informativi per far fronte alle necessità che si sono presentate nel corso dell'esercizio, in particolare con riguardo al rilevante volume di istanze di rateazione che sono state presentate dai contribuenti.

E' stato avviato un progetto che ha come obiettivo la gestione e il monitoraggio delle pratiche, gestite dagli Agenti della riscossione, riguardanti il contenzioso della riscossione. Tale progetto, denominato "Agenda Legale", è stato validato dal Comitato per l'Informatica di Gruppo.

La So.Ge.I. ha esperito la gara riguardante la selezione del sistema informativo di riscossione di riferimento finalizzato alla realizzazione delle funzionalità massive e al disegno delle basi dati. Nei primi mesi del 2010 la gara è stata aggiudicata dalla società Cad.it S.p.A., che già a fine 2009 ne aveva avuto l'assegnazione provvisoria.

Come già ricordato, dal mese di luglio 2009 è disponibile sui siti *internet* del Gruppo Equitalia il nuovo servizio di estratto conto *on line*, che permette di consultare direttamente la propria situazione debitoria. Tale servizio è accessibile da tutti i cittadini e dalle imprese mediante l'utilizzo, come chiave di accesso,

delle medesime credenziali (*user-id* e *password*) rilasciate dall'Agenzia per l'accesso ai propri servizi *on line* garantendo, in questo modo, il corretto trattamento dei dati sensibili. Il nuovo servizio è stato rilasciato in maniera progressiva su tutto il territorio nazionale.

In tale ambito rientrano anche le azioni poste in essere al fine di migliorare l'integrazione tra le banche dati degli Enti creditori e quelle degli Agenti della riscossione; in proposito si evidenzia in particolare quanto segue:

- la diffusione di strumenti telematici di colloquio tra ente impositore ed Equitalia Servizi con particolare riferimento all'emissione dei provvedimenti a cura degli enti stessi;
- la stipula di un protocollo d'intesa tra il Ministero della Giustizia, i Giudici di Pace di Roma, il Comune di Roma ed Equitalia per far fronte alle criticità connesse al rilevante numero di ricorsi pendenti presso il citato Giudice di Pace riguardanti gli avvisi e le cartelle esattoriali. Tali servizi consentono l'allineamento delle informazioni relative a una stessa sanzione che, a causa della natura inter-organizzativa del processo, risiedono su banche dati diverse.

2.6 Grado di adozione e risultati conseguiti con riferimento all'utilizzo dei nuovi strumenti di riscossione coattiva introdotti dal legislatore

Nel corso del 2009 sono state completate le procedure necessarie a consentire la piena operatività dello strumento della compensazione ruoli-rimborsi previsto dall'art. 28-ter del D.P.R. n. 602/1973.

Sempre con riferimento ai nuovi strumenti di riscossione coattiva previsti dal legislatore, continua ad essere pienamente operante la procedura di sospensione dei pagamenti di ammontare superiore a 10.000 euro da parte delle pubbliche amministrazioni e delle società a prevalente partecipazione pubblica nei confronti dei soggetti morosi, almeno per lo stesso importo, nel pagamento di

somme iscritte a ruolo (art. 48-*bis* del D.P.R. n. 602/1973). Sulle situazioni debitorie interessate dalle segnalazioni, si procede all'attività di recupero mediante pignoramento presso terzi.

Relativamente all'operatività del cosiddetto Archivio dei rapporti finanziari, che contiene i dati trasmessi all'Anagrafe Tributaria dalle banche e dagli altri operatori finanziari (art. 35, comma 25, del decreto legge n. 223/2006, convertito dalla legge n. 248/2006) e le cui regole di accesso da parte degli Agenti della riscossione sono disciplinate dalla convenzione sottoscritta in data 25 febbraio 2009 tra l'Agenzia ed Equitalia S.p.A., l'utilizzo di tale strumento è iniziato soltanto ai primi di settembre 2009, essendosi reso necessario dare prima soluzione ai rilievi che erano stati formulati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

L'ambito di applicazione dello strumento, dapprima circoscritto ai soli contribuenti iscritti a ruolo per mancato adempimento degli obblighi connessi alle sanatorie fiscali previste dalla legge n. 289/2002, è stato esteso ai soggetti morosi per importi rilevanti (superiori a euro 500.000) nonché ad altre tipologie di soggetti con specifiche caratteristiche ma accomunate dal debito iscritto a ruolo di importo superiore a 25.000 euro.

Per quanto concerne la collaborazione con la Guardia di Finanza nell'attività di contrasto della cosiddetta "evasione da riscossione", prevista dall'art. 3, comma 5, del decreto legge n. 203/2005, convertito dalla legge n. 248/2005, si è in attesa del decreto per la sottoscrizione della nuova convenzione regolante i rapporti tra la stessa Guardia di Finanza ed Equitalia S.p.A.

Nelle more, tuttavia, è stata assicurata nel 2009 l'operatività di tale collaborazione che si è concretizzata in 900 interventi, di cui 720 del tipo "accertamenti patrimoniali" e 180 del tipo "assistenza al pignoramento". Dapprima sono stati realizzati corsi di formazione tenuti dalla Scuola di Polizia Tributaria della Guardia di Finanza, finalizzati alla formazione di 50 dipendenti

di Equitalia nell'esercizio delle attività connesse ai c.d. "accertamenti patrimoniali" (che si sostanziano in accessi congiunti con i militari del Corpo presso il debitore al fine di verificare l'esistenza di crediti verso soggetti terzi da pignorare), nonché a incentivare da parte dei medesimi Agenti della riscossione l'utilizzo delle specifiche potestà attribuite dall'art. 35, comma 25-bis, del richiamato decreto legge n. 203/2005.

2.7 Analisi dei debitori e azioni operative poste in essere

Con riguardo all'attività posta in essere nei confronti delle morosità rilevanti, i risultati dell'esercizio di riferimento testimoniano la validità dell'azione svolta: come riportato nella tabella seguente, da 862 debitori iscritti a ruolo per importi maggiori di 500.000 euro sono stati recuperati oltre 1,5 miliardi di euro.

Fonte: Equitalia

(Valori espressi in €/milioni)

	Gennaio-Dicembre 2007			Gennaio-Dicembre 2008			Gennaio-Dicembre 2009		
	Totale Riscossioni	Riscossioni > 500.000 (606 posizioni)	% sul totale	Totale Riscossioni	Riscossioni > 500.000 (858 posizioni)	% sul totale	Totale Riscossioni	Riscossioni > 500.000 (862 posizioni)	% sul totale
Ruoli erariali (Agenzie Entrate e Dogane)	3.282	571	17,4%	3.580	898	25,1%	3.801	1.027	27,0%
Ruoli previdenziali (INPS-INAIL)	2.100	180	8,6%	2.140	266	12,4%	2.454	383	15,6%
Ruoli altri Enti statali	166	22	13,3%	144	23	16,1%	165	14	8,4%
Ruoli Enti non statali	1.190	85	7,2%	1.150	116	10,1%	1.315	106	8,1%
TOTALE EQUITALIA	6.738	858	12,7%	7.014	1.303	18,6%	7.735	1.530	19,8%

Tabella L – Analisi dei "grandi debitori"

Con specifico riferimento agli incassi da ruoli erariali, si evidenzia che la parte ascrivibile a tale tipologia di riscossioni (oltre 1 miliardo di euro) rappresenta il 27% degli importi complessivamente riscossi.

Si evidenzia anche l'aumento delle riscossioni da ruoli previdenziali sia in termini assoluti (da 266 milioni di euro incassati nel 2008 a 383 milioni del 2009) che percentuali (dal 12,4% del 2008 al 15,6% del 2009).

Nell'ambito delle attività preventive di *intelligence* finalizzate a orientare le azioni di recupero su particolari tipologie di contribuenti, è proseguita anche l'analisi sulle posizioni debitorie afferenti ruoli erariali comprese nella fascia di importo da 10.000 a 100.000 euro, in relazione alle quali sono state promosse specifiche iniziative gestionali finalizzate al miglioramento del tasso di riscossione nei due anni successivi all'affidamento dei relativi carichi.

2.8 Rapporti con i cittadini e le imprese

Allo scopo di offrire a una platea sempre più vasta di contribuenti informazioni chiare e precise in merito all'attività di Equitalia nonché di aumentarne la visibilità e di migliorarne la conoscenza del ruolo, è proseguita nel 2009 l'attività orientata a sensibilizzare la collettività, soprattutto attraverso i principali mass media, sulle tematiche della riscossione.

Le iniziative intraprese, basate sull'utilizzo dei nuovi e più efficaci strumenti di comunicazione nei principali contesti di riferimento, nascono dall'esigenza di definire e realizzare una strategia di relazione sempre più aderente ai reali bisogni dei cittadini e di migliorare il livello di servizio; in tale ottica nel corso del periodo in esame:

- sono proseguite le relazioni con gli Ordini professionali tramite l'attivazione di soluzioni dedicate come sportelli fisici e canali virtuali che, attraverso specifiche caselle di posta elettronica, offrono una consulenza da remoto alle varie sedi dell'Ordine dei Dottori Commercialisti. In particolare sono stati attivati 13 sportelli presso le sedi dell'Ordine, e oltre 90 caselle *e-mail* per la gestione remota delle istanze di più facile risoluzione;

- sono state sottoscritte 27 convenzioni con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni di categoria;
- sono proseguiti i rapporti, già avviati nel 2007, con le Associazioni dei Consumatori, in particolare con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (C.N.C.U.). Il tavolo di lavoro istituito tra Equitalia e le Associazioni che fanno parte del C.N.C.U., infatti, ha portato alla definizione e approvazione del nuovo *layout* della cartella di pagamento;
- sono stati organizzati, in collaborazione con l'Agenzia e l'INPS, incontri e seminari con gli Ordini professionali e le Associazioni di categoria al fine di creare scambi di competenze sempre più efficaci;
- è stato attivato un presidio centralizzato dei rapporti con i garanti del Contribuente;
- sono stati sempre più rinsaldati i rapporti con l'Agenzia e l'INPS, anche attraverso l'attivazione di sportelli Equitalia;
- è stata realizzata un'analisi qualitativa presso 45 sportelli campione e i tre principali *call center*, volta ad aumentare la conoscenza dei comportamenti e delle tipologie di richieste formulate dai contribuenti e migliorare conseguentemente i livelli di qualità del servizio offerto;
- è stato avviato il programma “Relazione Contribuenti”, che include tutte quelle iniziative volte a migliorare il livello di servizio ai contribuenti, assicurando unitarietà di gestione, chiarezza delle regole e fluidità delle pratiche esattoriali;
- è stato effettuato un monitoraggio sui principali motivi di reclamo da parte dei contribuenti ed è stato attivato un processo di gestione/evasione delle segnalazioni ricevute.

2.9 Programmi ed esiti dell'attività di *internal audit* svolta nei confronti delle società partecipate

La funzione di *internal audit* nel Gruppo è indirizzata prioritariamente alla razionalizzazione e allo sviluppo dei processi aziendali in tutte le società partecipate e alle azioni di omogeneizzazione delle metodologie, rilevando debolezze di controllo che possono incidere negativamente sull'efficacia e sull'efficienza dei processi aziendali, individuando la sussistenza di eventuali comportamenti irregolari o illeciti, stimolando l'adozione di iniziative correttive di miglioramento e verificandone l'effettiva implementazione.

Come già ricordato in precedenza, nell'esercizio 2009 è stato avviato un intervento di *audit* congiunto tra le omologhe funzioni di Equitalia S.p.A. e dell'Agenzia, in relazione al Protocollo d'intesa siglato allo scopo di aumentare l'efficacia delle attività su temi di interesse comune e di affinare le competenze metodologiche dell'*internal audit* in Equitalia.

Considerato, infatti, il comune interesse al presidio dei rischi connessi alla riscossione dei tributi erariali, tale protocollo d'intesa prevede che l'Agenzia ed Equitalia possano condurre interventi congiunti di *audit* e di controllo di regolarità amministrativo contabile sulle attività poste in essere dagli Agenti della riscossione, volti anche a perseguire l'affinamento delle tecniche di *audit* e a trasferire le metodologie e le esperienze operative acquisite in materia dall'Agenzia.

Equitalia è tenuta inoltre a informare l'Agenzia in merito a eventuali gravi criticità inerenti ai processi propri e/o delle partecipate, ovvero a disfunzioni o carenze organizzative riconducibili a processi dell'Agenzia.

Per quanto riguarda le attività di indirizzo, di sviluppo metodologico e di collaborazione con le partecipate, si segnala, in primo luogo l'affiancamento, da parte del personale della Capogruppo, agli *auditor* delle società partecipate nell'esecuzione degli interventi previsti nel piano 2009.