

***Roma, 15 febbraio 2008***

***Oggetto: Servizi ai contribuenti – Anno 2008 – Indirizzi operativi***

|           |                                                                                                                            |                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1.</b> | <b>Premessa</b>                                                                                                            | <b>Pag. 4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Attività di assistenza e informazione al contribuente</b>                                                               | <b>Pag. 5</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Servizi Telematici</b>                                                                                                  | <b>Pag. 9</b>  |
| <b>4.</b> | <b>Linee di attività delle strutture territoriali</b>                                                                      | <b>Pag. 11</b> |
| <b>5.</b> | <b>Servizi ai contribuenti</b>                                                                                             | <b>Pag. 14</b> |
| 5.1       | Risposte fornite in forma scritta (web mail, fax-server e sms)                                                             | Pag. 15        |
| 5.2       | Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione      | Pag. 15        |
| 5.3       | Contribuenti assistiti attraverso la multicanalità                                                                         | Pag. 16        |
| 5.4       | Percentuale dei contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato               | Pag. 16        |
| 5.5       | Percentuale di dichiarazioni Unico Persone Fisiche predisposte e trasmesse per conto del contribuente                      | Pag. 16        |
| <b>6.</b> | <b>Gestione dichiarazioni e atti</b>                                                                                       | <b>Pag. 18</b> |
| 6.1       | Numero di controlli di qualità                                                                                             | Pag. 18        |
| 6.2       | Percentuale degli atti privati registrati e trasmessi alla A.T. entro 2 giorni lavorativi                                  | Pag. 19        |
| 6.3       | Dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007 da liquidare                                              | Pag. 19        |
| 6.4       | Dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007 per le quali trasmettere le note di trascrizione          | Pag. 19        |
| 6.5       | Percentuale di dichiarazioni di successioni liquidate entro 6 mesi dalla data di presentazione, riferite all'anno corrente | Pag. 20        |
| 6.6       | Percentuale di note di trascrizione trasmesse entro 60 giorni dalla presentazione della dichiarazione di successione       | Pag. 20        |
| 6.7       | Avvisi da notificare per tasse concessioni governative relativi alle annualità 2005 e 2006                                 | Pag. 20        |
| 6.8       | Avvisi da notificare per tasse automobilistiche relativi alle annualità 2005 e 2006                                        | Pag. 21        |

|            |                                                                                                                                                                           |             |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| 6.9        | Contratti di locazione pluriennale                                                                                                                                        | Pag.        | 21        |
| 6.10       | Atti notarili presentati per via telematica fino al 31 dicembre 2007                                                                                                      | Pag.        | 22        |
| 6.11       | Percentuale di atti notarili registrati nell'anno corrente per i quali è stata verificata la correttezza dell'autoliquidazione entro sei mesi dalla data di presentazione | Pag.        | 23        |
| <b>7.</b>  | <b>Rimborsi</b>                                                                                                                                                           | <b>Pag.</b> | <b>23</b> |
| 7.1        | Rimborsi Imposte Dirette ante 2005 da lavorare                                                                                                                            | Pag.        | 24        |
| 7.2        | Rimborsi Imposte Dirette persone non fisiche ante 2002 da pagare                                                                                                          | Pag.        | 25        |
| 7.3        | Percentuale dei rimborsi Imposte Dirette acquisiti a sistema informativo entro 30 giorni dalla presentazione                                                              | Pag.        | 25        |
| 7.4        | Rimborsi Imposte Indirette da acquisire a sistema                                                                                                                         | Pag.        | 25        |
| 7.5        | Rimborsi IVA ante 2007 da lavorare                                                                                                                                        | Pag.        | 26        |
| 7.6        | Rimborsi IVA auto                                                                                                                                                         | Pag.        | 26        |
| <b>8.</b>  | <b>Cinque per mille</b>                                                                                                                                                   | <b>Pag.</b> | <b>28</b> |
| <b>9.</b>  | <b>Archivio Anagrafico</b>                                                                                                                                                | <b>Pag.</b> | <b>30</b> |
| 9.1        | Comunicazione unica per la nascita dell'impresa                                                                                                                           | Pag.        | 30        |
| 9.2        | Comunicazione unica per il cittadino e semplificazione degli adempimenti anagrafici                                                                                       | Pag.        | 31        |
| 9.3        | Acquisizione dei dati dell'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE)                                                                                            | Pag.        | 31        |
| 9.4        | Tessera Sanitaria                                                                                                                                                         | Pag.        | 31        |
| 9.5        | Trattamento dei codici fiscali relativi a soggetti con situazioni particolari                                                                                             | Pag.        | 32        |
| 9.6        | Minoranze linguistiche slovene                                                                                                                                            | Pag.        | 32        |
| 9.7        | Semplificazione dei processi per gli immigrati                                                                                                                            | Pag.        | 33        |
| <b>10.</b> | <b>Modulistica dichiarativa</b>                                                                                                                                           | <b>Pag.</b> | <b>33</b> |

## **1. Premessa**

Con la presente circolare, in attesa che con la convenzione triennale 2008-2010 vengano definiti gli obiettivi di produzione qualitativi e quantitativi, sono forniti gli indirizzi operativi prioritari per la complessiva ed organica gestione delle attività proprie dell'Area dei servizi ai contribuenti, al fine di garantire la continuità dell'azione amministrativa a cura delle strutture locali, in correlazione agli obiettivi di budget provvisoriamente assegnati.

Tali indirizzi sono emanati in attuazione delle linee generali e degli obiettivi di politica fiscale contenuti nell'Atto di indirizzo del Vice Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2008-2010, il quale indica, quali fattori qualificanti della missione istituzionale dell'Agenzia, da un lato l'erogazione di servizi pienamente coerente con l'aspettativa dei cittadini/contribuenti e dall'altro il conseguimento della politica pubblica di settore delle entrate garantendo al Bilancio dello Stato le previsioni di gettito attraverso la qualità dei controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale.

Le attività di servizio dovranno, pertanto, essere ulteriormente potenziate e qualificate, nel rispetto degli standard fissati nella Carta dei Servizi, garantendo la semplificazione del rapporto con il contribuente mediante la razionalizzazione della modulistica dichiarativa e degli adempimenti.

L'Atto di indirizzo richiede, altresì, l'assunzione di specifiche iniziative di comunicazione volte a favorire la cultura della legalità fiscale e la conoscenza dei nuovi istituti di semplificazione introdotti nell'ordinamento tributario.

In tale contesto l'area dell'assistenza e della gestione dei tributi è chiamata a sviluppare una articolata strategia che richiede la gestione sinergica, a livello centrale e locale, delle diverse componenti incidenti sulla *tax compliance*, in termini di risorse umane e strumentali disponibili.

Nel seguito sono, pertanto, delineate le principali linee d'azione, in correlato rapporto agli strumenti di supporto per le attività proprie dell'area.

## **2. Attività di assistenza e informazione al contribuente**

La gestione del rapporto con l'utenza deve essere finalizzata ad un costante miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso il continuo adeguamento delle strutture all'evoluzione delle tecnologie informatiche e di telecomunicazione.

A tale ultimo riguardo deve, peraltro, sussistere piena consapevolezza che l'adeguamento tecnologico è uno dei fattori di miglioramento dell'area, ma è altrettanto necessario attivare nella complessiva organizzazione una condivisione culturale-professionale ed organizzativa, orientata al generale obiettivo di semplificazione del rapporto con il contribuente.

L'evoluzione delle strategie di servizio richiedono, infatti, una costante attenzione alla conoscenza delle esigenze dell'utenza ed alla formazione del personale addetto alle strutture di *front e back-office*, il quale deve unire alla conoscenza della materia tributaria e della sua applicazione, la capacità di comprendere l'esigenza dell'utente, fornendo comunicazione univoca e credibile degli esiti della sua attività.

La specifica professionalità deve essere, quindi, fortemente orientata all'ascolto ed alla risposta specializzata, come evoluzione della generica accoglienza, nonchè alla selezione dei "segnali" che provengono dall'utenza al fine di organizzare le risposte di servizio con efficienza, rapidità e sufficiente grado di specializzazione in relazione alla domanda.

Più in generale, la semplificazione del rapporto con il contribuente richiede di agire in molteplici direzioni:

- impiego di tecnologie facilmente accessibili, con la finalità di ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli Uffici locali. E' in particolare prevista l'intensificazione del servizio su prenotazione ed il generale potenziamento della *multicanalità* integrata con lo sviluppo di nuove funzionalità, comprensive di

utilizzo delle tecnologie *VoIP* che consentono l'integrazione tra telefono e rete Internet e, pertanto, una maggiore fruibilità dei vari canali. Dovrà in ogni caso essere garantito il servizio di assistenza, in particolare, agli utenti deboli nonché intraprese iniziative di alfabetizzazione tecnica verso i soggetti non esperti di tecnologie;

- evoluzione degli attuali *contact center territoriali* in un unico *contact center virtuale*, al fine di incrementare l'efficienza nell'erogazione del servizio attraverso l'organizzazione unitaria in rete dei servizi di sportello e la conseguenziale ottimizzazione delle risorse disponibili sul territorio;
- formazione orientata del personale;
- feed back sull'attività svolta, anche mediante indagini di customer;
- incisiva semplificazione degli adempimenti posti a carico del contribuente; a tale riguardo, secondo le indicazioni del Piano Aziendale, l'Agenzia avvierà la predisposizione e renderà disponibili al contribuente, con procedura telematica, modelli di dichiarazione precompilati in relazione ai dati conosciuti dall'Amministrazione, nonché l'evoluzione dei contenuti e delle modalità di informazione al contribuente.

A questo ultimo riguardo, deve essere considerato che il consolidamento della *tax compliance* richiede l'ulteriore sviluppo delle attività e dei mezzi di informazione, al fine di diffondere la conoscenza delle norme tributarie e le modalità di adempimento dell'obbligazione.

La tempestività, la chiarezza e l'affidabilità dell'informazione devono costituire i principi di riferimento per una efficace comunicazione esterna, nelle diverse strutture centrali e periferiche dell'Agenzia, al fine di diffondere contenuti coerenti ed integrati, riducendo il rischio di disinformazione.

La qualità della comunicazione costituisce, infatti, un fattore determinante per:

- ridurre i costi legati ad errori dipendenti da una informazione ambigua o carente;
- promuovere la cultura della legalità fiscale;
- decongestionare i tradizionali canali di sportello, anche attraverso una specifica azione informativa volta a promuovere l'utilizzo degli strumenti telematici, di cui al successivo paragrafo.

Il generale obiettivo di semplificazione degli adempimenti fiscali deve necessariamente avvalersi di più penetranti assetti e mezzi informativi, anche capaci di anticipare le esigenze degli utenti.

Al riguardo il Piano dell'Agenzia prevede servizi personalizzati, in termini di tempestive comunicazioni al contribuente sulle scadenze fiscali di suo interesse (ad es. termine di presentazione delle dichiarazioni, acconti, saldi e ogni altro versamento da effettuare), nonché degli importi da pagare in relazione a tributi predeterminabili, quali, ad esempio, quelli scaturenti dalla registrazione dei contratti di locazione pluriennali.

E' infatti da considerare che l'inadempimento dell'obbligazione tributaria trova anche una sua fonte di alimentazione, non trascurabile, nella "dimenticanza" della scadenza in assenza di una effettiva volontà di "evasione"; tale criticità può, quindi, essere superata con una personalizzata informazione di memoria che stimoli l'adempimento spontaneo, con indubbi vantaggi sia per il contribuente che viene così posto nella migliore condizione per evitare aggravii di tipo sanzionatorio, sia per l'Amministrazione in relazione al risparmio dei notevoli costi amministrativi insiti nell'attività di recupero.

Si deve altresì considerare che l'informazione puntuale sull'obbligo da adempiere contribuisce, comunque, a disincentivare anche comportamenti fiscali volontariamente scorretti, promuovendo l'immagine di una Amministrazione,

informata e vigile, che sensibilizza il contribuente al rispetto degli obblighi tributari.

Nel corso dell'anno, sulla base dei criteri sopra evidenziati, sarà pertanto intrapreso il programma di evoluzione dell'informazione, il quale potrà proficuamente avvalersi della sempre maggiore diffusione della telefonia mobile e dell'estensione della televisione digitale terrestre, che consente l'accesso ad alcune tipologie di servizio a coloro che non hanno la possibilità di utilizzare la rete Internet.

I programmi di divulgazione delle informazioni ai contribuenti necessitano di un alto grado di condivisione tra strutture centrali e locali dell'Amministrazione e lo sviluppo di specifiche competenze professionali in relazione alla complessa e diversificata platea dei soggetti destinatari (ad es. imprese, lavoratori autonomi, cittadini esteri, ecc).

Tale contesto di condivisione e professionalità deve trovare immediata espressione per l'assunzione di efficaci iniziative di comunicazione circa le opportunità connesse a norme di recente emanazione, come indicato nell'Atto di indirizzo.

Al riguardo, costituisce impegno prioritario dell'Agenzia fornire tempestive informazioni in ordine alle disposizioni previste dall'art. 1, commi da 96 a 117, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Legge Finanziaria 2008 -, concernenti un nuovo regime semplificato per gli esercenti attività di impresa, arti e professioni (c.d. contribuenti minimi).

Sono già state attivate, a livello centrale, una serie di iniziative che dovranno trovare l'ulteriore e determinante sviluppo in sede locale, in termini di informazione ed assistenza presso gli Uffici locali ed i CAM.

In particolare:

- al fine di consentire la conoscenza del regime semplificato ai contribuenti potenzialmente interessati, sono in corso di invio 500.000 lettere ai contribuenti che, sulla base dei dati in possesso dell'Agenzia, potrebbero avere i requisiti di legge per l'applicazione



del nuovo istituto; la platea selezionata riguarda soprattutto giovani artigiani e professionisti;

- sul sito *Internet* è disponibile una specifica applicazione che prevede un percorso interattivo per consentire al contribuente la verifica dei requisiti di legge per avvalersi del regime.

A seguito di questa prima informativa, le strutture locali dovranno garantire la massima informazione ed assistenza, secondo gli indirizzi di cui al paragrafo 5.

### **3. Servizi Telematici**

Lo strumento telematico costituisce uno dei fattori cardine per la semplificazione degli adempimenti posti a carico del contribuente, garantendo una costante interazione con il cittadino in tutte le fasi del suo rapporto con l'amministrazione fiscale, dall'erogazione delle informazioni fino al pagamento del tributo.

Se, da una parte, devono essere ulteriormente sviluppate "buone" tecnologie al servizio dei contribuenti, coniugate con i principi di trasparente ed efficiente amministrazione, dall'altra è anche necessario consolidare, nell'ambito del rapporto con il contribuente, i notevoli mezzi oggi disponibili che già consentono:

- una rilevante riduzione degli oneri amministrativi che gravano sui cittadini, sulle imprese e sui professionisti;
- un più efficace utilizzo delle risorse dell'Agenzia disponibili sul territorio.

Costituisce, quindi, obiettivo qualificante dell'Amministrazione l'aumento del bacino di utenza registrata al sito *Internet* ed abilitata all'utilizzo dei servizi telematici, con conseguente incremento delle operazioni *on line*; al riguardo il

Piano Aziendale indica un incremento del 5% nel biennio 2008-2009 e del 10% per il biennio 2010-2011.

Questo impegno richiede una convergenza di iniziative ai vari livelli dell'organizzazione, alcune delle quali già avviate:

- è stato di recente aggiornato il sito web, [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), prevedendo anche un sistema di informazione ed assistenza *on line* in relazione alle tipologie di utente, con un più facile accesso ai servizi telematici ed una grafica più intuitiva;

- è stata avviata una diffusa campagna informativa per pubblicizzare i vantaggi derivanti:

- ✓ dall'accesso al sito, sia per acquisire informazioni ovvero consultare la normativa e la prassi fiscale, sia per usufruire di alcuni importanti servizi, quali ad es. prenotare un appuntamento con un funzionario presso un Ufficio locale, richiedere il duplicato del codice fiscale e della tessera sanitaria, ottenere *on line* i dati catastali degli immobili, visualizzare e stampare una scadenza;

- ✓ in termini ben maggiori, dall'utilizzo dei servizi *on line* che consentono di trasmettere dichiarazioni fiscali e comunicazioni, effettuare i versamenti dei tributi, registrare i contratti di affitto o locazione di immobili, consultare il cassetto fiscale contenente le informazioni anagrafiche e reddituali personali.

Questo ultimo profilo deve essere pienamente valorizzato nel quotidiano rapporto del personale, impegnato nei *front-office*, con i contribuenti che ogni giorno accedono agli sportelli degli Uffici locali per richiedere quegli stessi servizi di cui potrebbero usufruire *on line*, in qualsiasi orario e giorno senza limitazione alcuna.

Per il raggiungimento dell'obiettivo è, quindi, indispensabile un apporto professionale di notevole rilievo che richiede anche una attenzione organizzativa specifica, in termini sia di formazione del personale, sia di campagne, anche personalizzate, verso il contribuente.

La formazione deve essere finalizzata alla diffusione nel personale della necessaria e completa conoscenza tecnica per informare il contribuente sull'ampia gamma dei vantaggi offerti dai servizi telematici e, quindi, assisterlo soprattutto nella fase di richiesta del codice *Pin* e nei primi "contatti" con i servizi telematici.

Questa attività di promozione ed assistenza deve essere primariamente orientata verso quei segmenti di utenza che, per caratteristiche intrinseche (ad es. età, composizione del nucleo familiare, attività svolta, frequenza di accesso agli sportelli e relativi motivi), è potenzialmente la più interessata all'utilizzo di tali servizi.

A tal fine le Direzioni regionali sono chiamate a svolgere un ruolo di analisi dell'utenza e di organizzazione delle specifiche attività nei diversi ambiti territoriali, orientando gli uffici nella promozione.

#### ***4. Linee di attività delle strutture territoriali***

Le attività delle strutture territoriali dell'Agenzia nell'area "***Gestione Tributi e Servizi ai contribuenti***" sono volte a consolidare la maggiore efficienza dei processi lavorativi direttamente connessi alle esigenze del contribuente, ottimizzando nel contempo la tempestiva acquisizione all'erario delle somme dovute dai contribuenti in relazione agli atti ed alle dichiarazioni prodotti; la generale ed unitaria valenza di tale duplice attività costituisce, infatti, fattore promozionale del ruolo ed autorevolezza dell'Agenzia.

Sulla base di tali presupposti, con nota prot. 2007/200298 del 21 dicembre 2007, l'Ufficio Pianificazione e Controllo, in coerenza con il Piano Aziendale 2008-2010, approvato con delibera n. 397 del Comitato di Gestione del 27 luglio 2007, ha provveduto ad assegnare il *budget provvisorio* di produzione per l'esercizio 2008.

Lo stesso Ufficio, con successiva nota prot. n. 2008/10955 del 21 gennaio 2008 ha fornito alle Direzioni regionali alcuni chiarimenti previamente condivisi dalla scrivente, finalizzati all'attribuzione degli obiettivi provvisori ai singoli uffici.

Gli obiettivi di budget assegnati delineano un prioritario impegno degli uffici nelle attività di seguito evidenziate in sintesi.

- **Assistenza ai contribuenti** – la qualità dei servizi di assistenza e informazione ai contribuenti richiede prioritariamente:
  - ✓ il presidio della tempestività e rapidità del servizio;
  - ✓ l'erogazione del servizio da parte di personale qualificato in funzione della tipologia di contribuente e del grado di specificità della domanda;
  - ✓ il potenziamento dell'attività di informazione, al fine di diffondere tempestivamente la conoscenza delle norme tributarie e delle relative modalità di adempimento, per ridurre i costi legati ad errori commessi dai contribuenti e contestualmente fornire un'adeguata informativa circa le opportunità connesse a norme di recente emanazione. Al riguardo, come già evidenziato al paragrafo 2, costituisce impegno prioritario dell'Agenzia fornire tempestive informazioni in ordine alle disposizioni contenute nella legge finanziaria per il 2008, con particolare riferimento al nuovo regime applicabile ai contribuenti minimi.
- **liquidazione dei tributi risultanti dalle dichiarazioni** – nell'ottica del miglioramento degli standard qualitativi relativi al controllo automatizzato delle dichiarazioni, per il corrente anno è previsto l'incremento del 15% della percentuale dei controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, al fine di intercettare eventuali anomalie e ridurre al minimo l'invio di comunicazioni ai contribuenti;
- **erogazione dei rimborsi** - al riguardo è prevista l'ulteriore e rilevante riduzione dello stock arretrato, procedendo, nel contempo, alla lavorazione dei rimborsi previsti dal decreto legge 15 settembre 2006, n. 258, concernenti l'imposta sul valore aggiunto, da effettuare a seguito della sentenza della Corte di Giustizia del 14

settembre 2006 (c.d. “Iva auto”), secondo i criteri previsti dalla circolare n. 28 del 16 maggio 2007;

- **“gestione atti”** - l’obiettivo è quello di raggiungere una maggiore efficienza nella:
  - 1) *lavorazione degli atti telematici*, con riferimento al controllo dell’autoliquidazione;
  - 2) *gestione delle dichiarazioni di successione*, sia con riferimento all’attività di liquidazione, che alla predisposizione e trasmissione delle note di trascrizione;
  - 3) *attività di recupero delle tasse di concessione governative e delle tasse automobilistiche relative alle quattro Regioni a Statuto Speciale* – costituisce l’obiettivo di tendenza quello di pervenire alla notifica dei rilievi entro l’anno successivo a quello di mancato pagamento. Pertanto, nel corso del 2008 l’attività avrà necessariamente riguardo sia all’anno 2005 in scadenza, sia alla successiva annualità 2006;
  - 4) *lavorazione dei contratti di locazione pluriennali* – al riguardo costituisce generale fattore di ottimizzazione della complessiva attività il tempestivo controllo della regolarità dei pagamenti in relazione alle rate scadute per le annualità successive alla prima ed ogni successivo adempimento finalizzato al recupero degli importi non versati e relative sanzioni.

Si evidenzia, inoltre, l’esigenza di ottimizzare le attività degli Uffici locali in ordine agli adempimenti previsti dall’articolo 68 del d.p.r. 26 aprile 1986, n. 131, con riferimento al puntuale controllo, per ciascun quadrimestre, della regolare tenuta dei repertori da parte degli ufficiali roganti.

Nel dettaglio, gli obiettivi qualitativi e quantitativi provvisoriamente assegnati per l’esercizio 2008 sono di seguito illustrati.

## 5. Servizi ai contribuenti

Come già evidenziato, l'art. 1, commi da 96 a 117, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Legge Finanziaria 2008 – ha introdotto un nuovo regime semplificato per gli esercenti attività di impresa, arti e professioni (c.d. contribuenti minimi).

Tale regime si applica automaticamente ai contribuenti in possesso dei requisiti di legge, senza necessità di alcuna comunicazione di opzione.

Al riguardo, gli Uffici locali ed i Centri di Assistenza Multicanale sono impegnati nel promuovere la diffusa conoscenza dei vantaggi del regime semplificato e nell'assicurare assistenza ai contribuenti che intendono avvalersi delle nuove disposizioni.

Con comunicazione di servizio n. 1 del 18 gennaio 2008 è stato già avviato un piano di informazione ed assistenza che si avvale di metodologie avanzate, con particolare valorizzazione della multicanalità integrata per la più ampia ed efficace risposta alle esigenze dei contribuenti interessati.

In particolare, le strutture, negli ambiti di rispettiva operatività, dovranno informare ed assistere i contribuenti che, anche a seguito del ricevimento della comunicazione loro trasmessa centralmente (cfr. par.2), abbiano necessità di chiarimenti in relazione alla loro personale situazione fiscale per l'eventuale ingresso nel regime semplificato.

Con riferimento ai complessivi aspetti dei servizi di assistenza ai contribuenti, è opportuno evidenziare che le richieste dell'utenza rivolte alle strutture operative (Uffici locali e CAM) saranno monitorate con gli strumenti in uso presso le strutture stesse, in particolare:

- con l'applicazione “ *Service Center*” in uso ai CAM per le telefonate e le e-mail;
- con l'applicazione “*Profilo utente*” per gli Uffici locali.

Si richiama l'attenzione sulla necessità del corretto e costante uso delle suddette applicazioni, per assicurare l'alimentazione dei dati basilari per il

monitoraggio delle richieste di assistenza prestata ai contribuenti, anche con riguardo ai soggetti interessati al nuovo regime fiscale semplificato.

L'acquisizione dei relativi elementi conoscitivi e la loro successiva analisi è, infatti, condizione imprescindibile per ogni azione di miglioramento delle modalità di assistenza al contribuente, in termini sia organizzativi in sede locale con riferimento alle specifiche esigenze manifestate dall'utenza, sia di orientamento dei percorsi evolutivi anche a livello centrale, come evidenziati ai paragrafi 2 e 3.

A tale riguardo l'Atto di indirizzo del Vice Ministro pone l'esigenza di intensificare i servizi di assistenza che si avvalgono della multicanalità integrata, essendo questo il fattore primariamente incidente sulla riduzione dell'afflusso dei contribuenti verso gli uffici e dei tempi di attesa per l'erogazione del servizio.

E' quindi necessaria una costante azione di razionalizzazione dell'afflusso dei contribuenti verso gli Uffici locali, facendo leva sulla multicanalità integrata e sull'utilizzo diretto dei servizi on-line per l'adempimento dell'obbligazione tributaria.

Nell'ottica di un corretto dimensionamento dei canali attualmente fruibili, sono stati fissati i seguenti obiettivi complessivi di budget:

#### **5.1 Risposte fornite in forma scritta (web mail, fax-server e sms)**

*I Cam dovranno fornire un numero di risposte, attraverso web mail, fax-server ed sms, non inferiore a 41.000, secondo le specifiche riportate negli allegati alla nota prot. 2007/200298 del 21 dicembre 2007 dell'Ufficio Pianificazione e Controllo.*

#### **5.2 Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione**

*I Cam dovranno assicurare che almeno il 70% delle risposte scritte siano inviate entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della richiesta.*

### **5.3 Contribuenti assistiti attraverso la multicanalità**

*Assistere, attraverso i diversi canali di contatto, un numero di contribuenti almeno pari a: **1.905.000**, secondo le specifiche riportate negli allegati alla citata nota prot. 2007/200298 del 21 dicembre 2007.*

### **5.4 Percentuale dei contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato**

*Garantire che la percentuale dei contribuenti che hanno prenotato un appuntamento assistiti entro 10 minuti dall'orario fissato, non sia inferiore al 95%.*

### **5.5 Percentuale di dichiarazioni Unico Persone Fisiche predisposte e trasmesse per conto del contribuente**

*Garantire che la percentuale delle dichiarazioni UNICO Persone Fisiche, predisposte e trasmesse per conto del contribuente, rispetto a quelle trasmesse, non sia inferiore alle percentuali indicate, con riferimento a ciascuna Direzione Regionale, negli allegati alla citata nota prot. 2007/200298 del 21 dicembre 2007.*

Per ciò che concerne, in particolare, gli obiettivi assegnati ai CAM si precisa quanto segue:

- l'obiettivo "*Contribuenti assistiti attraverso la multicanalità*" non include i controlli di qualità che costituiscono un obiettivo specifico (cfr paragrafo 6.1). Il budget assegnato (**1.905.000**) tiene quindi conto dell'esigenza di destinare parte della capacità operativa alle attività connesse ai suddetti controlli di qualità .
- L'obiettivo "*Risposte fornite in forma scritta (web mail, fax-server e sms)*" è stato determinato in aumento rispetto al budget assegnato per il 2007, al fine di garantire maggior assistenza sulle richieste di informazioni tramite risposte non telefoniche.



- L'obiettivo "*Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione*" potrà essere garantito attraverso una specializzazione dei consulenti telefonici, con particolare riferimento all'assistenza relativa al nuovo regime semplificato, nell'ottica di richieste sempre maggiori attraverso tale canale.

Con riferimento agli obiettivi assegnati agli Uffici locali si precisa in particolare quanto segue:

- è incrementata la percentuale prevista per l'obiettivo "*Percentuale dei contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato*" tenuto conto dei dati di consuntivo relativi all'attività svolta nel precedente esercizio;
- l'obiettivo "*Garantire che la percentuale delle dichiarazioni Unico Persone Fisiche, predisposte per conto del contribuente, rispetto a quelle trasmesse non sia inferiore alle rispettive percentuali indicate*" richiede alle strutture operative di:
  - pianificare ogni utile azione di "contatto" dei contribuenti per garantire la percentuale assegnata in ordine alla dichiarazioni compilate rispetto a quelle trasmesse, operando a tal fine una analisi dell'utenza potenzialmente più interessata al servizio in argomento;
  - assicurare una elevata qualità della prestazioni effettuate, garantendo il contribuente in ordine all'affidabilità del servizio reso; la dichiarazione predisposta e trasmessa dall'ufficio, limitatamente al puntuale riscontro della documentazione esibita ai fini della sua compilazione, non è, infatti, esposta a rilievi in sede di controllo ai sensi degli articoli 36 bis e 36 ter del d.p.r. n. 600 del 1973.

## 6. Gestione dichiarazioni e atti

### 6.1 Numero di controlli di qualità

*Garantire un numero di controlli di qualità non inferiore a 1.100.000.*

Nell'ambito della direttrice strategica tesa al “miglioramento della relazione fisco collettività attraverso la semplificazione degli adempimenti e la qualità dei servizi”, per garantire il miglioramento degli standard qualitativi relativi al controllo automatizzato delle dichiarazioni, per il 2008 uno degli indicatori individuati è l'incremento del 15 per cento della percentuale dei controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità.

A tal fine i controlli preventivi sono stati inizialmente programmati nel numero complessivo di circa 1.100.000 posizioni, così distribuiti:

| <b>Tipologia uffici</b>          | <b>Numero complessivo</b> |
|----------------------------------|---------------------------|
| Centro operativo Venezia         | 480.000                   |
| Centri di Assistenza Multicanale | 180.000                   |
| Uffici locali*                   | 440.000                   |
| <b>Totale</b>                    | <b>1.100.000</b>          |

\*Comprende anche le lavorazioni non ordinarie attribuite a Foggia per un numero pari a 40.000.

Tutte le lavorazioni assegnate dovranno essere terminate entro il 30 novembre 2008.

Per quanto concerne le lavorazioni da attribuire agli Uffici locali, posto il numero complessivo di 400.000 (escluse le lavorazioni straordinarie attribuite all'Ufficio di Foggia), sulla base dell'attribuzione dei controlli preventivi degli anni precedenti, è stata prevista la distribuzione per Direzione Regionale.

Considerato che ordinariamente il trattamento delle dichiarazioni in sede di controllo automatizzato è caratterizzato dal principio della “circolarità” delle operazioni di correzione, per facilitare il raggiungimento degli obiettivi assegnati a ciascuna Direzione Regionale, con riferimento ad alcune tipologie di liste di

dichiarazioni, alle Direzioni regionali è fornita apposita procedura di assegnazione agli uffici degli elenchi visualizzati in DALI.

Il criterio di assegnazione è stabilito, pertanto, direttamente dalla Direzione Regionale competente in considerazione del fatto che la più dettagliata conoscenza che la stessa ha della realtà locale, del carico di lavoro gravante sui singoli uffici ad essa facenti capo, possa ottimizzare la lavorazione delle posizioni segnalate.

### **6.2 Percentuale degli atti privati registrati e trasmessi alla A.T. entro 2 giorni lavorativi**

*Garantire che la percentuale degli atti privati registrati e trasmessi alla A.T. entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione, non sia inferiore al 95%.*

L'obiettivo è stabilito al fine di fornire un servizio ai contribuenti più efficiente di quanto previsto nella Carta dei Servizi pubblicata nel 2005 (90% entro 5 giorni lavorativi), anche in considerazione che gli uffici sono chiamati ad incentivare l'utilizzo degli strumenti telematici per la registrazione dei contratti di locazione, secondo i criteri di indirizzo illustrati al paragrafo 3.

### **6.3 Dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007 da liquidare**

*Garantire entro il 31 dicembre 2008 la liquidazione delle dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007.*

Il valore provvisoriamente assegnato a budget è riferito alle annualità 2005-2006 e 2007, sulla base dei dati già trasmessi alle Direzioni regionali.

Al fine di consentire una più puntuale gestione delle attività di liquidazione, saranno comunicati i relativi dati analitici aggiornati.

### **6.4 Dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007 per le quali trasmettere le note di trascrizione**

*Garantire, entro il 31 dicembre 2008, la trasmissione delle note di trascrizione, con riferimento alle dichiarazioni di successione presentate fino al 31 dicembre 2007.*

Entro l'anno dovranno in ogni caso essere effettuate tutte le lavorazioni in relazione alle dichiarazioni di successione presentate entro il 31 dicembre 2007.

Al fine di consentire una più puntuale gestione delle attività, saranno comunicati i dati analitici aggiornati.

#### **6.5 Percentuale di dichiarazioni di successione liquidate entro 6 mesi dalla data di presentazione, riferite all'anno corrente**

*Garantire che la percentuale di dichiarazioni di successione liquidate entro 6 mesi dalla data di presentazione, riferite all'anno corrente, non sia inferiore al 100%.*

L'obiettivo ha la finalità di ottimizzare a regime, sulla base di una mirata pianificazione, la lavorazione delle denunce di successione in ordine al controllo delle imposte autoliquidate (ipotecaria e catastale) e dell'imposta di successione (avviso di liquidazione ed ogni successivo adempimento).

#### **6.6 Percentuale di note di trascrizione trasmesse entro 60 giorni dalla presentazione della dichiarazione di successione**

*Garantire che la percentuale di note di trascrizione trasmesse entro 60 giorni dalla presentazione della dichiarazione di successione, non sia inferiore al 100%.*

L'obiettivo ha la finalità di garantire al contribuente l'esecuzione della trascrizione, ottimizzando le lavorazioni previste e l'invio della richiesta di trascrizione alla competente Conservatoria entro 60 giorni dalla presentazione della dichiarazione.

#### **6.7 Avvisi da notificare per tasse concessioni governative relativi alle annualità 2005 e 2006**

*Garantire, entro il 31 dicembre 2008, la notifica degli avvisi per tasse concessioni governative relativi alle annualità 2005-2006.*

Gli avvisi relativi alla annualità 2005 sono nella disponibilità degli uffici fin dal primo semestre 2007; al riguardo saranno trasmessi alle Direzioni

regionali gli elementi conoscitivi in ordine alle lavorazioni in carico ai singoli uffici, al fine di consentire le necessarie attività di coordinamento.

Gli avvisi relativi all'annualità 2006 saranno trasmessi agli uffici entro il primo trimestre del corrente anno. La quantificazione del valore relativo a tale ultima annualità è allo stato determinata, in via provvisoria, incrementando il dato 2005 del 10%.

#### **6.8 Avvisi da notificare per tasse automobilistiche relativi alle annualità 2005 e 2006 (Regioni a statuto speciale)**

*Garantire, entro il 31 dicembre 2008, la notifica degli avvisi tasse automobilistiche relativi alle annualità 2005-2006.*

Il valore provvisorio assegnato a budget è pari alla sommatoria degli avvisi da notificare relativi alle annualità 2005 e 2006.

Gli avvisi relativi alla annualità 2005 sono nella disponibilità degli uffici interessati fin dal primo semestre 2007; al fine di consentire ogni utile attività di coordinamento, saranno forniti alle rispettive Direzioni regionali i dati conoscitivi in ordine allo stato delle lavorazioni.

Con riferimento all'annualità 2006, i rilievi saranno nella disponibilità degli uffici entro il primo trimestre, previo incrocio con le posizioni interessate dalle norme agevolative (ecoincentivi) previste dalla legge n. 296 del 2006.

La quantificazione provvisoria del volume di attività riferibile a tale ultima annualità è allo stato determinata incrementando il dato 2005 del 10%.

#### **6.9 Contratti di locazione pluriennale**

*Garantire entro i termini di decadenza del 2008 la verifica della regolarità dei pagamenti delle annualità successive alla prima ed ogni ulteriore adempimento in relazione alle rate scadute.*

Il valore assegnato a budget è riferito alla annualità 2005 sulla base di dati già trasmessi alle Direzioni regionali.

Al fine di consentire una più puntuale gestione dell'attività, saranno comunicati dati analitici delle posizioni interessate.

Resta fermo che dovranno in ogni caso essere effettuate tutte le lavorazioni in relazione alle quali nel 2008 scadono i termini di decadenza.

Sono in fase di realizzazione alcuni miglioramenti alla procedura automatica di abbinamento dei versamenti ai contratti e contestuali modifiche alla procedura operativa 'AttiWeb' al fine di garantire una più fluida e rapida lavorazione delle posizioni aperte.

Si precisa, inoltre, che l'obiettivo ha riguardo al processo nella sua completezza, in termini di definizione della posizione, attraverso le fasi dell'avviso di liquidazione e, in assenza di successivo versamento, dell'iscrizione a ruolo delle somme dovute.

Come già evidenziato al paragrafo 2, sono, altresì, in fase di realizzazione strumenti, rivolti ai contribuenti, al fine di facilitare l'adempimento: invii personalizzati direttamente al proprio domicilio del modello di pagamento per le annualità in scadenza ovvero, per gli utenti dei servizi telematici, promemoria via mail o sms relativamente alle scadenze in avvicinamento con la possibilità di pagamento on-line delle stesse.

#### **6.10 Atti notarili presentati per via telematica fino al 31 dicembre 2007**

*Garantire entro il 30 giugno 2008 l'ultimazione di tutte le lavorazioni scaturenti dalla verifica dell'autoliquidazione (avviso di liquidazione ed iscrizione a ruolo).*

Il valore – già segnalato alle Direzioni regionali - provvisoriamente assegnato a budget è riferito alle annualità 2005 e 2006, comprende tutte le posizioni per le quali non sono stati completati i controlli relativi all'autoliquidazione ovvero, se completati, non risulta emesso il previsto avviso di liquidazione. Vengono qui ricompresi anche gli avvisi di liquidazione emessi per cui non risulta il relativo pagamento.

Si richiamano al riguardo le direttive impartite da ultimo, con note n. 189927 del 17 dicembre 2007 e n. 8560 del 4 febbraio 2008 nelle quali è stata ribadita l'esigenza di effettuare un sistematico e puntuale controllo dell'autoliquidazione effettuata dai notai, con prioritario riferimento agli atti per i

quali il Sistema ha rilevato automaticamente una differenza tra quanto liquidato dai notai e quanto calcolato automaticamente sulla base dei dati trasmessi nel Modello Unico Informatico.

Si precisa, inoltre, che anche tale obiettivo ha riguardo al processo nella sua completezza, in termini di definizione della posizione, attraverso le fasi dell'avviso di liquidazione e, in assenza di successivo versamento, dell'iscrizione a ruolo delle somme dovute.

#### **6.11 Percentuale di atti notarili registrati nell'anno corrente per i quali è stata verificata la correttezza dell'autoliquidazione entro sei mesi dalla data di presentazione**

*Garantire che la percentuale di atti notarili registrati nell'anno corrente, per i quali è stata verificata la correttezza dell'autoliquidazione entro 6 mesi dalla data di presentazione, non sia inferiore al 100%.*

L'obiettivo ha la finalità di ottimizzare a regime, sulla base di una mirata pianificazione, il tempestivo controllo degli atti registrati telematicamente al fine di garantire entro sei mesi il recupero delle eventuali somme non versate (avviso di liquidazione ed ogni successivo adempimento).

### **7. Rimborsi**

Al fine di conseguire l'eliminazione dello stock arretrato di rimborsi, il budget di produzione per l'anno 2008, in continuità con quello del 2007, fissa in via generale l'obiettivo della conclusione delle lavorazioni per tutti i rimborsi correlati a diversi anni d'imposta.

Si evidenzia, infatti, che l'Atto di indirizzo pone l'obiettivo dell'eliminazione dell'arretrato nelle istruttorie dei rimborsi, assicurando la priorità nell'erogazione dei rimborsi relativi ai crediti più risalenti nel tempo; nel

triennio dovranno essere tempestivamente soddisfatte le nuove richieste di rimborso, contestualmente all'esito di liquidazione delle dichiarazioni e, comunque, nell'integrale utilizzo delle risorse stanziare per ogni esercizio.

L'entità numerica dei singoli obiettivi e cioè il numero delle richieste di rimborso, la loro dislocazione sul territorio nazionale o locale, il loro valore, sono desumibili dalle applicazioni di monitoraggio realizzate e nella disponibilità delle strutture territoriali.

Nel budget provvisorio di produzione sono state individuate le attività di seguito elencate, il cui effettivo dimensionamento deve essere oggetto di costante aggiornamento in relazione all'andamento delle giacenze da lavorare in corso d'anno; con riferimento all'intero macroprocesso “*Rimborsi*” dovranno essere comunque assicurate risorse sufficienti per garantire la lavorazione degli effettivi carichi di lavoro, i quali concretizzano budget per il corrente anno.

### **7.1 Rimborsi II.DD. ante 2005 da lavorare**

*Garantire entro il 31 dicembre 2008 la lavorazione di tutti i rimborsi II.DD. (ogni tipo di imposta ed ogni tipologia di intestatario o beneficiario), fino all'anno di imposta 2004.*

L'obiettivo è quello di terminare tutte le lavorazioni sui rimborsi di Imposte Dirette fino all'anno d'imposta 2004 (resi disponibili nelle applicazioni gestionali entro il 30 settembre del 2008).

Per l'attività in questione assumono, pertanto, preminente rilevanza il numero ed il valore dei rimborsi dichiarati nei *quadri RX* delle varie dichiarazioni.



### **7.2 Rimborsi II. DD. P.N.F. ante 2002 da pagare**

*Garantire entro il 31 dicembre 2008 il pagamento manuale di tutti i rimborsi II.DD., fino all' anno di imposta 2001 (sulla base degli elenchi forniti dalla Direzione Centrale) relativi alle persone non fisiche (creditori fino a € 500.000).*

Il dato puntuale in ordine al carico di lavoro per singolo ufficio è rilevabile dalla procedura di monitoraggio *MONET*, con riferimento ai rimborsi aventi come stato: “*confermato/convalidato non erogato*”.

### **7.3 Percentuale dei rimborsi II.DD. acquisiti a sistema informativo entro 30 giorni dalla presentazione**

*Garantire che la percentuale dei rimborsi II.DD. acquisiti a sistema informativo entro 30 giorni dalla presentazione, non sia inferiore al 100%.*

Tale aspetto del budget è correlato al tempestivo soddisfacimento delle nuove richieste, essendo prevista una significativa accelerazione del tempo entro il quale una istanza presentata agli uffici, diversa dalla dichiarazione, è acquisita al Sistema informativo dell’Agenzia.

Nel corrente anno verrà, quindi, rilevata la percentuale delle domande acquisite entro 30 giorni dalla data di presentazione (purché presentate entro il 30 novembre 2008), per consentire una tempestiva valutazione delle giacenze dei rimborsi.

L’osservanza di tale tempistica consente una più tempestiva individuazione di eventuali criticità insorte al fine di approntare i relativi interventi, nonché di ottimizzare la pianificazione delle risorse finanziarie.

### **7.4 Rimborso II.II. da acquisire a sistema**

*Garantire entro il 31 dicembre 2008 l'acquisizione a sistema di tutte le istanze di rimborso II.II., presentate fino al 30 novembre 2008.*

Per le imposte indirette diverse dall'IVA (imposta di Registro e tributi minori), il volume stimato tiene conto delle rilevazioni numeriche direttamente comunicate dalle Direzioni regionali in sede di proposta del budget.

Al riguardo è posto l'obiettivo della completa rilevazione delle istanze da lavorare nell'ambito dell'applicazione informatica di riferimento (**INDI**), quale presupposto per la definitiva stima degli effettivi carichi di lavoro e dei finanziamenti necessari per soddisfare le esigenze dei contribuenti.

### **7.5 Rimborsi IVA ante 2007 da lavorare**

*Garantire che entro il 31 dicembre 2008 sia completata la lavorazione (liquidazione da capitolo, disposizione, diniego, archiviazione, registrazione dell'esito) di tutti i rimborsi IVA, fino all'anno di imposta 2006.*

L'obiettivo per il corrente anno è quello di terminare tutte le lavorazioni sui rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2006; per il dimensionamento dell'attività costituiscono utile riferimento le risultanze rilevabili dall'applicazione di monitoraggio *MONET*.

Il carico è quindi pari al numero delle istanze presentate per gli anni d'imposta fino al 2006, per le quali lo stato di lavorazione evidenzia che l'istanza del contribuente non è stata soddisfatta per intero, ovvero non è stata denegata.

### **7.6 Rimborsi Iva auto**

*Garantire entro il 31 dicembre 2008 la lavorazione dei rimborsi "IVA auto", in relazione alle posizioni assegnate alle strutture territoriali.*

L'obiettivo concerne la lavorazione a cura delle strutture territoriali, sulla base di criteri di selezione delle posizioni, di un parziale carico dei rimborsi relativi all'imposta sul valore aggiunto, previsti dal decreto legge 15 settembre 2006, n. 258, convertito con modificazioni dalla legge 10 novembre 2006, n. 278, in attuazione alla sentenza della Corte di Giustizia del 14 settembre 2006, relativa alla Causa C-228/05 (c.d. "Iva auto"; cfr circolare n. 28 del 16 maggio 2007).

Lo smaltimento del restante carico dei rimborsi sarà effettuato con esclusivo procedimento automatizzato, secondo criteri di funzionalità determinati anche in relazione ai risultati dell'attività presso gli uffici.

In ordine a tali lavorazioni saranno a breve diramate le relative istruzioni operative.

Le Direzioni regionali, con riferimento al complessivo obiettivo di ulteriore e rilevante smaltimento dell'arretrato nell'istruttoria dei rimborsi secondo i criteri sopra evidenziati, svolgeranno ogni utile azione di coordinamento avvalendosi degli appositi strumenti di monitoraggio resi disponibili nel corso del precedente esercizio, assicurando le risorse necessarie alla lavorazione degli effettivi carichi di lavoro in relazione all'andamento delle giacenze in corso d'anno.

Al fine di rendere più rapido e sicuro il rimborso al contribuente, sarà altresì fornita diffusa informazione ai contribuenti in ordine ai vantaggi derivanti dalla comunicazione all'Agenzia delle coordinate del proprio conto bancario o postale; la conoscenza di tali dati consente, infatti, di ricevere l'accredito direttamente sul conto, evitando ogni rischio di riscossioni fraudolente e, comunque, modalità di incasso più onerose presso gli uffici postali o tramite vaglia cambiario spedito alla Banca d'Italia.

Proprio per rendere più agevole la collaborazione dei contribuenti interessati, sul sito dell'Agenzia è disponibile il modello di comunicazione che può essere trasmesso con modalità telematica; i contribuenti non collegati alla rete possono compilare e presentare il modulo presso qualsiasi Ufficio locale.

— ° —

Nella disamina delle attività per l'esercizio in corso, sono altresì da considerare ulteriori profili di particolare rilevanza nel complessivo ed articolato sistema di gestione dei servizi.

## **8. Cinque per mille**

Tra le attività per le quali viene chiesto sempre maggiore impegno alle strutture dell'Agenzia, particolarmente significativa è quella legata alla gestione dell'istituto del cinque per mille.

Tale istituto è stato previsto per sostenere in modo tangibile, attraverso le scelte dei cittadini, il più ampio mondo del c.d. "terzo settore" che svolge, sotto svariate forme giuridiche, un'attività di volontariato o di interesse sociale all'interno della comunità, divenendo – a seconda delle aree di intervento – strumento di cultura, di integrazione, di solidarietà, di sensibilizzazione su temi inerenti i diritti umani, etc.

Il meccanismo adottato dal legislatore mira ad evitare, come ha ribadito la Corte Costituzionale con la sentenza n. 202 del 18 giugno 2007, che la scelta dei singoli di effettuare un esborso per finalità etiche o sociali possa trovare ostacoli o disincentivi. Per realizzare tale obiettivo le relative norme prevedono che il cittadino possa destinare, in sede di dichiarazione dei redditi, il cinque per mille della propria imposta sul reddito delle persone fisiche all'organizzazione prescelta nell'ambito delle categorie individuate dalla legge: in tal modo la scelta di destinare una somma a favore di attività etico-sociali diventa non onerosa e quindi economicamente indifferente per il contribuente.

Molteplici sono i compiti che i DPCM emanati, attuativi delle disposizioni di legge disciplinanti l'istituto negli anni finanziari 2006 e 2007, hanno affidato all'Agenzia delle Entrate:

- a) curare la predisposizione dell'elenco degli enti del volontariato;
- b) dare pubblicità – attraverso la pubblicazione sul sito – di tutti gli elenchi dei soggetti ammessi al beneficio;
- c) curare l'acquisizione e il censimento delle dichiarazioni sostitutive presentate;

- d) attuare il controllo, anche a campione, delle dichiarazioni sostitutive prodotte dagli enti del volontariato per verificare la sussistenza dei requisiti che danno diritto al beneficio;
- e) determinare – attraverso l’elaborazione dei dati dichiarativi – il numero ed i destinatari delle scelte effettuate dai contribuenti, nonché gli importi spettanti ai singoli aventi diritto;
- f) fornire al Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato ed ai Dicasteri interessati gli elenchi e le informazioni utili ai fini della corresponsione degli importi agli aventi diritto.

Le Direzioni regionali curano gli adempimenti relativi all’acquisizione e censimento delle dichiarazioni sostitutive ed al controllo delle stesse. Tali attività sono connotate da elevata e perdurante complessità, sia per l’adesione all’istituto del cinque per mille sempre più intensa degli enti del volontariato, sia per la complessità dell’iter procedurale previsto, con particolare riferimento ai casi di esclusione dagli elenchi.

Nel corso del corrente anno dovranno essere completate le seguenti attività:

- controllo delle posizioni riguardanti le associazioni sportive e dilettantistiche per l’anno finanziario 2006 (periodo d’imposta 2005);
- controllo delle posizioni concernenti l’anno finanziario 2007 (periodo d’imposta 2006), comprensive di quelle relative alle associazioni sportive e dilettantistiche;
- controllo delle posizioni concernenti l’anno finanziario 2008 (periodo d’imposta 2007), secondo la tempistica che verrà delineata dal DPCM di prossima emanazione.

## **9. Archivio Anagrafico**

L'Archivio Anagrafico, nel quale sono registrate le informazioni basilari identificative dei soggetti associate al codice fiscale ed, in caso, alla partita IVA, è base dati fondamentale per i processi dell'Agenzia ed anche riferimento per tutti gli altri enti ed amministrazioni.

E' importante che le informazioni in esso registrate siano quanto più corrette ed aggiornate; a tal fine si richiama l'attenzione degli uffici nel corretto inserimento delle informazioni, quando l'acquisizione delle stesse sia a carico dell'operatore.

Nel corso del 2008 è programmato il proseguimento di diverse attività, volte in particolare alla semplificazione degli adempimenti per i cittadini e del lavoro per gli uffici, in collaborazione con altre amministrazioni.

### **9.1 Comunicazione unica per la nascita dell'impresa**

In seguito all'approvazione del modello di comunicazione unica per la nascita dell'impresa (decreto 2 novembre 2007) e alla individuazione delle regole tecniche di colloquio, nel corrente mese di febbraio avrà inizio la fase di sperimentazione del nuovo sistema di comunicazione che coinvolge l'Agenzia delle Entrate e gli Enti interessati (Camere di Commercio, INPS e INAIL).

La comunicazione unica, presentata all'ufficio del registro delle imprese, verrà da questo inviata telematicamente all'Agenzia, per il rilascio del codice fiscale e della partita IVA, ai fini dell'avvio dell'impresa. Inizialmente la presentazione della comunicazione unica è prevista in via opzionale, per divenire, da agosto, obbligatoria.

L'avvio della comunicazione unica avrà come vantaggio una riduzione degli accessi in ufficio per la presentazione dei modelli anagrafici AA7 ed AA9.

## **9.2 Comunicazione unica per il cittadino e semplificazione degli adempimenti anagrafici**

Come noto, è da tempo attivo il collegamento telematico con il sistema INA-SAIA (Sistema di accesso di interscambio anagrafico) gestito dal Ministero dell'Interno, tramite il quale l'Agenzia riceve le comunicazioni di variazioni anagrafiche trasmesse dai Comuni, relativamente ai cittadini residenti. Questo sistema di comunicazione delle informazioni è sempre maggiormente utilizzato dai Comuni e sostituirà il canale Siatel di colloquio per lo scambio di dati anagrafici, garantendo un sempre migliore allineamento delle anagrafi.

Nel 2008 proseguirà l'attività di completamento del nuovo protocollo di comunicazione, per ricevere dai comuni, oltre ai dati relativi alle comunicazioni di nascita, decesso e variazione di domicilio, anche tutte le altre variazioni che intervengono nelle anagrafi comunali.

## **9.3 Acquisizione dei dati dell'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE)**

Considerata l'importanza di avere in Anagrafe Tributaria informazioni sui cittadini non residenti, sono in corso di completamento le attività per acquisire periodicamente, tramite il Ministero dell'Interno, i dati relativi ai cittadini italiani iscritti in AIRE, che verranno messe a disposizione degli uffici dell'Agenzia.

A regime, in collaborazione col Ministero dell'Interno e degli Affari Esteri, è previsto che anche le informazioni dei suddetti cittadini entreranno a far parte del circuito di colloquio INA-SAIA.

## **9.4 Tessera sanitaria**

Il progetto "Tessera Sanitaria" ha l'obiettivo di fornire uno strumento di accesso ai servizi sanitari da parte dei cittadini aventi diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale e potenziare il monitoraggio della spesa nel settore.

L'Agenzia delle entrate ha in corso di completamento la distribuzione della tessera a tutti gli aventi diritto, in dipendenza della progressiva fornitura dei dati informativi in ordine ai cittadini assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale.

Sono state attualmente distribuite oltre 56 milioni di tessere sanitarie.

Sussiste peraltro l'esigenza di fornire, in sede locale, una puntuale indicazione in ordine agli aspetti connessi alle norme introdotte dalla legge finanziaria 2007, che subordinano la deduzione o la detrazione fiscale delle spese sanitarie, relative all'acquisto di medicinali, alla relativa certificazione *“da fattura o da scontrino fiscale contenente la specificazione della natura, qualità e quantità dei beni e l'indicazione del codice fiscale del destinatario”*.

A decorrere dal 1° gennaio 2008 l'indicazione di questi dati sullo scontrino fiscale deve essere operata direttamente dalla farmacia che acquisisce il codice fiscale del destinatario dei farmaci direttamente dalla tessera sanitaria ovvero dal tesserino di codice fiscale di nuova emissione, riportante il dato in formato barcode; nei casi di mancata esibizione di tali tessere, il codice fiscale sarà comunque rilevato dal farmacista come comunicato dal cliente, anche verbalmente.

### **9.5 Trattamento dei codici fiscali relativi a soggetti con situazioni particolari**

Sono in fase di completamento e rilascio procedure che consentiranno di individuare e segnalare, nell'ambito del sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria, i codici fiscali relativi a soggetti con situazioni particolari (minori adottati, codici fiscali rilasciati su esibizione di documenti falsi, soggetti espulsi), utili ai fini della corretta trattazione di tali posizioni da parte degli uffici.

### **9.6 Minoranze linguistiche slovene**

E' in fase di soluzione la problematica di interesse delle minoranze linguistiche, posta in particolare modo da quelle slovene, relativamente



all'utilizzo della grafia propria della loro lingua per i nomi ed i cognomi, nelle certificazioni prodotte dall'Agenzia. Gli adeguamenti, particolarmente onerosi, consentiranno, in qualche mese, la produzione di Tessere Sanitarie e tesserini di codice fiscale stampati con segni diacritici propri di lingue diverse da quella italiana.

### **9.7 Semplificazione dei processi per gli immigrati**

Sono già operativi dal 2006 i servizi per il colloquio telematico tra gli Sportelli Unici per l'Immigrazione e l'Agenzia delle Entrate, che consentono di attribuire il codice fiscale a tali cittadini senza rivolgersi agli uffici dell'Agenzia, ai quali resta la definizione dei casi che presentano particolari anomalie e di quelli per i quali lo Sportello non ha operato correttamente.

Il Ministero dell'Interno ha sviluppato un nuovo sistema telematico per la presentazione delle domande agli Sportelli che ridurrà i casi di erronea acquisizione dei dati (prima manuale), comportanti onerosi e frequenti interventi correttivi da parte degli uffici dell'Agenzia.

Sono inoltre in fase di rilascio analoghi servizi che consentono alle Questure, in fase di rilascio o di rinnovo del permesso di soggiorno, l'attribuzione e la variazione del codice fiscale in collegamento telematico con l'Agenzia.

## **10 Modulistica dichiarativa**

Nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente è stata approvata la modulistica fiscale che sarà utilizzata dai contribuenti nel corso del 2008, per adempiere agli obblighi dichiarativi in qualità di sostituti d'imposta (certificazione CUD e CUPE e modelli 770/2008), di persone fisiche (modelli 730/2008 e Unico PF 2008), di enti e società (Unico SP, SC ed ENC 2008, IRAP

2008), anche ai fini delle imposte indirette (Dichiarazione IVA e Comunicazione annuale dati IVA) e con riferimento ad alcune attività di accertamento (Parametri 2008 e Indicatori di normalità economica).

Le istruzioni realizzate per assistere il contribuente nella compilazione dei modelli, corredate dalle numerose voci di appendice descrittive di situazioni particolari o complesse, consentono una adeguata informazione circa le modalità di indicazione dei dati contabili ed extracontabili al fine della corretta individuazione della base imponibile e della determinazione dell'IRPEF, dell'IRES, dell'IRAP, dell'IVA e delle imposte sostitutive.

A seguito delle disposizioni contenute nelle ultime due leggi Finanziarie, sono state tra l'altro riviste le regole di determinazione dell'IRPEF basata non più sul sistema delle deduzioni (*no tax area* e *no tax family area*) ma su un insieme di detrazioni dall'imposta sia di natura personale (detrazione per familiari a carico) sia di tipo reddituale (detrazioni per i redditi di lavoro dipendente, pensione, alcuni redditi diversi e di lavoro autonomo, e per gli assegni di mantenimento). Tra le nuove detrazioni inserite nella modulistica delle persone fisiche sono presenti quella relativa alle famiglie numerose e quelle concernenti i canoni di locazione, le quali, in caso di incapienza dell'imposta ed a determinate condizioni, consentono l'attribuzione dell'eccedenza che ne consegue quale ammontare a credito.

Da quest'anno sono inoltre presenti nei modelli i campi per fruire dei benefici finalizzati ad incentivare il risparmio energetico che il legislatore fiscale ha previsto, a partire dall'anno d'imposta 2007, sotto forma di apposite detrazioni, sia per spese relative ad interventi sugli edifici sia per la rottamazione di alcuni elettrodomestici.

Nelle istruzioni concernenti la determinazione del reddito di lavoro autonomo sono state recepite le ultime disposizioni in materia di percentuali di deducibilità dal reddito di alcune componenti negative (ad esempio costi auto e telefonia) ed è stato eliminato il regime forfetario.

Nell'ambito del reddito d'impresa particolare attenzione è stata rivolta alla gestione delle società non operative a seguito degli ultimi orientamenti contenuti nella Circolare n. 25/E del 4 maggio 2007.

Con riferimento alle imposte sostitutive, oltre a quelle previste in relazione all'ingresso nel regime SIIQ e SIINQ ed al conferimento di beni immobili nelle stesse società, sono state inserite le ipotesi riguardanti le riserve in sospensione nonché le deduzioni extracontabili (quadro EC). Inoltre è stato previsto l'inserimento delle imposte sostitutive connesse allo scioglimento o alla trasformazione della società considerata non operativa, unitamente, per le sole persone fisiche, a quella relativa all'estromissione dei beni immobili dalla sfera imprenditoriale.

Nella modulistica dichiarativa deve poi rilevarsi l'inserimento in tutti i modelli Unico delle disposizioni relative alla tassazione del *Trust*. In particolare, nei modelli Unico SC ed ENC è stato inserito il quadro PN per la determinazione e l'imputazione del reddito derivante dal *Trust* che sarà poi indicato e assoggettato a tassazione per trasparenza nelle dichiarazioni dei singoli beneficiari.

Conseguentemente all'emanazione della predetta modulistica fiscale, la realizzazione delle specifiche tecniche concernenti i modelli di dichiarazione, consentirà la produzione in collaborazione con la SOGEI dei programmi, disponibili gratuitamente, per la compilazione, il controllo e la trasmissione delle dichiarazioni fiscali (ad esempio Unico Online, Unico Web ed i vari pacchetti di controllo), nonché la realizzazione di analoghi prodotti da parte delle società informatiche.

Inoltre, l'Agenzia delle Entrate è impegnata nella realizzazione di una riduzione dei tempi necessari per la gestione dei dati relativi alle dichiarazioni fiscali, in conseguenza della scelta operata dal Legislatore fiscale volta a prevedere una anticipazione dei termini per l'effettuazione degli adempimenti da parte dei contribuenti e dei sostituti d'imposta. In tale contesto, la legge Finanziaria 2008, al fine di ridurre il numero delle dichiarazioni presentate in

forma cartacea ha ampliato il novero dei contribuenti (tra cui le persone fisiche e le associazioni), per i quali è previsto l'obbligo dell'invio telematico delle dichiarazioni, da effettuarsi direttamente o tramite un intermediario abilitato, fatte salve alcune particolari situazioni.

Da ultimo, a seguito della specifica previsione contenuta nella legge Finanziaria 2008, la pubblicazione sul sito Internet dei provvedimenti del Direttore dell'Agenzia tiene luogo della pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*. Pertanto, i modelli di dichiarazione precedentemente pubblicati negli appositi Supplementi alla *Gazzetta Ufficiale*, potranno essere consultati e prelevati dall'apposita sezione *Modulistica* all'indirizzo [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) dove il contribuente troverà anche le bozze dei modelli in fase di predisposizione e tutti gli aggiornamenti che si rendessero disponibili dopo l'approvazione definitiva.

Infine, come di consueto, sarà realizzata la "campagna" di stampa dei modelli 730/2008 ed Unico Persone Fisiche 2008, Fascicoli 1 e 2, destinati alle persone fisiche senza obblighi di scritture contabili, tramite l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.. Tali modelli, una volta stampati, saranno resi disponibili all'utenza tramite un apposito piano di distribuzione effettuato in collaborazione con tutti i Comuni italiani e con le strutture periferiche dell'Agenzia.