



Commissione parlamentare di vigilanza sull'anagrafe tributaria

Audizione del Direttore dell'Agenzia delle entrate

Avv. Ernesto Maria Ruffini

Digitalizzazione e interoperabilità delle banche dati fiscali

Roma, 5 maggio 2021

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Banche dati fiscali	3
2.1 Le banche dati per la prevenzione e il contrasto all'evasione.....	3
2.2 L'Anagrafe Immobiliare Integrata.....	6
3. Interoperabilità ed accesso ai dati dell'Agenzia delle entrate per le pubbliche amministrazioni e gli enti	8
4. Analisi avanzata dei dati.....	13
5. Sportello unico digitale (<i>Single Digital Gateway – SDG</i>)	15
6. Cittadinanza digitale e piattaforme digitali della Pubblica Amministrazione.....	15
7. Semplificazione degli adempimenti e digitalizzazione dei servizi all'utenza	17
7.1 Registrazione degli atti.....	18
7.2 Dichiarazione di successione.....	19
7.3 La dichiarazione dei redditi precompilata.....	20
7.4 Altri documenti fiscali precompilati.....	22
7.5 Rimborsi IVA.....	23
7.6 L'attività di assistenza telematica.....	24
8. Conclusioni	25

1. Premessa

Signor Presidente, Onorevoli Commissari,

desidero innanzitutto ringraziare questa Commissione per l'opportunità concessa all'Agenzia delle entrate di fornire il proprio contributo sui temi attinenti alla digitalizzazione e alla interoperabilità delle banche dati fiscali, argomenti sui quali ho già avuto di recente la possibilità di soffermarmi nel corso di un'audizione presso la VI Commissione Finanze e tesoro del Senato della Repubblica.

Il "**Piano nazionale di ripresa e resilienza**", al fine di rilanciare l'economia del Paese, prevede significativi investimenti per la **modernizzazione e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione**, anche mediante interventi tecnologici ad ampio spettro e incisive riforme strutturali. In questo contesto si inserisce la **riforma del Fisco**, che – anche sfruttando appieno le potenzialità offerte dall'innovazione tecnologica – deve progressivamente puntare:

- alla **massima valorizzazione del patrimonio informativo** disponibile, attraverso un esteso **utilizzo** e una piena **interoperabilità delle banche dati**, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali,
- alla **semplificazione degli adempimenti** per i cittadini e le imprese,
- alla **digitalizzazione dei servizi**.

La **semplificazione degli adempimenti** e la **digitalizzazione dei servizi**, oltre a contribuire a incrementare l'efficienza del sistema Paese, ha innegabili effetti positivi sulla **tax compliance**, favorendo **comportamenti corretti da parte dei contribuenti** e, più in generale, migliorando la costante cooperazione tra le parti del rapporto tributario: cittadini, imprese, intermediari e Amministrazione finanziaria.

L'Agenzia intende partecipare attivamente ai progetti strategici di trasformazione digitale del Paese anche mediante la **condivisione** con altre pubbliche amministrazioni, in totale sicurezza, di **servizi e dati** in proprio possesso.

2. Banche dati fiscali

2.1 Le banche dati per la prevenzione e il contrasto all'evasione

Il **patrimonio informativo** a disposizione dell'Agenzia delle entrate si compone di **numerosi banche dati** di grandi dimensioni, eterogenee per struttura e contenuto e

soggette a rapidi cambiamenti. Si tratta di informazioni che pervengono all'Agenzia, in base a specifiche previsioni normative, attraverso comunicazioni trasmesse tramite il **canale telematico**, sia direttamente dai contribuenti o da loro intermediari abilitati (dichiarazioni dei redditi, atti soggetti a registrazione, pagamenti con modelli F24 e F23, dichiarazioni di inizio attività, fatturazione elettronica, corrispettivi telematici, ecc.), sia da enti esterni (istituti finanziari, società fornitrici di *utilities*, assicurazioni, CCIAA, INPS, INAIL, Comuni, ecc.). Tra questi ultimi si annoverano anche le **amministrazioni fiscali estere**, che alimentano in maniera progressivamente crescente l'Anagrafe tributaria nazionale, sulla base dei protocolli di scambio di informazioni previsti dalle direttive europee o dagli accordi internazionali. Si tratta, in particolare, delle informazioni relative ai *tax ruling report* (Direttiva 2015/2376/UE - DAC 3), alla rendicontazione paese per paese (Direttiva 2016/881/UE - DAC 4 sul *country by country reporting*) e delle comunicazioni sui meccanismi transfrontalieri (Direttiva 2018/822/UE - DAC 6).

La graduale digitalizzazione di tutti i flussi informativi, secondo tracciati prestabiliti, ha consentito di raggiungere **elevati standard qualitativi** con tempistiche di acquisizione sempre più rapide, in alcuni casi anche in tempo reale. Interi processi sono transitati su sistemi telematici, offrendo in taluni casi non solo banche dati complesse e accurate al servizio dell'Agenzia per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ma anche **nuove opportunità ai contribuenti** per il miglioramento del proprio *business management*.

È il caso di citare, al riguardo, la notevole dotazione rappresentata dai dati delle **fatture elettroniche e dei corrispettivi telematici**, che costituiscono una preziosa fonte informativa per l'attività di analisi del rischio finalizzata sia al contrasto all'evasione fiscale e alle frodi, sia all'innalzamento dell'adempimento spontaneo (ad esempio mediante la precompilazione dei modelli dichiarativi o le lettere di stimolo della *compliance*) e, più di recente, ai fini della tempestiva gestione ed erogazione dei contributi e ristori introdotti dalle diverse misure di sostegno all'economia a fronte dell'emergenza epidemiologica.

Il patrimonio informativo sopra citato alimenta ed aggiorna costantemente i *database* degli applicativi informatici **progettati e gestiti a livello centrale e in uso alle Direzioni regionali e provinciali dell'Agenzia**.

Mediante tali applicativi e seguendo gli indirizzi forniti centralmente, ogni Direzione provinciale può effettuare autonomamente attività di analisi di rischio, al fine di intercettare fenomeni evasivi o di frode caratterizzanti il proprio territorio, calibrando in maniera più

puntuale le conseguenti attività di controllo e accertamento.

La progressiva digitalizzazione dei flussi informativi ha consentito all’Agenzia di affinare i criteri e le modalità di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, privilegiando un modello di azione che mira a **prevenire i rischi di evasione ed elusione**, piuttosto che a tentare di reprimerli *ex post*, e a incentivare l’adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte dei contribuenti (con conseguenti effetti positivi sul gettito complessivamente recuperato a tassazione).

Nell’ottica di cogliere le nuove opportunità nell’utilizzo del vasto patrimonio informativo a disposizione, l’Agenzia – a complemento del processo di digitalizzazione delle banche dati – ha avviato, negli ultimi anni, importanti **innovazioni organizzative** mediante la creazione di strutture centrali e territoriali specializzate nell’analisi ai fini della **valutazione del rischio fiscale**, ha introdotto metodologie di **advanced analytics** e “**big data**”¹ e ha investito in **nuove professionalità** (analisti, *data scientists*).

A livello centrale, in particolare, sono stati realizzati e messi a punto strumenti innovativi per le strutture dedicate all’analisi del rischio e della qualità dei dati. Per le strutture territoriali è stata realizzata una specifica piattaforma, pensata come strumento evoluto di analisi e navigazione dei dati, attualmente in corso di sperimentazione, ed è stato avviato l’utilizzo di un sistema avanzato per facilitare l’esplorazione e la ricerca delle relazioni tra contribuenti, con possibilità di intercettare relazioni a rischio all’interno della “rete fiscale”.

Nel solco dell’esperienza maturata, infine, l’Agenzia ha avviato un percorso di sperimentazione di **tecniche innovative di network analysis**, di **machine learning** e di **data visualization**, al fine di realizzare un nuovo sistema di supporto ai processi di individuazione dei soggetti da sottoporre a controllo, fondato sulle reti di relazioni tra soggetti e sull’apprendimento automatico, nell’ottica di una maggiore efficienza ed efficacia di tali processi.

In ogni caso, è opportuno evidenziare che la digitalizzazione dei processi non sostituisce, ma, anzi, è parte integrante dell’azione amministrativa e dei momenti di **confronto tra il contribuente e l’Amministrazione finanziaria**. In merito, l’istituto del **contraddittorio resta un imprescindibile momento di dialogo** con il contribuente, che consente

¹ Con il termine “*big data*” si intende genericamente una raccolta di dati così estesa in termini di volume, velocità e varietà da richiedere tecnologie e metodi analitici specifici per l’estrazione di valore o conoscenza. Il termine è tipicamente utilizzato in relazione a enormi moli di dati eterogenei, strutturati e non strutturati, analizzati allo scopo di scoprire i legami tra fenomeni diversi e prevedere quelli futuri.

all'ufficio di acquisire ulteriori informazioni, utili ad arricchire il quadro istruttorio.

Sono anche in atto progetti gestiti a livello centrale finalizzati a rendere più efficiente il trattamento delle informazioni oggetto di scambio internazionale mediante l'applicazione di strumenti di **automazione e intelligenza artificiale**.

In particolare, l'Agenzia si è dotata di strumenti di analisi integrata dei dati e reportistica, di *software* di programmazione e sviluppo per l'analisi di dati statistici, nonché di *software* per l'analisi relazionale.

L'innovazione tecnologica e l'ampliamento delle attuali conoscenze nell'ambito della disciplina dell'analisi dei dati rivestono, quindi, una valenza strategica per l'Agenzia, in quanto favoriscono l'**incremento dell'efficienza ed efficacia dei processi di contrasto all'evasione e della promozione della *tax compliance*, la riduzione della spesa pubblica e una più ricca offerta di servizi digitali ai cittadini**.

2.2 L'Anagrafe Immobiliare Integrata

L'Anagrafe Immobiliare Integrata risponde all'esigenza di costituire un'unica banca dati finalizzata ad attestare, ai fini fiscali e per ciascun immobile censito in catasto, il soggetto titolare di diritti reali.

Con l'Anagrafe Immobiliare Integrata si perseguiva, per l'allora Agenzia del territorio poi incorporata nell'Agenzia delle entrate, un duplice obiettivo:

- costituire un sistema di gestione degli immobili in un'unica banca dati integrata, il **Sistema Integrato del Territorio (SIT)**;
- affiancare a tale sistema un'anagrafe dei soggetti titolari di diritti reali, l'**Anagrafe dei Titolari (AdT)**.

Il **Sistema Integrato del Territorio (SIT)** permette di riunire in un'unica base dati le **informazioni cartografiche, grafiche e censuarie** del Catasto terreni ed edilizio urbano.

Il SIT consente, tra l'altro:

- la rappresentazione dei dati su un *continuum* territoriale, permettendo una "navigazione territoriale" sui dati (cioè attraverso il riconoscimento dell'immobile sul territorio, che può avvenire anche tramite la visualizzazione delle foto aeree disponibili);

- la possibilità di verificare la rispondenza dei dati alla realtà del territorio, agevolandone il controllo.

La realizzazione del SIT ha richiesto, peraltro, il passaggio dall'attuale sistema di gestione, basato su un'architettura di tipo distribuito, caratterizzata da una frammentazione dei dati, a un sistema basato su un'**architettura di tipo centralizzato**, orientato ad una gestione integrata con la componente cartografica².

Il SIT, insieme all'Anagrafe dei Titolari, permetterà la gestione integrata della molteplicità di tipologie di dati oggi presenti nelle quattro diverse banche dati catastali, consentendo, nel prossimo futuro, la possibilità di aggiungere ulteriori informazioni provenienti da altre basi dati, qualora esse siano "georiferite" e disponibili mediante servizi di tipo *Web Map Service (WMS)*. Il SIT, oltre che gestire le informazioni sugli immobili, permetterà **l'interazione e l'integrazione anche con l'Anagrafe dei Titolari**.

L'**Anagrafe dei Titolari** è l'archivio nazionale dei titolari di diritti reali sugli immobili censiti in Catasto, gestiti nell'Anagrafe Immobiliare Integrata. Essa è correlata con ciascuno degli immobili censiti in Catasto terreni e nel Catasto edilizio urbano e contiene informazioni sulle titolarità di ciascuno dei soggetti censiti come avente diritti sugli immobili iscritti in Catasto.

Per arrivare ad una sufficiente completezza e coerenza dei dati, necessari per una efficace erogazione di servizi, il passaggio alla gestione integrata dei dati ha richiesto **notevoli sforzi** in termini di **recupero della qualità** (coerenza) **dei dati** e di **costituzione delle relazioni spaziali** esistenti tra gli stessi dati, finora gestiti in maniera isolata (*DB cartografico, DB censuario CT e CEU*).

Analogamente a quanto realizzato per gli immobili, anche la misura del **grado di affidabilità delle titolarità** (soggetti, diritti e quote) censite nell'Anagrafe dei Titolari, è migliorata negli ultimi anni, consentendo, tra l'altro, di alimentare, con i dati aventi migliore affidabilità, il canale di fornitura dei dati immobiliari utili per il servizio di **dichiarazione precompilata**.

Una volta completata l'attivazione del SIT su tutte le province rimanenti e, quindi, dal prossimo anno, sarà possibile **implementare nuove funzionalità** di consultazione

² La piattaforma SIT, perfezionata nel dicembre del 2020, è stata **implementata in via sperimentale**, nel marzo 2021, per l'**Ufficio di Ravenna**. Il 10 maggio 2021 è prevista l'attivazione di **ulteriori tre Uffici pilota** (Brescia, Siena e Udine) ed entro l'anno il SIT sarà **attivato sulle restanti province** italiane (ad esclusione delle province autonome di Trento e Bolzano, che gestiscono in proprio i servizi catastali).

integrata dei dati, permettendo di fornire all'utenza nuovi servizi di tipo integrato (ad esempio la consultazione ipo-catastale) allorquando la disponibilità e la coerenza dei dati ne garantirà l'erogazione.

3. Interoperabilità ed accesso ai dati dell'Agenzia delle entrate per le pubbliche amministrazioni e gli enti

La digitalizzazione e la modernizzazione della Pubblica Amministrazione si fondano anche sulla costruzione di **un'infrastruttura digitale** basata sull'efficiente utilizzo delle informazioni immesse nel **sistema informativo pubblico**, e quindi in possesso della Pubblica Amministrazione nel suo complesso, richiedendo **“una volta sola”** ai cittadini i dati necessari alla fruizione di un servizio (c.d. principio **“once-only”**).

Tale principio è enunciato in ambito tributario dalla legge n. 212 del 2000 (Statuto dei diritti del contribuente), il cui articolo 6, comma 4, prevede che *“Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'Amministrazione finanziaria o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente”*. La disposizione costituisce trasposizione, nell'ambito dei rapporti tra Amministrazione finanziaria e contribuenti, dei principi stabiliti in via generale per i rapporti tra Pubblica Amministrazione e privati dalla legge n. 241 del 1990³ (legge sul procedimento amministrativo) e dal d.P.R. n. 445 del 2000⁴ (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), per cui al cittadino non possono essere richiesti documenti o informazioni già in possesso dell'amministrazione procedente, la quale, anche alla luce del più generale principio di

³ Articolo 18, comma 2, della legge 18 agosto 1990, n. 241: *«I documenti attestanti atti, fatti, qualità e stati soggettivi, necessari per l'istruttoria del procedimento, sono acquisiti d'ufficio quando sono in possesso dell'amministrazione procedente, ovvero sono detenuti, istituzionalmente, da altre pubbliche amministrazioni. L'amministrazione procedente può richiedere agli interessati i soli elementi necessari per la ricerca dei documenti»*. Si veda anche l'articolo 2, comma 7, della medesima legge n. 241 del 1990: *«Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 17, i termini di cui ai commi 2, 3, 4 e 5 del presente articolo possono essere sospesi, per una sola volta e per un periodo non superiore a trenta giorni, per l'acquisizione di informazioni o di certificazioni relative a fatti, stati o qualità non attestati in documenti già in possesso dell'amministrazione stessa o non direttamente acquisibili presso altre pubbliche amministrazioni. Si applicano le disposizioni dell'articolo 14, comma 2»*.

⁴ Articolo 43, comma 1, del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445: *«Le amministrazioni pubbliche e i gestori di pubblici servizi sono tenuti ad acquisire d'ufficio le informazioni oggetto delle dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47, nonché tutti i dati e i documenti che siano in possesso delle pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'interessato, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ovvero ad accettare la dichiarazione sostitutiva prodotta dall'interessato»*.

collaborazione tra Pubblica Amministrazione e privati, è tenuta d'ufficio ad acquisire il documento in questione o copia di esso.

Il principio "*once-only*" si fonda sul presupposto che **la raccolta delle informazioni** sia, a livello sistemico, **più costosa e onerosa** rispetto alla **condivisione dei dati già a disposizione**. La sua adozione costituisce un fondamentale elemento di **semplificazione** nei rapporti tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, nell'ottica di **snellire e "sburocratizzare" l'adempimento degli obblighi fiscali**, di promuovere una **maggiore automazione** dei processi e di incentivare la realizzazione di un **mercato unico digitale**, sia a livello nazionale sia europeo.

La concreta applicazione di tale principio, tuttavia, pone alcune difficoltà che non si esauriscono nelle sfide di natura tecnologica connesse alla sua adozione. Sia a livello dei vari Stati membri dell'UE sia a livello interno, infatti, coesistono **distinte interpretazioni** del principio "*once-only*" e **differenti approcci** a talune questioni di particolare rilevanza, prima fra tutte quella della **protezione dei dati personali**, con specifico riferimento alle tematiche relative alle **finalità del trattamento**. Va considerato, infatti, che i dati non possono essere utilizzati per finalità diverse da quelle per le quali sono stati raccolti e, conseguentemente, in alcuni casi può essere necessario richiederli nuovamente.

In ogni caso, l'applicazione del principio "*once-only*" all'attività dell'Agenzia implica l'ampliamento dei servizi agli utenti e una loro evoluzione in direzione della massima valorizzazione delle informazioni in possesso dell'Amministrazione finanziaria, rilevate direttamente dagli ambiti di interazione con i contribuenti (un esempio è rappresentato dalla **precompilazione delle dichiarazioni e dei principali documenti IVA**, alimentata dai flussi di dati che pervengono all'Agenzia mediante i processi di fatturazione elettronica e dei corrispettivi telematici).

Ulteriori linee di applicazione nel prossimo futuro riguardano la crescente digitalizzazione dei contribuenti, in particolar modo di professionisti, imprese e intermediari, e la necessità per l'Agenzia di raccogliere autonomamente ed automaticamente dati da **fonti esterne**, al fine di limitare le richieste informative al contribuente stesso, di ridurre l'invasività dei controlli e la necessità di verificare o correggere i dati trasmessi.

Queste esigenze richiedono la realizzazione di architetture strutturate di interazione digitale con l'esterno, su opportuni formati e protocolli *standard* che garantiscano trasparenza e sicurezza nei confronti del contribuente. Ciò permetterà di semplificare gli

adempimenti, offrendo agli utenti servizi sempre più **personalizzati**, e di incentivare il dialogo e la collaborazione, puntando anche sull'utilizzo del canale digitale.

Sempre nell'ottica di favorire l'interscambio tra le pubbliche amministrazioni, l'Agenzia è stata coinvolta nelle iniziative mirate a definire la strategia per la realizzazione di nuovi modelli di interoperabilità ed è costantemente impegnata nella valorizzazione dei **dati dell'Anagrafe tributaria**, nella quale confluiscono le informazioni di carattere fiscale dei contribuenti. Tali dati **sono resi disponibili già oggi ad una vasta platea di pubbliche amministrazioni ed enti** che svolgono attività di interesse pubblico e sono utilizzati per semplificare gli adempimenti posti a carico dei cittadini e garantire una maggiore efficienza ed efficacia dei servizi e delle attività istituzionali.

L'Agenzia ha definito il **catalogo dei servizi standard di cooperazione informatica**, che consente di esporre tutti i servizi con la relativa modalità di erogazione, dandone visibilità alle categorie di enti che accedono alle banche dati; per alcune categorie di enti è stato predisposto, alla luce delle finalità e delle normative di riferimento, un *panel* di servizi *standard*, in continua evoluzione, che consente di uniformare il trattamento e di velocizzare l'*iter* di convenzionamento.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali, **i servizi sono messi gratuitamente a disposizione** degli enti per l'esercizio delle proprie funzioni istituzionali e in virtù di una norma di legge o di regolamento che autorizza l'ente all'accesso ai dati per le finalità richieste e riconosciute pertinenti dall'Agenzia.

I servizi di accesso ai dati si possono classificare, in base alla tipologia di dato fornito, in:

- **“servizi demografici”**: riservati ai Comuni, permettono l'allineamento delle anagrafi comunali con l'Anagrafe tributaria (attribuzione del codice fiscale ai neonati; allineamento delle anagrafi comunali; comunicazione delle variazioni anagrafiche);
- **“servizi anagrafici”**: permettono la validazione dei dati ovvero l'interrogazione di soggetti, persone fisiche e non fisiche, con restituzione delle informazioni relative all'identità, alla localizzazione e alle principali caratteristiche delle diverse tipologie di soggetti a cui è assegnato il codice fiscale e la partita IVA;
- **“servizi reddituali”**: offrono le informazioni reddituali provenienti dalle dichiarazioni dei redditi presentate nel corso degli anni;
- **“servizi registro”**: permettono l'interrogazione e, per talune tipologie di atti, la

consultazione degli atti registrati presso gli uffici finanziari a partire dall'anno 1986;

- **“servizi rimborsi”**: forniscono le informazioni relative ai rimborsi sulle imposte dirette per le persone fisiche o per i soggetti IVA, scaturiti da dichiarazioni e istanze presentate dal contribuente;
- **“servizi riscossione”**: permettono l'interrogazione dei versamenti effettuati con modello F24 o modello F23 di competenza dell'ente interessato;
- **“servizi Sistema tessera sanitaria”**: forniscono servizi anagrafici specifici per il rilascio e la gestione della Tessera Sanitaria;
- **“servizi catastali”**: rendono informazioni sugli immobili, sugli intestatari e sulle titolarità;
- **“servizi cartografici”**: consentono la disponibilità dei fogli di mappa cartografici nel formato vettoriale, ordinariamente secondo il sistema di riferimento nativo ovvero, con specifico accordo, secondo il sistema internazionale.
- **“servizi dell'Osservatorio del mercato immobiliare”**: offrono informazioni relative a zone OMI e quotazioni immobiliari, perimetri delle zone OMI.

I servizi sono fruibili mediante tre differenti modalità:

- **consultazione *online***: i servizi consentono l'accesso di un utente dell'ente a un applicativo *web*, per l'interrogazione puntuale e *online* e, per particolari servizi, per il *download* di dati anticipatamente predisposti dall'Agenzia;
- **cooperazione applicativa**: i servizi consentono l'integrazione tra sistemi informativi degli enti e quelli dell'Agenzia delle entrate; l'esposizione degli stessi avviene attraverso una specifica cornice di sicurezza;
- **fornitura massiva**: i servizi consentono lo scambio di flussi massivi di informazioni tra sistemi informativi.

Al riguardo, l'Agenzia, a fine 2020, ha pubblicato **una guida⁵ che descrive il catalogo dei servizi e le modalità di accesso** ai dati per pubbliche amministrazioni ed enti, allo scopo di accrescere nella PA (e in particolar modo in quella locale), la consapevolezza dei servizi fruibili e delle modalità di accesso agli stessi.

Per dare un'idea dell'entità dei volumi gestiti, facendo riferimento al triennio 2018-2020,

⁵Cfr. https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/233439/Accesso+ai+dati+dell%27Agenzia+delle+entrate+per+PA+ed+enti_Versione_1.0_dicembre_2020.pdf/63581e57-5dae-0c7a-9417-16c77662b478

annualmente si registrano circa:

- **3,5 milioni di accessi *online*** ai servizi *Siatel2-PuntoFisco*;
- **140 milioni di verifiche anagrafiche in cooperazione applicativa** (tramite *web service*);
- **650 milioni di verifiche anagrafiche in modalità massiva**;
- **367 milioni di forniture reddituali in modalità massiva**.

Per far fronte alla crescente domanda di accesso alle banche dati, l’Agenzia ha avviato iniziative di **evoluzione dei servizi di fornitura di dati** secondo le direttrici conformi al modello di interoperabilità indicato da AgID, sempre in una cornice di sicurezza adeguata al contesto normativo e operativo.

Alla luce del **nuovo modello di interoperabilità**, l’Agenzia, insieme al *partner* tecnologico Sogei, intende promuovere, laddove possibile, l’adozione di *standard* che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, l’accessibilità di dati e servizi, in sicurezza, attraverso scelte architettoniche armonizzate e con paradigmi moderni.

L’Agenzia, per alcuni servizi, ha già realizzato talune modalità di interazione digitale con pubbliche amministrazioni, contribuenti e intermediari⁶ e sta realizzando, in collaborazione con Sogei, una **nuova piattaforma di integrazione**, al fine di realizzare nuove modalità di interazione con soggetti istituzionali, nonché un modello aperto, rivolto ad una platea di utenti interessata all’integrazione del servizio in proprie applicazioni.

È utile evidenziare che le nuove disposizioni introdotte nel Codice dell’Amministrazione digitale dal c.d. “decreto semplificazioni”⁷ prevedono che tutte le pubbliche amministrazioni siano tenute ad accreditarsi alla Piattaforma digitale nazionale dati gestita dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, avente l’obiettivo di favorire la conoscenza e l’utilizzo del patrimonio informativo detenuto per finalità istituzionali dalle pubbliche amministrazioni. L’Agenzia partecipa alle attività del tavolo di lavoro tematico indetto dal Ministro per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale.

⁶ Al riguardo si possono citare:

- i servizi del **Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica**, nonché per la trasmissione dei dati delle fatture per le operazioni transfrontaliere e per gli altri casi previsti dalla normativa;
- i servizi per l’accoglienza dei dati dei **corrispettivi provenienti dai registratori telematici e distributori automatici**;
- i servizi di **consultazione della cartografia catastale**.

⁷ Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120.

4. Analisi avanzata dei dati

In linea con il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, l'Agenzia è focalizzata sull'attività di valorizzazione del patrimonio informativo attraverso soluzioni metodologiche e tecnologiche innovative connesse all'analisi avanzata dei dati, secondo un paradigma che valorizzi:

- la **tempestiva disponibilità** delle informazioni di interesse per l'Agenzia;
- la **facilità di utilizzo e la flessibilità** nella definizione delle modalità di analisi e nella selezione delle sorgenti dati;
- l'**interoperabilità** con le altre pubbliche amministrazioni.

La strategia definita per l'introduzione di strumenti di analisi avanzata dei dati è basata sui seguenti principi guida:

- **garantire flessibilità** nei trattamenti di analisi di qualità, esplorazione, correlazione ed integrazione dei dati, al fine di identificare fenomeni non noti e puntando alla massima autonomia degli analisti;
- **diffondere capacità di analisi avanzata all'interno dell'organizzazione**, consentendo un approccio differenziato per le diverse categorie di utenti, in particolar modo diversificando metodi e strumenti tra strutture centrali e periferiche;
- **garantire l'adeguata capacità delle piattaforme tecnologiche** di gestire grandi volumi di dati da parte di numerosi utenti;
- **garantire la compliance** nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati e delle *policy* di sicurezza aziendale.

La sfida è riuscire ad applicare paradigmi nuovi e tecnologie innovative a **grandi masse di dati**, spesso distribuiti su numerosi sistemi, con livelli di qualità da controllare attraverso processi specifici, con un approccio multidisciplinare (fiscale, informatico, statistico, matematico, di protezione dei dati) e con l'acquisizione e lo sviluppo di competenze specializzate nell'analisi avanzata dei dati⁸.

⁸ In tale prospettiva, le **principali iniziative** intraprese dall'Agenzia sono:

- **l'analisi avanzata dei dati per le strutture centrali dell'Agenzia**. In aggiunta ai tradizionali strumenti di analisi e di *business intelligence*, l'Agenzia si è dotata di una specifica piattaforma di analisi visuale, per l'analisi dei dati da parte di strutture centrali specializzate, in particolar modo, nell'analisi della qualità dei dati e del rischio ai fini del contrasto all'evasione;
- **l'analisi di "Big Data" per le strutture centrali dell'Agenzia**. È iniziata la realizzazione progressiva di una componente tecnologica fondamentale (il "**data lake**", letteralmente "lago dei dati") per analizzare con facilità diverse tipologie di dati, strutturati e non strutturati, storici e attuali, aprendo a ulteriori possibilità e scenari di

Recentemente, tra l'altro, è stata emanata una specifica direttiva interna per regolamentare l'utilizzo delle piattaforme di analisi avanzata dei dati a supporto delle attività di analisi del rischio di evasione a livello centrale e regionale, in aggiunta alle ordinarie attività già in essere in quest'ambito, allo scopo di valorizzare al massimo innovazione tecnologica, competenze specializzate ed esperienza "sul campo". In particolare, sono state definite le modalità di coinvolgimento e interazione tra le varie strutture centrali e regionali, la creazione coordinata e collaborativa di schemi di analisi e modalità di formazione del personale coinvolto, in modo da accelerare l'adozione di tali nuovi strumenti e garantirne l'efficacia, con la massima attenzione alla sicurezza e alla protezione dei dati personali⁹.

analisi. La piattaforma offre strumenti qualificati di analisi di elevata complessità, attualmente in sperimentazione, che richiedono competenze altamente specializzate e una formazione continua del personale coinvolto;

- **l'analisi avanzata dei dati per le strutture territoriali dell'Agenzia.** È stato recentemente avviato l'utilizzo di uno strumento di analisi avanzata dei dati di nuova generazione, destinato al personale delle strutture periferiche, anche attraverso modelli di lavoro collaborativi e agili, atti a valorizzare al massimo le professionalità presenti su tutto il territorio nazionale. La piattaforma assicura la *governance* centralizzata dei dati e delle metodologie, favorendo così il riuso in ambito nazionale di quanto realizzato a livello locale.
- **Network Analysis (SNA).** Tale progetto rappresenta un'ulteriore direttrice della strategia mirata a dotare l'Agenzia di soluzioni tecnologiche innovative per l'analisi del rischio, focalizzata sull'evidenziazione di reti di relazioni tra soggetti e strumentale al contrasto ai fenomeni evasivi, elusivi e fraudolenti. Nell'attuale contesto socio-economico, infatti, un numero sempre più significativo di ambiti di analisi riguarda lo **studio del comportamento** dei soggetti in relazione agli altri attori economici in qualche modo collegati. La piattaforma offre strumenti di analisi specializzata, di elevata complessità, che richiedono competenze specifiche e una formazione continua del personale.

⁹ Sempre in tema di analisi dei dati ai fini del contrasto all'evasione, va, inoltre, evidenziato che l'Unione Europea ha selezionato il progetto proposto dall'Agenzia "A data driven approach to tax evasion risk analysis in Italy" ("Un approccio basato sui dati per **analisi del rischio di evasione fiscale in Italia**") tra le iniziative da sostenere con appositi finanziamenti, all'interno dei programmi europei a supporto delle riforme strutturali in risposta all'emergenza COVID-19. Con tale progetto si prevede un importante **potenziamento delle attività di contrasto ai fenomeni di evasione ed elusione fiscale**. In particolare, l'obiettivo strategico della nuova iniziativa dell'Agenzia, grazie ai fondi ricevuti dall'UE, con il supporto della Direzione generale per il sostegno alle riforme strutturali (*DG Reform*) della Commissione europea e con la collaborazione di Sogei, è di **innovare i processi di valutazione del rischio di non-compliance**. In sostanza, si provvederà ad introdurre, a sperimentare e ad utilizzare tecniche innovative di **network analysis**, di **machine learning** e di **data visualization**, al fine di realizzare un nuovo sistema di supporto ai processi di individuazione dei soggetti ad alto rischio di evasione. L'utilizzo di tali nuovi strumenti e metodologie sarà sempre subordinato al preventivo contraddittorio con i contribuenti e sarà prestata la massima attenzione alla *privacy* e alla protezione dei dati. Si potranno, in tal modo, prevenire e contrastare, in tempi sempre più rapidi, fenomeni evasivi ed elusivi, messi in essere mediante la realizzazione di strutture societarie e schemi transazionali anche complessi, le frodi IVA, anche intracomunitarie, l'utilizzo indebito di crediti d'imposta e di altre agevolazioni.

Nell'ottica di una digitalizzazione sempre più strategica e diffusa, con l'attuale progetto l'Agenzia si pone l'obiettivo di innovare, diffondere e integrare ulteriormente all'interno dei processi e delle attività legate al contrasto dell'evasione fiscale quanto già realizzato in questi anni nell'ambito dell'analisi avanzata dei dati, in termini di metodologie, di processi e di tecnologie. In dettaglio, gli specifici ambiti d'intervento selezionati saranno i seguenti.

- **Network science.** La **rappresentazione dei dati sotto forma di reti** permette di far emergere con maggiore facilità relazioni indirette e non evidenti tra diversi soggetti (ad esempio, relazioni tra società), che possono essere collegate a schemi di evasione o di elusione fiscale difficilmente individuabili con le tradizionali tecniche di analisi.
- **Analisi visuale delle informazioni.** L'ausilio di opportuni strumenti e tecnologie di indagine visuale dei dati permette di potenziare le capacità cognitive degli analisti, accelerando e rendendo più intuitivo il loro processo di acquisizione dell'informazione e della conseguente trasformazione dell'informazione in conoscenza.

5. Sportello unico digitale (*Single Digital Gateway* – *SDG*)

Con il Regolamento europeo 2018/1724 ha preso il via l'**iniziativa sul “Single Digital Gateway”, SDG (Sportello unico digitale europeo)**, in base alla quale dal 2021 i cittadini e le imprese che vogliono muoversi liberamente nel mercato unico hanno a disposizione sul portale *Your Europe* un unico punto di accesso alle informazioni.

Lo Sportello è una delle iniziative più importanti volte a **favorire lo sviluppo del mercato unico europeo**, incentivando una maggiore mobilità per i cittadini e le imprese, uniformando a livello europeo l'accesso ai servizi attraverso informazioni di qualità e canali di assistenza effettiva. Per le pubbliche amministrazioni, il *Gateway* è anche uno strumento per comunicare con gli utenti attraverso un linguaggio meno burocratico, più chiaro e semplificato e fornisce un sicuro valore aggiunto in termini di maggiore efficienza e tempestività. L'Agenzia è stata coinvolta sin dall'inizio nei lavori coordinati dal Dipartimento delle politiche europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dall'AgID per attuare le disposizioni in materia, partecipando anche ad un **progetto pilota**, conclusosi a dicembre 2019, con la realizzazione delle prime pagine informative. I prossimi passi previsti per l'attuazione del Regolamento riguarderanno l'**evoluzione dello “sportello”**, nell'ottica di fornire l'assistenza per l'accesso a determinati servizi e, entro il 2023, la possibilità di gestire *online* più di 20 procedure amministrative. L'Agenzia, in particolare, è coinvolta per la **presentazione della dichiarazione dei redditi di cittadini e imprese**.

6. Cittadinanza digitale e piattaforme digitali della Pubblica Amministrazione

L'emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid-19 ha posto ancora di più l'accento sulla necessità di sviluppare ed erogare a cittadini e imprese servizi “su misura”, di qualità, accessibili con modalità digitali, che pongano **l'utente al centro del rapporto con la Pubblica Amministrazione**. Tutto ciò presuppone che vi sia la possibilità di identificare in modo certo l'utenza *online*.

-
- **Intelligenza artificiale.** L'ausilio di tecniche di apprendimento automatico (*machine learning*) sta rapidamente permeando i vari domini applicativi, accelerando i processi decisionali e aumentandone i relativi livelli di accuratezza. Peraltro, l'utilizzo dell'Intelligenza artificiale nel dominio economico e fiscale è, altresì, suggerito nell'atto di indirizzo del Ministero dell'economia e delle finanze.

In linea con le recenti disposizioni normative in materia¹⁰, dal primo marzo 2021, l'Agenzia delle entrate non rilascia più ai cittadini nuove credenziali *Fisconline*, mentre quelle già in uso resteranno valide fino al 30 settembre 2021. È possibile accedere all'area riservata dei servizi *online* **utilizzando SPID, la Carta d'Identità Elettronica (CIE) o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**. Nulla cambia invece, per il momento, per professionisti e per le imprese, fino alla data che sarà stabilita con un apposito decreto attuativo, come previsto dal CAD.

L'Agenzia è, poi, impegnata nel percorso di adesione ed integrazione dei propri **servizi con le altre piattaforme centralizzate della Pubblica Amministrazione** - ANPR¹¹, PagoPA e AppIO - e sta, inoltre, partecipando ai lavori per la progettazione della piattaforma per la notificazione digitale delle pubbliche amministrazioni.

Con specifico riferimento all'**ANPR**, appare utile evidenziare che tale infrastruttura, che, a regime, andrà a sostituire le circa 8000 anagrafi comunali, riveste un'**importanza strategica** nel fondamentale processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e nel miglioramento dei servizi al cittadino. Il Comune rappresenta notoriamente la fonte primaria di certificazione dei dati anagrafici delle persone fisiche: detiene il Registro dello stato civile, l'Anagrafe della popolazione residente (APR) e l'Anagrafe dei cittadini italiani residenti all'estero (AIRE). Da anni l'Agenzia lavora in collaborazione con i comuni per l'**allineamento** tra i dati presenti nelle anagrafi comunali con quelli registrati in Anagrafe tributaria. Sono stati realizzati **servizi di colloquio di ANPR con l'Anagrafe tributaria**, che prevedono tutte le funzionalità necessarie per validare i codici fiscali da registrare in ANPR, per attribuire il codice fiscale ai nuovi nati e ai cittadini – che ne siano sprovvisti – iscritti per la prima volta nell'ANPR, per aggiornare il codice fiscale in caso di variazione dei dati anagrafici, nonché per gestire tutte le comunicazioni degli eventi di aggiornamento.

Al 30 aprile 2021 la **situazione dei comuni in ANPR** è la seguente¹²:

¹⁰ Si veda il richiamato decreto-legge n. 76 del 2020.

¹¹ L'ANPR, Anagrafe nazionale della popolazione residente, è la banca dati nazionale nella quale confluiscono progressivamente le anagrafi comunali.

¹² Al 1° gennaio 2021 le operazioni effettuate con ANPR (riferite al 2020) sono circa **11.200.173** di cui:

- 684.394 iscrizioni, di cui per nascita 303.197;
- 902.576 cancellazioni, di cui i decessi sono 578.800;
- 8.870.260 notifiche da mutazione, di cui da variazione di residenza 3.711.516.

Subentro in ANPR - distribuzione per Regione al 30/04/2021				
Dati ISTAT		Subentrati		NON subentrati
Regione	Comuni			
VALLE D'AOSTA	74	74	100%	-
PIEMONTE	1.181	1.178	99,75%	3
EMILIA-ROMAGNA	328	325	99,09%	3
TOSCANA	273	270	98,90%	3
SARDEGNA	377	372	98,67%	5
VENETO	563	555	98,58%	8
MOLISE	136	134	98,53%	2
LOMBARDIA	1.506	1.483	98,47%	23
MARCHE	227	222	97,80%	5
PUGLIA	257	249	96,89%	8
ABRUZZO	305	294	96,39%	11
LIGURIA	234	221	94,44%	13
UMBRIA	92	86	93,48%	6
FRIULI-VENEZIA GIULIA	215	199	92,56%	16
LAZIO	378	341	90,21%	37
SICILIA	391	350	89,51%	41
BASILICATA	131	110	83,97%	21
CAMPANIA	550	459	83,45%	91
CALABRIA	404	324	80,20%	80
TRENTINO-ALTO ADIGE	282	198	70,21%	84
Totali	7.904	7.444	94,18%	460

Situazione dei subentri in ANPR al 30/04/2021			
Dati ISTAT	Subentrati		NON subentrati
COMUNI al 20 febbraio 2021	n. subentrati	7.444	460
7904	% subentrati	94,18%	5,82%
Popolazione residente al 31 dicembre 2019	subentrata	57.567.967	2.676.672
60.244.639	% subentrata	95,56%	4,44%

7. Semplificazione degli adempimenti e digitalizzazione dei servizi all'utenza

Il percorso di transizione digitale intrapreso dall'Agenzia si fonda su un insieme di **progetti innovativi**, finalizzati ad apportare significativi benefici incrementali in termini di raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

L'attività di predisposizione della modulistica dichiarativa annuale e periodica è da sempre improntata al raggiungimento di una maggiore **semplificazione** al fine di consentire l'assolvimento degli adempimenti da parte dei contribuenti in modo **agevole e intuitivo**. In ragione della complessità della normativa tributaria e della sua continua evoluzione nel tempo, negli ultimi anni il fronte della semplificazione si è attestato principalmente sullo **sviluppo di programmi informatici** in grado di elaborare e controllare molte delle

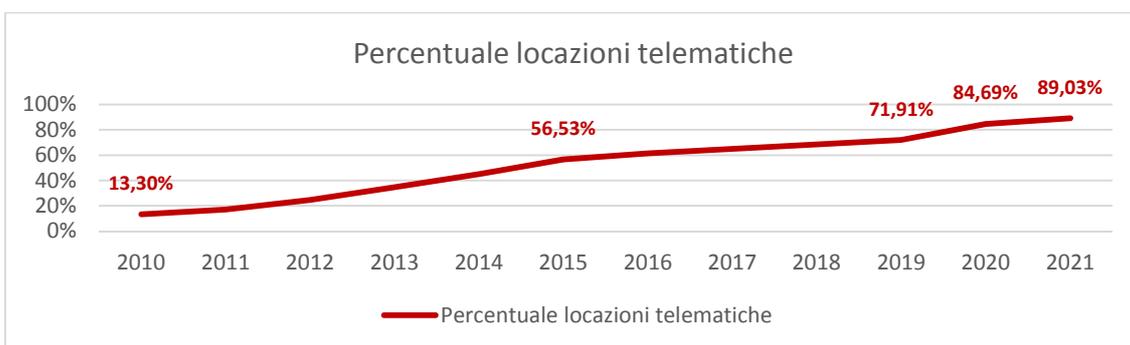
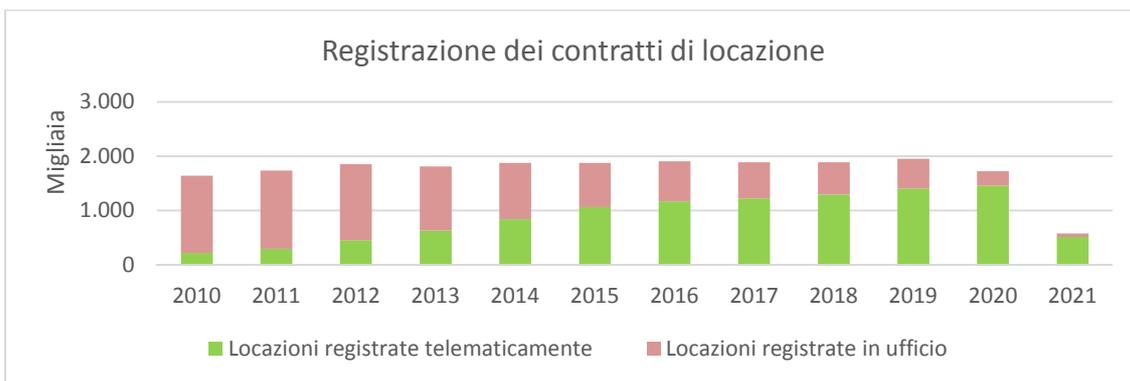
informazioni richieste all'utenza in sede di predisposizione del documento, nonché di interfacciarsi con i prodotti gestionali e di tenuta della contabilità aziendale per i soggetti che svolgono attività imprenditoriali e professionali.

È utile evidenziare, in tale sede, che la necessità di richiedere alcune informazioni nei modelli dichiarativi può derivare dalla loro **indisponibilità nell'Anagrafe tributaria**. Ad esempio, i **contributi a fondo perduto** erogati dall'Agenzia delle entrate nel corso del 2020 sono considerati aiuti di Stato "automatici" e in quanto tali dovranno essere iscritti dall'Agenzia nel Registro nazionale aiuti di Stato. Nel prospetto relativo agli Aiuti di Stato presente nelle dichiarazioni fiscali il contribuente è tenuto a indicare gli aiuti di cui ha fruito e i dati necessari a consentirne la registrazione da parte dell'Agenzia. Questi dati sono richiesti nelle dichiarazioni fiscali in quanto **non recuperabili** dalle basi dati a disposizione dell'Agenzia. Le norme comunitarie, infatti, fanno rinvio a definizioni e concetti che non sono allineati a quelli presenti nella normativa interna. Ad esempio, la "Dimensione" dell'impresa va assunta secondo la definizione contenuta in una raccomandazione della Commissione Europea e la "Forma giuridica" dell'impresa va individuata in base ad un'apposita codifica che non corrisponde a quella prevista dalla normativa nazionale.

Ad oggi, sono molti i servizi *on line* realizzati dall'Agenzia delle entrate per assolvere gli adempimenti tributari previsti, non solo attraverso i professionisti ma anche direttamente, grazie allo sviluppo di **procedure semplici** e in grado di guidare i cittadini. Ne sono esempi la **registrazione telematica dei contratti locazione (RLI)**, la **presentazione telematica delle dichiarazioni di successione**, il **modello 730 precompilato**, le **visure catastali** o il **canale di assistenza on line** per le problematiche più ricorrenti (CIVIS).

7.1 Registrazione degli atti

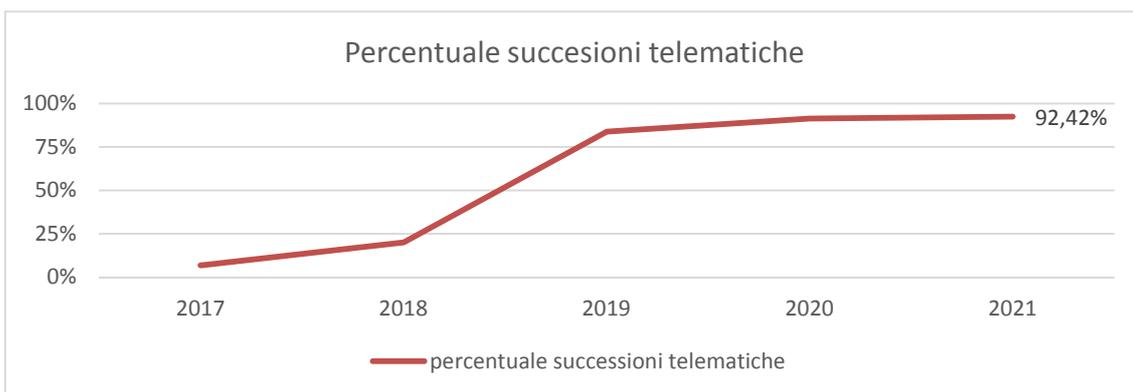
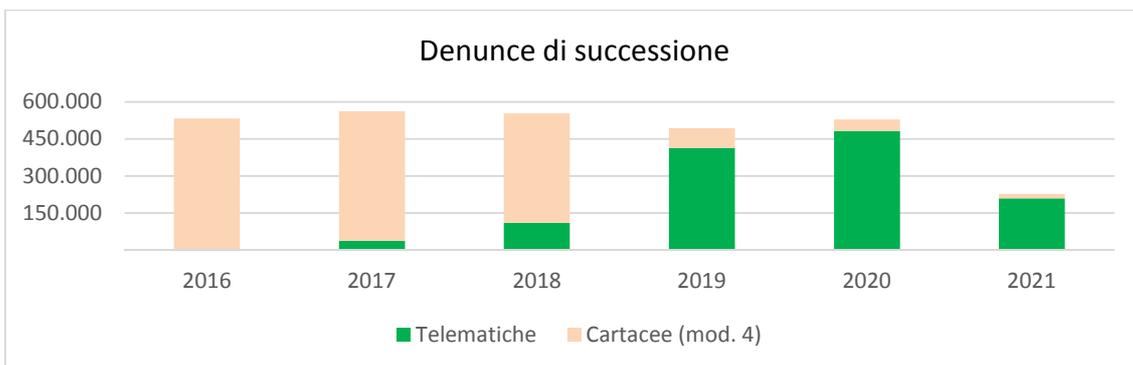
Negli ultimi dieci anni, pur essendo sostanzialmente stabile il numero dei **contratti di locazione** registrati annualmente, si è assistito al progressivo spostamento della modalità di registrazione sul versante telematico. La continua evoluzione, prima degli strumenti *stand alone* per la trasmissione dei contratti di locazione, poi delle procedure *web* (RLI) per la registrazione telematica dei contratti, consente oggi di rilevare una percentuale di quasi il 90 per cento di registrazioni telematiche sul totale delle registrazioni.



È in fase di implementazione anche una nuova procedura *web* per la richiesta di registrazione dei **contratti di comodato** in via telematica, che consentirà una rapida compilazione del modello di registrazione, al quale andrà allegato l'atto sottoscritto dalle parti. Anche in questo caso, la procedura effettuerà il calcolo delle imposte e le somme autoliquidate potranno essere versate con addebito diretto sul conto corrente.

7.2 Dichiarazione di successione

È in corso di realizzazione una versione *web* della **dichiarazione di successione**, che affiancherà il prodotto già utilizzato (il quale, al momento, consente di acquisire telematicamente oltre il 92 per cento delle dichiarazioni di successione), con la possibile precompilazione di alcune informazioni già in possesso dell'Agenzia (ad esempio gli immobili registrati in Catasto).



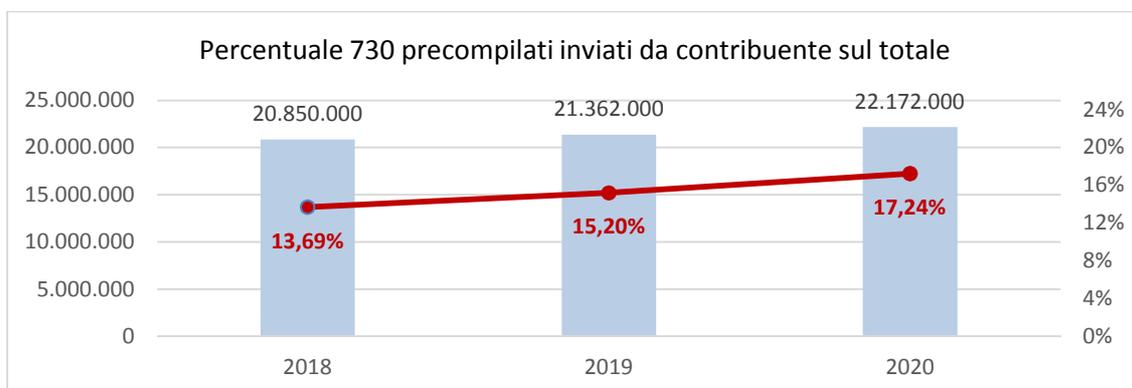
7.3 La dichiarazione dei redditi precompilata

Con l'introduzione della dichiarazione precompilata si è **invertito** il paradigma secondo il quale il cittadino autodichiara i propri redditi e i propri oneri detraibili e deducibili e l'Agenzia, a distanza di tempo, li controlla sulla base di dati inviati da una pluralità di soggetti terzi all'Anagrafe tributaria (nel 2020 sono state trasmesse quasi 1 miliardo di informazioni). I dati che prima venivano utilizzati per l'attività di controllo ora vengono adoperati per **precompilare** la dichiarazione e proporla al contribuente per **accettarla o modificarla**, direttamente o tramite un CAF o un professionista.

Nel 2020 circa **3,8 milioni di contribuenti** hanno inviato la dichiarazione direttamente utilizzando la procedura disponibile sul sito *internet* dell'Agenzia delle entrate. In caso di accettazione diretta delle dichiarazioni proposte, o anche con modifiche attraverso gli intermediari fiscali che appongono il visto di conformità, i contribuenti non possono più essere sottoposti al controllo documentale da parte dell'Agenzia.

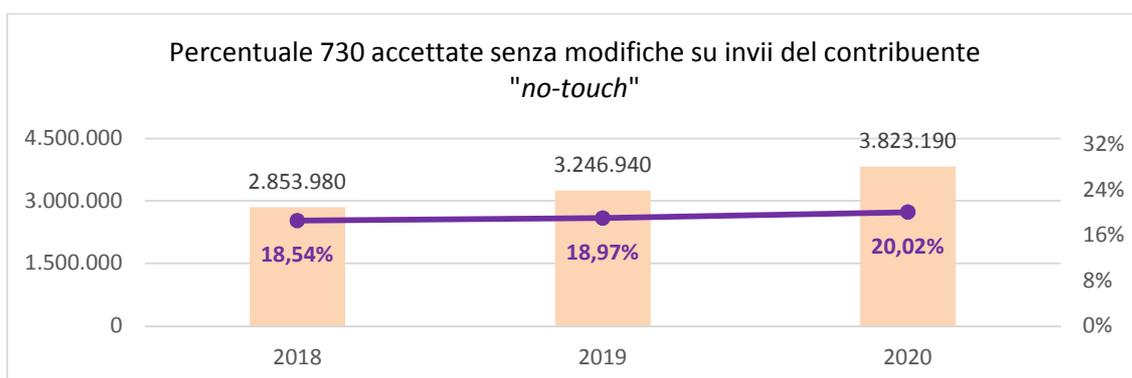
La dichiarazione precompilata mostra un *trend* in termini quantitativi e qualitativi indiscutibilmente positivo: è stato registrato un **incremento costante** negli anni delle

dichiarazioni trasmesse direttamente dal cittadino senza l'intervento di intermediari (da 1,4 milioni del 2015 a 3,8 milioni del 2020, pari a oltre il 17% del totale dei 730 ricevuti).



La dichiarazione precompilata si è gradualmente **arricchita** nel tempo con l'inserimento di un **numero sempre più elevato** di oneri detraibili e deducibili.

Nel corso degli anni è anche **aumentato il tasso di accettazione "no touch"** della precompilata, stimabile, con riferimento all'ultima dichiarazione, intorno al 20 per cento e che può evolversi ulteriormente grazie alla sempre maggiore completezza dei dati presenti nella dichiarazione e a un attento monitoraggio della qualità delle banche dati. È utile, al riguardo, sottolineare come la precompilata, anche se non oggetto di accettazione "no touch", possa essere integrata con il solo dato di interesse, ottenendo la riliquidazione delle imposte, con la determinazione del rimborso spettante o dell'importo a debito.



Dal 10 maggio 2021 i cittadini potranno visualizzare il **modello 730 precompilato** per i **redditi 2020**, caratterizzato da una **maggiore quantità di dati precompilati** in relazione ad alcune tipologie di spese detraibili, come le spese per istruzione scolastica, ai quali si aggiungono gli oneri e le spese già presenti negli scorsi anni. Anche quest'anno sarà

possibile compilare in modalità assistita i dati relativi agli oneri detraibili e deducibili da indicare nel quadro E del modello 730, anche con riferimento alle spese sostenute per i familiari a carico.

L'introduzione della dichiarazione precompilata, oltre a **benefici diretti per i contribuenti**, quali la possibilità di adempiere agli obblighi dichiarativi senza doversi avvalere di intermediari o l'esclusione dal controllo documentale, nei casi previsti, ha determinato altri **significativi vantaggi indiretti** quali:

- la **semplificazione del modello 770**, resa possibile dalla trasmissione telematica della certificazione unica che viene inviata dai sostituti d'imposta ai fini della dichiarazione precompilata;
- la predisposizione più strutturata delle **lettere di compliance**, finalizzate non solo alla regolarizzazione in tempi estremamente brevi della mancata presentazione della dichiarazione, ma, più in generale, alla correzione di un ampio numero di errori ed omissioni che fino a ieri davano luogo alla emissione di veri e propri atti di accertamento;
- la disponibilità per i cittadini delle **informazioni di dettaglio sulle spese sanitarie** sostenute, accedendo al sistema Tessera Sanitaria;
- più in generale, la **conoscenza** da parte del cittadino **degli oneri detraibili e deducibili**, con riferimento a spese di cui prima ignorava la relativa agevolazione fiscale.

	2018	2019	2020
totale 730 ricevuti (a)	20.850.000	21.362.000	22.172.000
730 inviati direttamente da contribuente (b)	2.853.980	3.246.940	3.823.190
% 730 inviati direttamente da contribuente su totale (b/a)%	13,69%	15,20%	17,24%
730 accettati senza modifiche (c)	529.020	615.840	765.570
% 730 accettati senza modifiche su inviati direttamente da contribuente (c/b)%	18,54%	18,97%	20,02%

7.4 Altri documenti fiscali precompilati

L'acquisizione di dati analitici da parte dell'Agenzia (fatturazione elettronica, certificazioni dei sostituti d'imposta, dati delle spese sanitarie e degli altri oneri detraibili e deducibili, dati delle compravendite o delle locazioni, ecc.) e l'evoluzione tecnologica consentono di avanzare ulteriormente nel percorso di progressiva **dematerializzazione dei modelli di**

dichiarazione, eliminando in tal modo le complicazioni legate alla predisposizione delle dichiarazioni fiscali. L'esperienza della dichiarazione precompilata può essere ulteriormente sviluppata anche per altri adempimenti, razionalizzando e valorizzando il patrimonio informativo a disposizione dell'Agenzia delle entrate.

Nell'ambito della semplificazione dei servizi, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° luglio 2021, saranno messe a disposizione in un'area *web* dedicata del portale Fatture e corrispettivi, per una platea sperimentale dei soggetti passivi IVA, le **bozze dei documenti precompilati IVA**, ossia i **registri delle fatture emesse e degli acquisti** e le **comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA**. A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 sarà messa a disposizione anche la **dichiarazione annuale IVA**. I soggetti che rientrano nella platea, o i loro intermediari in possesso della delega per i servizi di fatturazione elettronica, potranno accedere in prima battuta alle bozze dei registri IVA mensili. Se le bozze sono complete (o successivamente alla loro integrazione per annotare tutte le operazioni effettuate nel periodo), il contribuente può procedere a **convalidare i registri** e con tale operazione non sarà obbligato alla tenuta dei registri IVA mensili convalidati, che saranno memorizzati dall'Agenzia. In alternativa all'utilizzo diretto delle bozze presenti nell'applicativo *web*, al fine di poter sfruttare le informazioni a disposizione dell'Agenzia e agevolare i propri adempimenti tributari, il soggetto IVA o il suo intermediario potrà **estrarre le bozze e importarle nei propri applicativi** oppure utilizzarle per un confronto con i dati dei propri registri.

In aggiunta, nel corso del 2021 sarà reso disponibile un nuovo servizio *web* di precompilazione e invio della dichiarazione di successione e domanda di volture catastali. Il cittadino potrà fruire della nuova applicazione accedendo con le proprie credenziali nell'area autenticata del portale dei servizi dell'Agenzia delle entrate. Con il nuovo applicativo sarà offerto il servizio di precompilazione di diversi dati, tra cui quelli degli immobili intestati al defunto, ricavati dalla relativa banca dati del Catasto.

7.5 Rimborsi IVA

Per quanto concerne i rimborsi IVA, alcune informazioni derivanti dalla **fatturazione elettronica** disponibili nello **SDI** sono a disposizione degli addetti alla lavorazione dei rimborsi IVA, consentendo agli uffici dell'Agenzia di effettuare i controlli di spettanza sui

rimborsi in maniera **più approfondita** e allo stesso tempo **più rapida**, diminuendo altresì le casistiche in cui risulta opportuno richiedere ulteriore documentazione al contribuente. Al momento attuale, tuttavia, nelle more della definizione delle questioni inerenti il trattamento dei dati personali, non sono disponibili le informazioni di dettaglio delle singole fatture, relative a “*natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti oggetto dell’operazione*”, di cui all’articolo 21, comma 2, lett. g), del d.P.R. n. 633 del 1972. Ciò comporta che, nonostante l’obbligo di fatturazione elettronica per il tramite del Sistema di interscambio, i contribuenti possano ricevere dagli uffici dell’Agenzia la richiesta di produrre le fatture comprovanti diritto ed entità del rimborso.

7.6 L’attività di assistenza telematica

L’esperienza maturata in questo periodo emergenziale ha evidenziato la necessità di incrementare gli investimenti finalizzati a rendere il Fisco sempre più **digitale** e a migliorare il rapporto con l’utenza – cittadini, professionisti e imprese – grazie all’utilizzo intensivo degli strumenti tecnologici. Occorre, ora, “mettere a sistema” le soluzioni innovative già sperimentate con successo in questa fase, puntando sullo sviluppo degli **strumenti di supporto all’interlocazione a distanza**, quali i sistemi di **videochiamata**, **appuntamenti telefonici**, **chat**, che consentono di fornire informazioni e assistenza sugli adempimenti, sulle novità fiscali e sull’utilizzo dei servizi telematici.

Il concetto di “sportello fisico” deve quindi evolvere verso quello di “sportello virtuale”, al quale il cittadino può accedere attraverso più canali, scegliendo come e quando fruire dei servizi.

In sintesi, il rapporto con l’utenza dovrà svilupparsi attorno alle seguenti tre direttrici:

- il **canale telematico**, che dovrà rappresentare il principale canale di fruizione dei servizi fiscali, secondo il principio del “*digital-first*”. Occorre pertanto garantire, in particolare all’utenza non professionale, il massimo sostegno nell’utilizzo dei servizi digitali, potenziando l’assistenza, anche tramite la creazione di nuove strutture specializzate e strumenti innovativi. Lo scopo è quello di ampliare la base di utenti dei servizi *online*, consentendo anche ai cittadini meno esperti di effettuare autonomamente i principali adempimenti fiscali, potendo contare su un’assistenza personalizzata e continuativa;
- l’**accesso programmato** agli uffici basato sull’appuntamento, che dovrà

rappresentare il modello di accoglienza privilegiato, limitando l'accesso "a vista" ai soli casi urgenti; ciò consentirà non solo di evitare possibili situazioni di assembramento, ma anche di incrementare la qualità del servizio, riducendo i tempi di attesa e permettendo all'ufficio di conoscere anticipatamente l'oggetto della richiesta e, quindi, di fornire soluzioni più efficaci ai problemi dell'utenza;

- un sistema di "**assistenza telefonica diffusa**", per fornire un tempestivo riscontro a chi ha necessità o urgenza di ricevere informazioni sulla propria posizione fiscale o su una specifica pratica in trattazione.

8. Conclusioni

Come ho già avuto modo di evidenziare nella recente audizione presso la VI Commissione Finanze e tesoro del Senato della Repubblica, mi preme sottolineare, in conclusione, che la strategia di digitalizzazione dei processi e dei servizi della Pubblica Amministrazione, e in particolare dell'Agenzia, deve, in ogni caso, considerare che non tutti i cittadini possiedono mezzi e capacità per utilizzare le nuove modalità di fruizione. È, pertanto, opportuno garantire sempre forme alternative di erogazione dei servizi, al fine di non precluderne l'accesso ai soggetti che non sono in grado di adoperare un *computer* o una connessione di rete. In altri termini, vanno offerte forme di assistenza che possano in qualche modo ridurre il **digital divide**, che è risultato ancora più percepibile durante l'emergenza sanitaria.

Grazie per l'attenzione.