

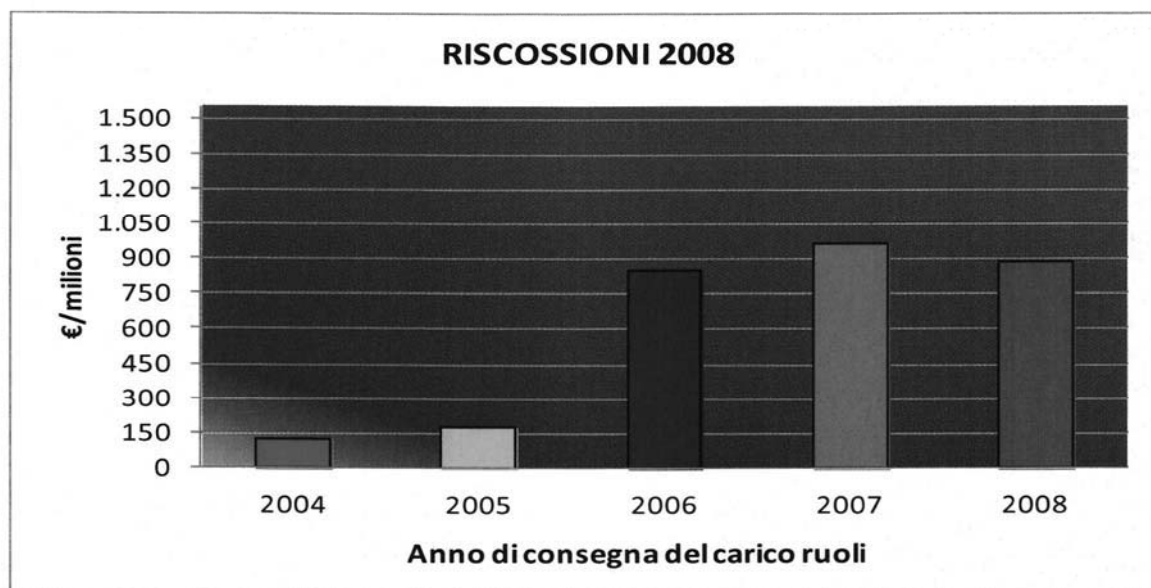


Grafico n. 6 – Riscossioni 2008 in valore assoluto rispetto ai ruoli consegnati nell'anno di interesse e nei quattro precedenti

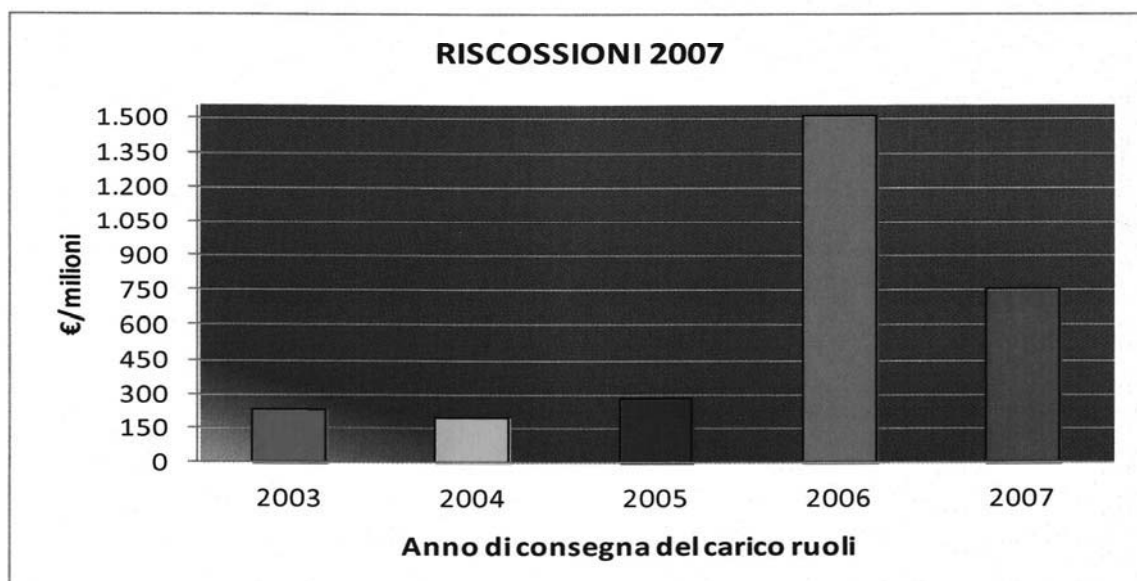


Grafico n.7 – Riscossioni 2007 in valore assoluto rispetto ai ruoli consegnati nell'anno di interesse e nei quattro precedenti

Si è data, infine, evidenza, nei successivi ultimi due grafici, al trend della tempestività nell'attivazione dell'attività di riscossione. Il grafico n. 8, infatti, evidenzia come, relativamente al periodo 2007-2008, si sia registrato il tendenziale miglioramento della *performance* di riscossione nel primo anno di

consegna del carico ruoli (nel 2008 il valore registra un incremento dall'1,89% al 2,32%). Negli anni 2009 e 2010, invece, il dato (rispettivamente pari al 2,06% e al 2,01%) registra un lieve decremento rispetto a quello dell'anno precedente.

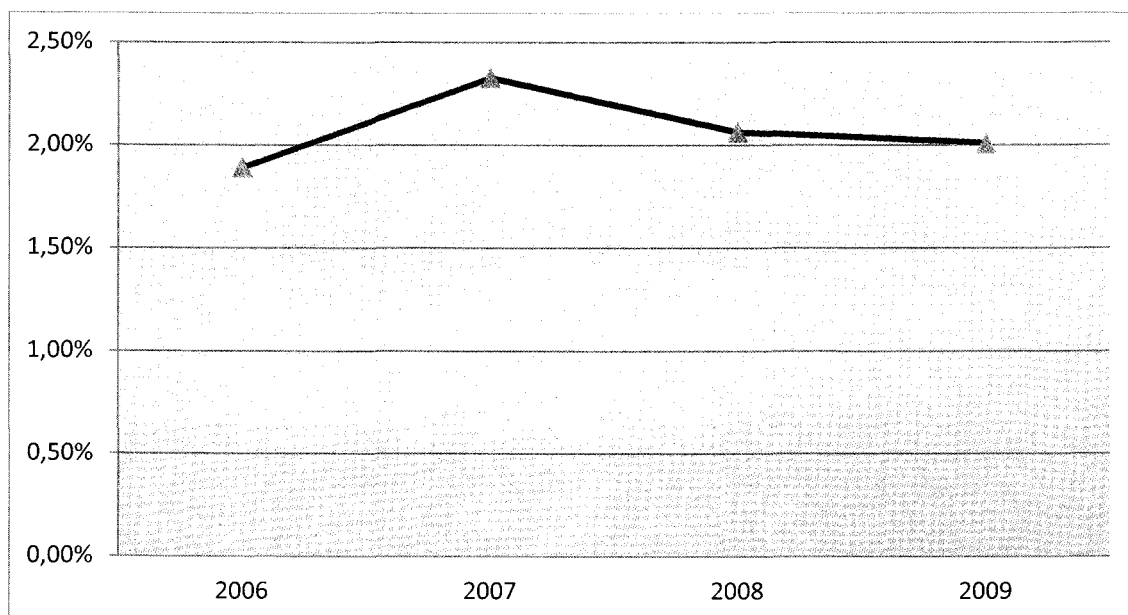
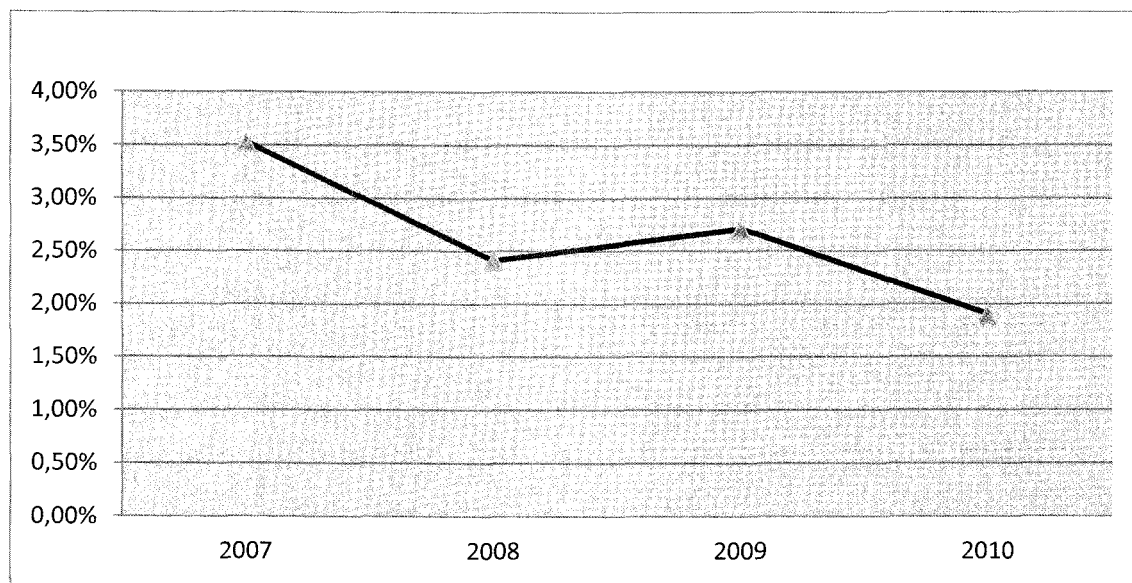


Grafico n. 8 – Riscossioni nel primo anno di consegna dei ruoli

Il grafico n. 9 mostra, invece, l'andamento della *performance* con riferimento alle riscossioni realizzate nel secondo anno dalla consegna del carico ruoli. In dettaglio, la percentuale di riscossione registrata nel 2010 rispetto al carico ruoli consegnato nel 2009 (pari all'1,91%) risulta lievemente inferiore a quella registrata nel 2009 rispetto al carico ruoli consegnato nel 2008 (pari al 2,72%). Tali valori percentuali sono risultati comunque inferiori a quelli realizzati nel 2007 (3,53%).



*Grafico n. 9 – Riscossioni nell'anno successivo a quello di consegna dei ruoli*

Le percentuali indicate sono riferite al carico di ruoli affidato al sistema della riscossione e, quindi, una corretta valutazione dei grafici sopra riportati deve tener conto, come si è chiarito in relazione a tutti i precedenti indici in percentuale, degli incrementi degli importi dei ruoli affidati negli anni al sistema della riscossione.

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

Come già ricordato, l'art. 3 del decreto legge n. 203/2005, convertito dalla legge n. 248/2005, ha soppresso il sistema di affidamento in concessione del servizio nazionale della riscossione e, al fine di ricondurre l'intera filiera tributaria sotto il controllo pubblico, le funzioni relative alle attività di riscossione coattiva sono state attribuite all'Agenzia delle Entrate che le esercita tramite Equitalia S.p.A.. La riforma del sistema si propone di massimizzare l'efficacia della riscossione, migliorare il tasso di adempimento spontaneo e instaurare un nuovo rapporto con i contribuenti basato sulla correttezza, la trasparenza e la semplificazione.

Nel 2010 si è chiusa la fase di avviamento del Gruppo, contrassegnata dal pieno raggiungimento degli obiettivi fissati dal decreto legge n. 203/2005. Le somme riscosse da Equitalia fin dalla sua costituzione sono più che raddoppiate rispetto alla precedente gestione affidata ai concessionari privati e l'incremento del risultato conseguito nel 2010 rispetto all'esercizio precedente è stato del 15%.

In particolare si segnala un significativo incremento delle somme recuperate dalle cosiddette morosità rilevanti, ovvero dai soggetti con debiti nei confronti dello Stato superiori ai 500.000 euro, anche in virtù dell'estensione, a tale tipologia di debitori, dell'utilizzo del c.d. 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).

Uno strumento di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi di riscossione è stata la possibilità per i contribuenti di fruire del pagamento rateale delle somme dovute; tale istituto ha migliorato la collaborazione con i cittadini e ridotto il ricorso a procedure cautelari ed esecutive (in particolare si rileva una diminuzione nel numero di ipoteche iscritte).

L'azione di Equitalia ha posto particolare attenzione alla semplificazione; nel corso del 2010 è stata emanata la direttiva c.d. "antiburocrazia" (Allegato A) che consente al contribuente, con una semplice dichiarazione, di ottenere la sospensione delle procedure di riscossione.

Al fine di fornire la massima assistenza ai contribuenti è stata ulteriormente aumentata l'offerta di servizi migliorandone, nel contempo, la qualità. Le iniziative più rilevanti hanno riguardato il potenziamento degli strumenti disponibili *on line* sia per l'informazione sia per il pagamento, l'apertura di un maggior numero di sportelli sul territorio con l'adozione di orari prolungati, l'utilizzo da parte degli enti creditori dei servizi *web* messi a disposizione da Equitalia.

Per quanto riguarda il nuovo modello organizzativo e societario del Gruppo, a novembre 2010 è stato approvato il piano di riassetto che prevede una suddivisione del territorio in tre macro aree geografiche.

A tal fine sono state costituite tre nuove società - Equitalia Nord S.p.A., Equitalia Centro S.p.A. ed Equitalia Sud S.p.A. - che progressivamente incorporeranno, per area geografica di competenza, le attuali società e rami in esercizio, realizzando presidi territoriali a livello regionale in aggiunta a quelli già esistenti su base provinciale, attraverso la costituzione di corrispondenti strutture organizzative interne.

Nel corso dell'anno 2010 è stata completata l'operazione di fusione per incorporazione di Equitalia Lecce in Equitalia ETR e sono state avviate le attività propedeutiche alla fusione di Equitalia Veneto in Equitalia Esatri, che verrà perfezionata entro il primo trimestre del 2011.

Alla data del 31 dicembre 2010 il gruppo Equitalia risulta pertanto composto - oltre che dalla *holding*, da Equitalia Servizi, da Equitalia Giustizia e da Equitalia Veneto - da 16 società Agenti della riscossione.

\* \* \* \* \*

Di seguito vengono illustrate con maggiore dettaglio le attività realizzate dal Gruppo Equitalia nel corso dell'esercizio 2010, che hanno condotto al consolidamento e al miglioramento dei risultati ottenuti nel 2009.

### *2.1 Risultati complessivi di riscossione*

Anche nel 2010, è stata significativa la partecipazione del gruppo Equitalia al recupero dell'evasione. I volumi complessivi di riscossione sono migliorati con un incremento del 15% rispetto al 2009, raggiungendo l'importo di circa 8,9 miliardi.

L'analisi dei risultati conseguiti dagli Agenti della riscossione, quali risultanti al 31 dicembre 2010, mostra un aumento rispetto a quelli conseguiti nel corso di ognuno dei due esercizi precedenti.

In particolare, gli incassi da ruoli erariali (Agenzie Entrate e Dogane) ammontano a 4,3 miliardi di euro, in aumento rispetto ai corrispondenti periodi sia del 2009 (+12,9%) che del 2008 (+19,9%).

Anche i risultati conseguiti in relazione alle riscossioni da ruoli previdenziali (INPS e INAIL) sono da considerarsi positivi: al 31 dicembre 2010 il totale degli incassi ammonta a 2,8 miliardi di euro, in aumento rispetto ai corrispondenti periodi del 2009 (+ 15,7%) e del 2008 (+ 32,6%).

Considerando, infine, anche gli incassi da ruoli di altri enti pubblici statali e locali (Regioni, Province, Comuni, Consorzi, ecc.) il totale delle riscossioni da ruolo ammonta a quasi 8,9 miliardi di euro, come evidenziato nella seguente tabella di sintesi, che mette a confronto i risultati di riscossione conseguiti nell'ultimo triennio.

Fonte: Equitalia

(Valori espressi in €/milioni)

|                                                 | Gen-Dic<br>2008 | Gen-Dic<br>2009 | Gen-Dic<br>2010 | Δ<br>2010/2009 | Δ<br>2010/2008 |
|-------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
| <b>totale Equitalia</b>                         | <b>7.014</b>    | <b>7.735</b>    | <b>8.876</b>    | <b>14,8%</b>   | <b>26,6%</b>   |
| ruoli erariali (Agenzia delle Entrate e Dogane) | 3.580           | 3.801           | <b>4.290</b>    | 12,9%          | 19,9%          |
| ruoli previdenziali (INPS - INAIL)              | 2.140           | 2.454           | <b>2.839</b>    | 15,7%          | 32,6%          |
| ruoli altri Enti statali                        | 144             | 165             | <b>322</b>      | 95,3%          | 124,0%         |
| ruoli Enti non statali                          | 1.150           | 1.315           | <b>1.425</b>    | 8,4%           | 23,9%          |

Tabella H – Equitalia: Risultati complessivi di riscossione

Nelle tabelle allegate viene fornita una dettagliata rappresentazione dei risultati di riscossione coattiva raggiunti nel periodo in oggetto, su base regionale e provinciale (Allegato B).

I risultati positivi conseguiti nel corso del 2010 sono stati raggiunti anche grazie alla possibilità di ricorrere alla rateazione; quest'anno, infatti è stata confermata la tendenza in aumento dei contribuenti che scelgono di saldare i propri debiti fiscali e contributivi usufruendo di tale istituto. L'agevolazione (così come innovata dall'art. 36, commi 2-*bis* e 2-*ter*, del decreto legge n. 248/2007, convertito dalla legge n. 31/2008) è gestita direttamente dagli Agenti della riscossione fin dal 2008 e consente di dilazionare, fino a sei anni, gli importi delle somme dovute. Sono stati definiti, realizzati e diffusi gli strumenti informatici a supporto delle attività di protocollazione ed esame delle istanze di rateazione e di concessione del beneficio. Inoltre, sul sito internet di Equitalia, è stato messo a disposizione dei contribuenti un simulatore di calcolo dei piani di rateazione.

A partire dal 2008 sono state concesse 1.038.327 rateazioni; in particolare, nel periodo gennaio-dicembre 2010 sono state accolte 413.708 richieste di dilazione e respinte 31.755.

In merito all'analisi dei debitori e alle connesse azioni operative poste in essere, i risultati di riscossione conseguiti al 31 dicembre 2010 nei confronti delle morosità rilevanti testimoniano la validità dell'azione svolta: come riportato nella

tabella seguente, da 1.055 debitori iscritti a ruolo per importi maggiori di 500.000 euro sono stati recuperati oltre 1,7 miliardi di euro.

Fonte: Equitalia

(Valori espressi in €/milioni)

|                                                 | Gennaio-Dicembre 2008 |                                       |              | Gennaio-Dicembre 2009 |                                       |              | Gennaio-Dicembre 2010 |                                         |              |
|-------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------|
|                                                 | totale riscossioni    | riscossioni > 500.000 (858 posizioni) | % sul totale | totale riscossioni    | riscossioni > 500.000 (862 posizioni) | % sul totale | totale riscossioni    | riscossioni > 500.000 (1.055 posizioni) | % sul totale |
| <b>totale Equitalia</b>                         | <b>7.014</b>          | <b>1.303</b>                          | <b>18,6%</b> | <b>7.735</b>          | <b>1.531</b>                          | <b>19,8%</b> | <b>8.876</b>          | <b>1.786</b>                            | <b>20,1%</b> |
| ruoli erariali (Agenzia delle Entrate e Dogane) | <b>3.580</b>          | <b>898</b>                            | <b>25,1%</b> | <b>3.801</b>          | <b>1.027</b>                          | <b>27,0%</b> | <b>4.290</b>          | <b>1.165</b>                            | <b>27,1%</b> |
| ruoli previdenziali (INPS - INAIL)              | <b>2.140</b>          | <b>266</b>                            | <b>12,4%</b> | <b>2.454</b>          | <b>383</b>                            | <b>15,6%</b> | <b>2.839</b>          | <b>435</b>                              | <b>15,3%</b> |
| ruoli altri Enti statali                        | <b>144</b>            | <b>23</b>                             | <b>16,1%</b> | <b>165</b>            | <b>14</b>                             | <b>8,4%</b>  | <b>322</b>            | <b>61</b>                               | <b>19,1%</b> |
| ruoli Enti non statali                          | <b>1.150</b>          | <b>116</b>                            | <b>10,1%</b> | <b>1.315</b>          | <b>106</b>                            | <b>8,1%</b>  | <b>1.425</b>          | <b>125</b>                              | <b>8,8%</b>  |

Tabella I – Analisi dei “grandi debitori”

Con specifico riferimento agli incassi da ruoli delle Agenzie Entrate e Dogane (4,3 miliardi di euro), si evidenzia che la parte ascrivibile a tale tipologia di riscossioni (1.165 milioni di euro) rappresenta il 27,1% degli importi riscossi.

Da segnalare l’incremento di tale tipologia di riscossioni anche per i ruoli previdenziali (da 383 milioni di euro incassati nel 2009 a 435 milioni del 2010).

Nell’ambito delle attività preventive di “intelligence” finalizzate ad orientare le azioni di recupero su particolari tipologie di contribuenti, è proseguita l’analisi sulle posizioni debitorie nei confronti delle Agenzie delle Entrate e delle Dogane 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.

In riferimento all’andamento del totale delle riscossioni erariali sui carichi consegnati negli anni 2008, 2009 e 2010, suddivise per fasce di importo, si osserva che le maggiori riscossioni sono realizzate nella fascia tra 10.000 e 100.000 euro ed in quella oltre 100.000 euro, per importi globali pari



rispettivamente a oltre 1,6 e a oltre 2,5 miliardi di euro, che rappresentano complessivamente circa il 75% del totale riscosso nei tre anni, come riportato nella seguente tabella di sintesi.

Fonte: Equitalia

(Valori espressi in €/milioni)

| Fasce              | ERARIO<br>andamento delle riscossioni per fasce di importo sul<br>totale riscosso dei carichi affidati negli anni<br>2008, 2009 e 2010 |                                |                                |                                | %            |              |              |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
|                    | totale carico<br>riscosso<br>(2008-2010)                                                                                               | di cui<br>riscosso nel<br>2008 | di cui<br>riscosso nel<br>2009 | di cui<br>riscosso nel<br>2010 | 2008         | 2009         | 2010         |
| fino a 1.000€      | 413,58                                                                                                                                 | 65,89                          | 154,78                         | 192,91                         | 15,9         | 37,4         | 46,6         |
| 1.001€ - 5.000€    | 636,96                                                                                                                                 | 84,88                          | 232,96                         | 319,13                         | 13,3         | 36,6         | 50,1         |
| 5.001€ - 10.000€   | 414,82                                                                                                                                 | 54,81                          | 151,73                         | 208,28                         | 13,2         | 36,6         | 50,2         |
| 10.001€ - 100.000€ | 1.681,65                                                                                                                               | 256,52                         | 606,55                         | 818,59                         | 15,3         | 36,1         | 48,7         |
| oltre 100.000€     | 2.570,36                                                                                                                               | 443,45                         | 964,53                         | 1.162,38                       | 17,3         | 37,5         | 45,2         |
| fino a 1.000€      | 413,58                                                                                                                                 | 65,89                          | 154,78                         | 192,91                         | 15,9         | 37,4         | 46,6         |
| <b>TOTALE</b>      | <b>5.717,37</b>                                                                                                                        | <b>905,54</b>                  | <b>2.110,55</b>                | <b>2.701,28</b>                | <b>15,84</b> | <b>36,91</b> | <b>47,25</b> |

Tabella L - Andamento delle riscossioni per fasce di importo sul totale riscosso dei carichi affidati negli anni 2008, 2009 e 2010

## 2.2 Strumenti e procedure per la riscossione coattiva

In materia di strumenti cautelari e di indagine, nel corso del 2010 sono proseguite le attività volte ad assicurare l'operatività dello strumento della compensazione ruoli/rimborsi (art. 28-ter del D.P.R. n. 602/1973).

Continua ad essere pienamente operante la procedura di sospensione dei pagamenti di ammontare superiore a 10.000 euro da parte delle P.A. 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 ai sensi dell'art. 72-bis del D.P.R. n. 602/1973.

Relativamente all'operatività del c.d. 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) 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 delle Entrate ed Equitalia S.p.A., si conferma che lo strumento viene utilizzato nel pieno rispetto di quanto concordato con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Il relativo ambito di applicazione, 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 c.d. morosi rilevanti (debitori per importi superiori a 500.000 euro), nonché ad una specifica tipologia di soggetti il cui denominatore comune è rappresentato dall'entità del debito iscritto a ruolo di importo superiore a 25.000 euro.

Anche per l'anno 2010 è stata svolta l'attività di collaborazione con la Guardia di Finanza ai sensi dell'art. 3, comma 5, del decreto legge n. 203/2005, convertito con modificazioni dalla legge n. 248/2005.

Tale attività ha riguardato complessivamente 891 soggetti, di cui 732 sono stati interessati da interventi per accertamento patrimoniale e 159 da interventi di assistenza al pignoramento. Rispetto al 2009, anno in cui le riscossioni definitive erano state pari a circa 18,6 milioni di euro, l'attività in parola ha segnato un sensibile incremento delle stesse superando i 23 milioni (+ 127%).

È in fase di conclusione anche l'attività, avviata a partire dal luglio 2010, di cui all'art. 35, comma 25-bis, del decreto legge n. 223/2006, convertito dalla legge n. 248/2006 (poteri di accertamento esercitati direttamente dagli Agenti della riscossione al fine di acquisire copia di tutta la documentazione utile all'individuazione dell'importo dei crediti di cui i soggetti morosi per oltre 25.000 euro sono titolari nei confronti di soggetti terzi), che ha interessato oltre 600 soggetti.

Per quanto attiene alle procedure esecutive e cautelari si rammenta che, nella strategia del Gruppo, tali strumenti rappresentano l'*extrema ratio* cui si ricorre in particolare quando sono presenti anche altri creditori e per importi significativi.

L'analisi delle azioni di recupero svolte rileva che i risultati positivi sono stati raggiunti in parallelo a un processo di miglioramento continuo dei rapporti con i cittadini.

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

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 |
|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1.633.482                         | 577.395                            | 135.103               | 50.219                 | 133.808                   | 11.189                                            | 66.637                                           |

Tabella M - Numero e la tipologia delle principali procedure esecutive e cautelari

In allegato si forniscono i relativi dati di dettaglio, articolati su base regionale e provinciale (Allegato C).

### 2.3 *Miglioramento dei rapporti con i contribuenti e ottimizzazione della rete di sportelli*

Nell'ottica di attuare una strategia di relazione sempre più aderente ai reali bisogni dei cittadini e migliorare il livello di servizio offerto, nel corso del periodo in esame sono state realizzate una serie di iniziative di seguito elencate:

- è stata emanata la Direttiva n. 10 del 6 maggio 2010 (Allegato A), ribattezzata "antiburocrazia", con l'obiettivo di contribuire a ridurre le inefficienze comunicative tra gli uffici della Pubblica amministrazione evitando ai contribuenti inutili rimpalli burocratici. Qualora un

contribuente possa documentare l'esistenza di provvedimenti di sgravio, sospensione o pregresso pagamento delle somme iscritte a ruolo, Equitalia interpella l'Ente creditore, chiedendo conferma circa la sussistenza dei provvedimenti dichiarati dal contribuente e sospendendo fino a riscontro di quest'ultimo l'azione esecutiva, a tutela delle sue possibili ragioni. Al 31/12/2010 sono state complessivamente presentate agli Agenti della riscossione 22.282 autodichiarazioni (160 di media per giorno lavorativo). Sostanzialmente la metà delle autodichiarazioni (49%) è riconducibile a problematiche legate alle sanzioni amministrative per infrazioni al Codice della strada e riguardano prefetture e comuni. Il 25% delle autodichiarazioni riguarda ruoli erariali, il 18% regioni ed altri enti ed infine l'8% concerne ruoli previdenziali. Oltre 3.000 autodichiarazioni sono state respinte direttamente dalle strutture di Equitalia in quanto non supportate da idonea documentazione nei termini indicati nella direttiva in oggetto. Nel periodo in esame sono state pertanto recapitate agli enti creditori 18.904 richieste di verifica delle quali solo il 33% circa (6.225) sono state riscontrate;

- sono proseguite le relazioni con gli Ordini professionali con l'attivazione di soluzioni dedicate come sportelli fisici e canali virtuali che offrono una consulenza alle varie sedi dell'Ordine;
- sono state sottoscritte in totale 51 convenzioni con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni di categoria;
- sono stati organizzati, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate 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 il Garante del Contribuente e il Difensore Civico, nonché delle relazioni con Agenzia delle Entrate e Ministero dell'Economia e delle Finanze;

- si è incentivata sempre più la sinergia con l'Agenzia delle Entrate e l'INPS, anche attraverso l'attivazione di nuovi sportelli Equitalia (31) presso le strutture territoriali di tali enti;
- sono stati avviati ulteriori 3 *contact center* relativi ad Equitalia Polis, Esatri ed ETR ed è partito il progetto di *contact center* unico di Gruppo con l'obiettivo, entro il primo semestre del 2011, di avere la copertura dell'intero territorio nazionale, con servizi telefonici evoluti e con un unico numero verde;
- è stata ripetuta la rilevazione qualitativa presso 64 sportelli campione degli Agenti della riscossione e presso i quattro principali *call center* con l'obiettivo di: mappare il profilo ed il comportamento del contribuente, analizzare la tipologia di operazione effettuata e confrontare quanto emerso nelle rilevazioni precedenti per mettere a punto piani d'intervento mirati al miglioramento dei livelli di servizio;
- è stato informatizzato il processo di gestione/lavorazione delle segnalazioni ricevute grazie all'adozione da parte di tutti gli Agenti di uno specifico applicativo;
- è stato definito il capitolato tecnico, il target e il piano di campionamento per la terza indagine di *Customer satisfaction* con l'obiettivo di concluderla entro il primo semestre 2011;
- è stato sottoscritto con il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione il protocollo "Reti amiche", un'iniziativa per ampliare e facilitare l'accesso dei cittadini alla P.A. e per ridurre i tempi di attesa;
- è entrata in produzione la nuova cartella di pagamento, rispettando appieno i termini previsti dal Decreto direttoriale istitutivo<sup>6</sup>;

<sup>6</sup> A partire dai ruoli consegnati agli Agenti della riscossione successivamente al 30 settembre 2010 è in vigore il nuovo modello della cartella di pagamento introdotto con provvedimento dell'Agenzia delle entrate e frutto anche del confronto avvenuto tra Equitalia e associazioni dei consumatori. Cfr. Provvedimento prot. n. 2010/46308 del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 20 marzo 2010.

- è stata attivata una nuova modalità di accesso all'estratto conto *on line*, ampliandola ai soggetti iscritti ad analogo servizio INPS e sfruttandone le credenziali senza la necessità di effettuare ulteriori registrazioni. E' stata inoltre rilasciata la funzionalità che consente ai professionisti delegati di visualizzare la posizione debitoria per conto dei propri assistiti. Il totale degli accessi al servizio di estratto conto nell'anno 2010 è stato di oltre 2 milioni di utenti con una media di circa 11.000 accessi giornalieri;
- è stato avviato un piano complessivo di rivisitazione degli sportelli per dotarli di tutte le soluzioni che possano migliorare in generale la relazione con il contribuente; in tal senso si punterà sull'adozione, presso gli sportelli con maggiori flussi, di postazioni presidiate di prima accoglienza e smistamento, di video informativi, di codometri intelligenti e di un adeguata logistica per rendere più gradevole l'attesa.

Le iniziative adottate in materia di ottimizzazione della rete di sportelli del Gruppo vengono coordinate centralmente secondo le seguenti linee di indirizzo:

- censimento e valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo;
- supporto alle Società Agenti della riscossione in 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 1 gennaio – 31 dicembre sono state effettuate 33 nuove perizie);
- verifiche di congruità delle spese previste per le ristrutturazioni delle sedi;
- definizione degli indicatori strategici per la localizzazione di nuovi sportelli;
- attivazione di canali preferenziali, per il reperimento di sedi, con Agenzia delle Entrate, INPS, ACI, Istituzioni Locali.

Anche nel 2010 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.

Si è svolta una serie di incontri per verificare la distribuzione degli sportelli su scala regionale ed individuare eventuali aree caratterizzate da disomogeneità di copertura o carenze delle attuali strutture.

L'analisi e la valutazione del patrimonio immobiliare del Gruppo, oltre a focalizzarsi sugli aspetti legati alla localizzazione di sedi e sportelli, riguardano anche la verifica dello stato globale delle strutture, con particolare attenzione alle norme vigenti in materia di sicurezza (D. Lgs. n. 81/2008), sicurezza antirapina, accessibilità da parte dei disabili.

A tale scopo è stato avviato un processo di rilevazione approfondita della *compliance* normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, impianti tecnologici e barriere architettoniche. Al termine di detto processo, sarà possibile ottenere un quadro organico dello stato di tutti gli immobili in uso al Gruppo Equitalia al fine di pianificare una strategia tesa ad incrementare il livello di *compliance*.

Si evidenzia infine che, nell'ottica di migliorare i servizi al contribuente, razionalizzare la rete degli sportelli ed ottenere economie derivanti dalla gestione congiunta di immobili, prosegue la collaborazione tra Agenzia delle Entrate ed Equitalia. Tale sinergia ha permesso l'apertura di postazioni informative e di pagamento *no cash* di Equitalia presso alcuni uffici dell'Agenzia delle Entrate dislocati sul territorio. Al 31 dicembre 2010 le sedi in condivisione con l'Agenzia delle Entrate risultano essere 37.

#### 2.4 Azioni svolte in materia di organizzazione e sistemi informativi

I principali interventi avviati nel corso del 2010 nell'ambito del progetto di realizzazione del nuovo modello organizzativo e manageriale della Società – in linea con le previsioni contenute nel Piano di attività ed in coerenza con gli obiettivi di generale efficientamento e omogeneizzazione – hanno riguardato il lavoro di razionalizzazione dei processi produttivi aziendali e la definizione delle linee guida del nuovo modello organizzativo in vista del riassetto societario del Gruppo.

Nello specifico, in merito ai processi di notificazione degli atti esattoriali, sono stati presidiati i livelli di servizio attesi e la mitigazione dei rischi connessi alla gestione del transitorio; sono state inoltre avviate le attività volte a:

- assicurare omogeneizzazioni a livello di Gruppo;
- fornire un metodo strutturato che consenta di ottimizzare i tempi;
- gestire centralmente i fornitori;
- coordinare il piano di avvio del servizio;
- garantire l'implementazione di un sistema di monitoraggio dei livelli di servizio a livello di Gruppo e di singolo Agente della riscossione.

Alla prima fase relativa all'avvio e alla gestione del transitorio del nuovo servizio di notificazione<sup>7</sup> seguirà un tavolo tecnico per la definizione della omogeneizzazione dei processi, dei flussi informativi e delle modalità di archiviazione e conservazione.

Con riferimento al processo cautelare immobiliare, è proseguito il progetto di internalizzazione. In tale ambito è stata potenziata la struttura centralizzata che ha il compito di effettuare:

- la rilevazione delle possidenze di beni immobili dei soggetti individuati;
- l'analisi delle consistenze;

---

<sup>7</sup> Nel corso del 2010 è stata effettuata una gara per l'affidamento della notificazione delle cartelle e degli altri documenti esattoriali, i fornitori aggiudicatari hanno preso in carico le commesse.