



2017

**Servizi offerti e risultati raggiunti
Agenzia delle entrate
Agenzia delle entrate-Riscossione**

Roma, 1° Febbraio 2018



Agenzia delle entrate

Gettito spontaneo relativo ai principali tributi gestiti dall'Agenzia delle entrate attraverso i servizi forniti ai contribuenti

pg. 4

I risultati del recupero complessivo dell'evasione:

pg. 5

- Il recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia delle entrate (grafico)

pg. 6

Il contenzioso

pg. 7

I servizi a cittadini e imprese:

- Dichiarazione dei Redditi
- Il Modello F24, Rimborsi
- Lettere per la promozione della compliance
- Fatturazione elettronica PA, B2B, Registrazione dei contratti di affitto
- Servizi *on line*, Cassetto fiscale, Sito web
- App, Avvisi SMS
- Dichiarazioni di successione, Consultazione Banca dati Catastali
- Notifica, Canone Tv, Impegni dell'Agenzia sui servizi
- Assistenza ai contribuenti

pg. 8

pg. 9

pg. 10

pg. 11

pg. 12

pg. 13

pg. 14

pg. 15

pg. 16

Le misure per l'attrattività degli investimenti:

- Interpello nuovi investimenti, *Cooperative compliance*
- *Patent Box*, Credito d'imposta investimenti al sud

pg. 17

pg. 18

Agenzia entrate-Riscossione

I risultati di recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

pg. 20

I risultati di recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (grafico)

pg. 21

Il passaggio

pg. 22

I servizi a cittadini e imprese:

- Nuova cartella di pagamento, Cartella amica, Cartella ai minori, Notifica
- Sito web, Servizi *on line*, *Equiclick App di AdER*
- Se Mi Scordo, sms o e-mail per cartelle e scadenze
- *EquiPro*, Rate *on line*, Domiciliazione delle rate di pagamento
- Canali di pagamento per i contribuenti, *EquiPay*
- Sportelli multifunzione, Sportelli alta affluenza
- *EquiPass* codometri intelligenti, Assistenza telefonica

pg. 23

pg. 24

pg. 25

pg. 26

pg. 27

pg. 28

pg. 29

Procedure cautelari ed esecutive:

- Pausa Fermo amministrativo dopo prima rata, Progetto zero cartelle, No fermo amministrativo per i diversamente abili

pg. 30

La definizione agevolata

- Utenti serviti agli sportelli, Rottamazione delle cartelle di pagamento

pg. 31



Gettito spontaneo relativo ai principali tributi gestiti dell'Agenzia delle entrate attraverso i servizi forniti ai contribuenti

(imposte dirette, imposte indirette, imposte regionali e comunali)

Dati in miliardi di euro

Tipologie di tributo	2015	2016	2017 *	2017 / 2016
Totale	404,2	405,0	412,6	+ 1,9%

* Dati non definitivi

I risultati del recupero complessivo dell'evasione

Dati in miliardi di euro

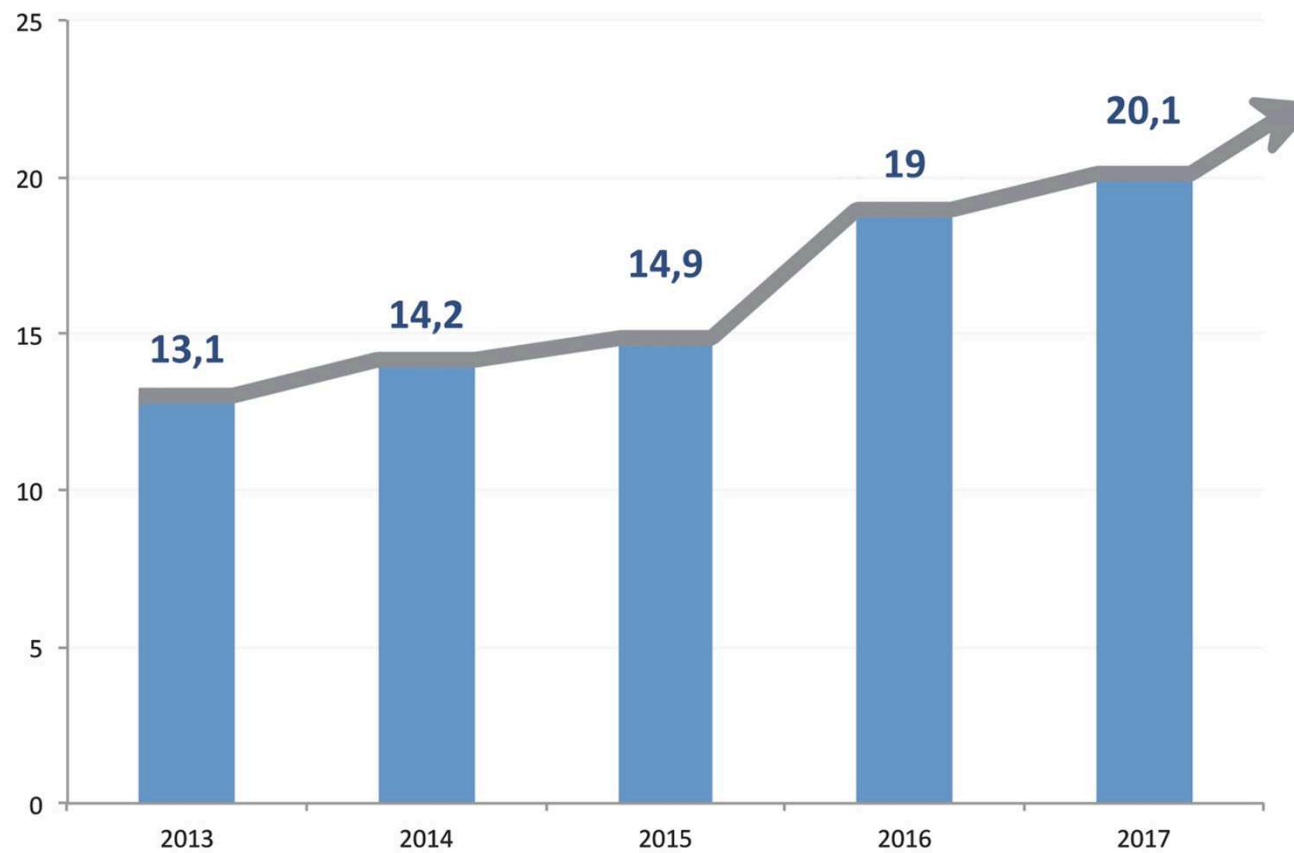
	2013	2014	2015	2016	2017	2017 / 2016
Recupero evasione tributi amministrati dall' Agenzia delle entrate di cui:	13,1	14,2	14,9	19,0	20,1	+ 5,8%
- da versamenti diretti *	9,2	10,1	10,2	9,6	11,0	+14,6%
- da attività di promozione della <i>compliance</i>			0,3	0,5	1,3	+160,0%
- da ruolo **	3,9	4,1	4,4	4,8	7,4	+54,2%
- da <i>voluntary disclosure 1</i>				4,1	0,4	
Riscossione da ruolo Agenzia entrate – Riscossione per altri enti creditori ***	3,3	3,4	4,0	4,1	5,7	+39,0%
Totale	16,4	17,6	18,9	23,1	25,8	+11,7%

* Comprende le somme versate con modello F24 a seguito di atti emessi dall'Agenzia delle entrate

** Comprende ruoli riscossi sia da Agenzia entrate – Riscossione (vedi tabella pagina 20) che da Riscossione Sicilia Spa

*** Per le riscossioni complessive di Agenzia delle entrate – Riscossione vedi tabella a pagina 20

Il recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia delle entrate



Dati in miliardi di euro

Il contenzioso

Dati in migliaia

Ricorsi alla Commissione tributaria provinciale	
2011 ante mediazione	171
2012	137
2013	114
2014	107
2015	107
2016	82
2017	70
2017 / 2011	-59,1 %

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
DICHIARAZIONE DEI REDDITI 	- Viene introdotto in via sperimentale il modello 730 precompilato. Il servizio è offerto a circa 20 milioni di cittadini che l'anno precedente avevano presentato il modello 730. - Contiene i dati delle Certificazioni Uniche, del Catasto, dei versamenti e di alcuni oneri detraibili/deducibili (interessi, assicurazione, contributi). - Tramite Unico online la dichiarazione può essere compilata e presentata direttamente dai contribuenti.	- L'Agenzia mette a disposizione di tutti i cittadini per i quali risultano dati di natura fiscale (circa 59 milioni), le informazioni sui redditi da lavoro, da pensione e immobiliari e sugli oneri detraibili/deducibili in proprio possesso. - La dichiarazione precompilata si completa con gli oneri detraibili/deducibili di più frequente utilizzo (spese sanitarie, ristrutturazioni edilizie anche sulle parti comuni condominiali, spese universitarie, spese funebri e altre). - Viene precompilato anche il modello UNICO PF, che il contribuente può verificare, eventualmente integrare e inviare da sé.

Dati in milioni

Modello 730 precompilati	2015	2016	2017
totale 730 presentati	19,7	20,3	20,7
di cui inviati direttamente dal contribuente	1,4	2,1	2,4

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
IL MODELLO F24 	- Quasi il 96% dei modelli viene trasmesso <i>on line</i>; 585 miliardi di versamenti al netto delle compensazioni; - Quasi 8.100 enti riscuotono attraverso il modello F24	- Si consolida il livello di trasmissione <i>on line</i> dei modelli F24; 593 miliardi di versamenti al netto delle compensazioni; Oltre 8.100 enti riscuotono attraverso il modello F24;

servizio	2015	2017
RIMBORSI 	- Rimborsi di imposte dirette dopo circa 10 mesi. - Rimborsi Iva dopo circa 140 giorni, di cui 20 giorni per il pagamento	- Rimborsi di imposte dirette dopo circa 8 mesi. - Rimborsi Iva dopo circa 90 giorni nel 2017, di cui 20 per il pagamento. - Dal 1° gennaio 2018, rimborso entro 70 giorni e accredito diretto sui conti correnti delle imprese in un giorno.

	2015		2016		2017	
Rimborsi	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)	Numero (milioni)	Importo (miliardi)
- a famiglie	2,0	1,7	2,3	1,7	2,4	2,0
- a imprese	1,4	14,2	0,4	12,6	1,0	14,2
Totale	3,4	15,9	2,7	14,3	3,4	16,2

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
LETTERE PER LA PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE 	Vengono inviate le prime lettere per avvisare i contribuenti di possibili errori nei propri adempimenti per consentirgli di verificare la propria posizione ed eventualmente sanarli con le sanzioni ridotte previste dal ravvedimento. In tal modo si evita anche di reiterare errori di tipo formale. Versati 0,3 miliardi euro a fronte di 500.000 comunicazioni inviate	I risultati che sono stati ottenuti nel 2015, primo anno di avvio, hanno evidenziato l'opportunità di ampliare le tipologie e il numero delle lettere. Nel 2017 vengono inviate quasi 1,5 milioni di comunicazioni per 1,3 miliardi versati (vedi tabella a pagina 5)

Tipologia comunicazione	2015	2016	2017
	N. destinatari	N. destinatari	N. destinatari
Mancata presentazione della dichiarazione nei termini in presenza di doppia Certificazione unica	220.000	156.032	137.333
Iva trimestrale (art.4 D.L. n.193/2016)			586.000
IVA tardiva, omessa o incompleta	64.710	60.478	236.213
Incrocio con i sostituti d'imposta/730	6.852	274.064	295.893
Rilievi su verbali di constatazione		32.102	
Incrocio dati delle fatture	13.626	19.840	58.212
Anomalie studi di settore	190.000	160.000	147.000
TOTALE	495.188	702.516	1.460.651

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
FATTURAZIONE ELETTRONICA PA 	- Viene introdotta la Fattura elettronica PA, la sola accettata dalle Amministrazioni: 23 mila amministrazioni coinvolte 600 mila di fornitori registrati 25,4 milioni di fatture gestite nell'anno	- La fatturazione elettronica si amplia e si consolida: 23 mila amministrazioni coinvolte 1 milione di fornitori registrati 30,2 milioni di fatture gestite nell'anno
FATTURAZIONE ELETTRONICA B2B 	Servizio non disponibile	- Dal 1° luglio 2016 online il servizio gratuito per la generazione, trasmissione e conservazione delle fatture elettroniche anche tra privati 59.000 utenti (7 mila nel 2016) e 111.000 fatture gestite (40 mila nel 2016)
REGISTRAZIONE DEI CONTRATTI DI AFFITTO 	- Registrazione presso l'ufficio e pagamento delle imposte in banca o alle poste. - Compilazione e invio telematico della richiesta di registrazione.	- Registrazione presso l'ufficio con possibilità di effettuare il pagamento presso lo sportello fornendo all'operatore le proprie coordinate bancarie o postali. Registrazione telematica dei contratti di locazione (RLI) con addebito automatico su conto corrente. Il 63% dei contratti è registrato online.

Contratti di locazione	2015	2016	2017
Totale registrazioni (in milioni)	1,8	1,9	1,9
- Registrazioni <i>on line</i> (in milioni)	1,0	1,1	1,2
- % registrazioni <i>on line</i>	55%	58%	63%

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
SERVIZI ONLINE 	• 4,6 milioni di utenti registrati • 180 milioni di documenti ricevuti	• 7 milioni di utenti registrati • 191 milioni di documenti ricevuti
CASSETTO FISCALE 	Il contribuente può accedere direttamente alle proprie informazioni fiscali o delegare fino a due professionisti.	Il contribuente ha a disposizione molte più informazioni sulla sua posizione fiscale e più strumenti per gli adempimenti, quali ad esempio le comunicazioni di irregolarità sulle liquidazioni periodiche IVA e “la dichiarazione integrativa assistita” che consente di integrare la propria dichiarazione con i dati contenuti nelle lettere per la promozione della <i>compliance</i>
SITO WEB 	Sito non responsive.	On line il nuovo portale dell’Agenzia delle Entrate • Fruibile da dispositivi mobili • Servizi e informazioni profilate sulle categorie di contribuenti (cittadini, imprese, professionisti, intermediari, Enti e PA) • Servizi più facili da trovare con la ricerca dinamica.

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
APP 	Servizi <i>online</i> fruibili solo da PC.	Servizi fruibili anche tramite "App mobile" • Consultazione cassetto fiscale • Stato delle richieste di assistenza tramite CIVIS • <i>Web ticket</i> per prenotare un <i>ticket</i> elimina code e verificare l'andamento della fila presso gli uffici • Richiesta appuntamenti • Verifica codici fiscali e partite Iva • Guide fiscali e scadenziario fiscale.
AVVISI SMS 	Servizio non disponibile.	Contribuenti avvisati via sms su: • scadenza di pagamento dell'imposta di registro sulle locazioni • erogazione di rimborsi fiscali • scadenza per il pagamento rateale con sanzioni ridotte delle comunicazioni di irregolarità. Circa 38mila avvisi inviati nel 2017. Sono circa 300mila gli utenti contattabili attraverso il servizio.

Servizi internet - mobile	2015	2016	2017
Utenti registrati ai servizi <i>online</i>	4,6 milioni	5,7 milioni	7 milioni
Consultazioni Cassetto Fiscale	22 milioni	23 milioni	27 milioni
Accessi al sito WEB	130 milioni	132 milioni	133 milioni
<i>App-mobile</i>	-	74 mila	144 mila
Avvisi SMS	-	-	38 mila

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE 	Presentazione della dichiarazione all'Ufficio Territoriale e richiesta di volture catastali presso gli Uffici Provinciali del Territorio.	L'Agenzia offre anche la possibilità ai contribuenti di inviare la dichiarazione online e richiedere contestualmente la voltura catastale. La voltura e la trascrizione arrivano via web. Nel 2017 sono state presentate circa 40mila dichiarazioni .
CONSULTAZIONI BANCHE DATI CATASTALI 	Il contribuente può richiedere la visura catastale personale, cioè relativa solo agli immobili di cui è titolare.	Il contribuente può accedere anche alle visure catastali storiche generalizzate di singole unità immobiliari e navigare la mappa catastale cartografica.

	2015	2016	2017
Consultazioni sulle banche dati catastali	50,3 mln	52,2 mln	53,7 mln
- di cui telematiche	90%	91%	92%

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
NOTIFICA 	La notifica avviene tramite servizi postali.	Le comunicazioni viaggiano via PEC per le imprese, utilizzando il registro INI-PEC. Anche i cittadini possono richiedere la notifica degli atti via posta certificata, comunicando all'Agenzia delle entrate il proprio indirizzo PEC.
CANONE TV 	Pagamento tramite bollettino postale inviato dallo Sportello abbonamenti televisivi (SAT) dell'Agenzia delle entrate.	• Addebito direttamente sull'utenza elettrica domestica residenziale in rate bimestrali, con un conseguente recupero dell'evasione pari a 500 milioni di euro nel 2016. • Pagamento con modello F24 anche <i>online</i>
IMPEGNI DELL'AGENZIA SUI SERVIZI 	L'Agenzia delle entrate nella propria Carta dei Servizi si impegna a rispettare determinati standard (ad esempio tempi di attesa) su 10 servizi resi dagli uffici territoriali secondo determinati standard.	L'Agenzia delle entrate emana una nuova carta dei servizi, compresi quelli dell'area Territorio, su 56 servizi monitorati automaticamente e pubblicati sul sito dell'Agenzia delle entrate.

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI 	I contribuenti possono ricevere assistenza: • presso gli uffici territoriali anche con appuntamento • al telefono 848.800.444 • tramite WebMail, inviando quesiti direttamente dalla pagina web del sito dell'Agenzia delle entrate • tramite il canale telematico di colloquio con i contribuenti (CIVIS) dedicato alle comunicazioni di irregolarità e ai relativi ruoli.	Nuovi canali e strumenti di assistenza ai contribuenti: • Web ticket: prenotazione elimina code in ufficio • Facebook: possibilità di porre quesiti di interesse generale sulla dichiarazione precompilata e sul canone TV con risposta entro le 24 ore • Il servizio di assistenza CIVIS apre anche a: - rettifica F24 - invio documenti richiesti dall'Agenzia delle entrate per controlli.

Dati in migliaia

contribuenti	2015	2016	2017
serviti in ufficio	9.560	9.434	9.221
assistenza telefonica	2.233	2.190	2.265
risposte a quesiti scritti	114	130	124
Facebook	-	6	8
Civis	907	1.089	975

Le misure per l'attrattività degli investimenti

	MISURA	OBIETTIVI	RISULTATI
INTERPELLO NUOVI INVESTIMENTI	Gli investitori italiani e stranieri che intendono investire in Italia almeno 30 milioni di euro e generare rilevanti e durature ricadute occupazionali possono presentare quesiti all'Agenzia delle entrate sui <i>business plan</i> .	Consentire all'investitore di conoscere con certezza il complessivo trattamento fiscale applicabile ai suoi piani di investimento.	Nel 2016: • siglati 10 accordi; • previsione di investimenti per circa 1,8 miliardi di euro; • 60mila nuovi posti di lavoro. Nel 2017: • siglati 25 accordi; • previsione di investimenti per circa 8,6 miliardi di euro; • 15mila nuovi posti di lavoro. Per un totale di 35 accordi, 10,4 miliardi di euro di investimenti e 75mila nuovi posti di lavoro.
COOPERATIVE COMPLIANCE	Il regime di adempimento collaborativo prevede una costante interlocuzione, anche preventiva, su elementi di fatto per una valutazione comune di situazioni suscettibili di generare rischi fiscali.	Instaurare un rapporto di fiducia tra Amministrazione e contribuente aumentando la certezza sulle questioni fiscali rilevanti.	Sono state ammesse 10 grandi società.

Le misure per l'attrattività degli investimenti

	MISURA	OBIETTIVI	RISULTATI
PATENT BOX	Tassazione agevolata per i redditi che derivano dallo sfruttamento di opere di ingegno, brevetti, marchi e altri beni immateriali. Le imprese che aderiscono al <i>Patent box</i> escludono dalla base imponibile fino al 50% dei redditi derivanti dallo sfruttamento commerciale dei beni intangibili. È, inoltre, garantita la certezza del trattamento fiscale grazie agli accordi preventivi (ruling) con l'Agenzia delle entrate.	Incentivare la collocazione in Italia dei marchi, dei brevetti e delle altre opere d'ingegno detenute all'estero da imprese italiane ed estere. Favorire gli investimenti in Ricerca e Sviluppo.	In totale sono 435 gli accordi relativi al <i>Patent box</i> conclusi finora, di cui 431 nel 2017
CREDITO D'IMPOSTA INVESTIMENTI AL SUD	Credito d'imposta per le spese sostenute per l'acquisto di beni strumentali nuovi destinati a strutture produttive presenti nelle regioni meridionali e/o nelle zone colpite dal sisma del 2016. Il credito d'imposta è pari al 45% per le piccole imprese, 35% per le medie imprese, 25% per le imprese di grandi dimensioni.	Favorire gli investimenti e la ripresa nelle regioni economicamente meno sviluppate e in quelle che vivono un momento di transizione a causa del sisma.	Oltre 20.200 istanze per 1,9 miliardi di credito d'imposta richiesto

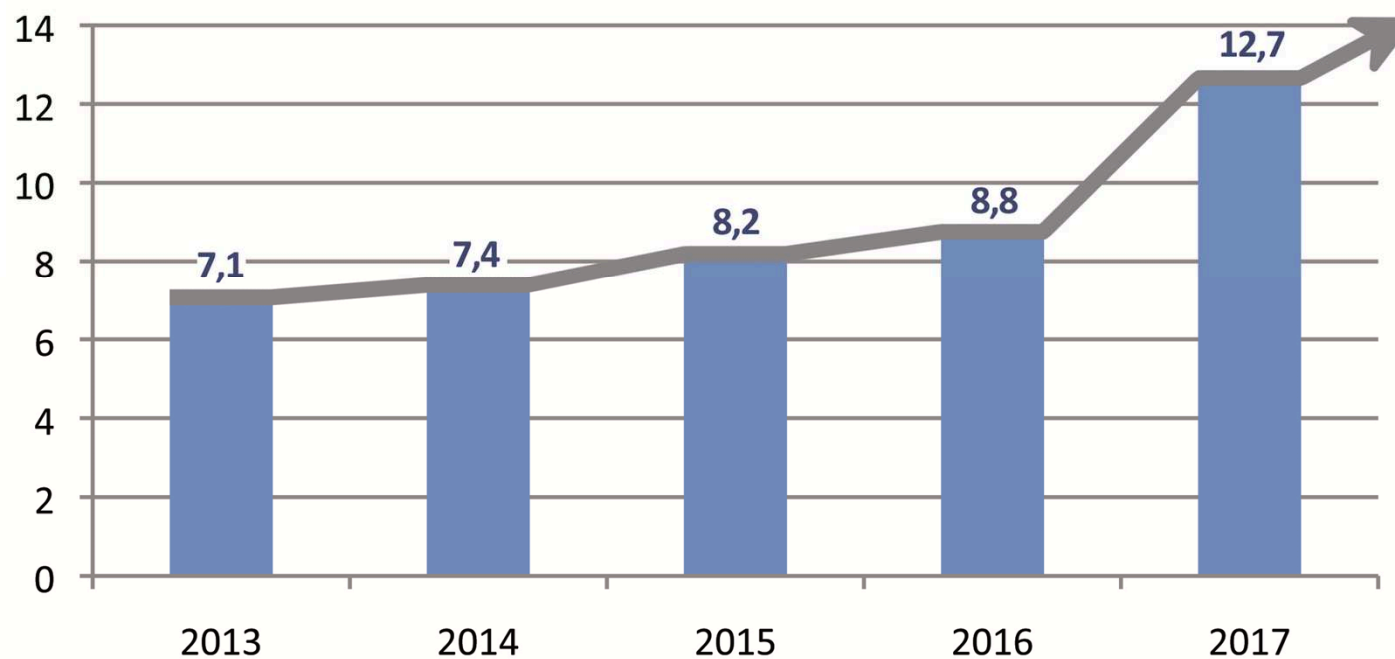


*I risultati di recupero dell'evasione da parte dell'**Agenzia delle entrate-Riscossione***

Dati in miliardi di euro

	2013	2014	2015	2016	2017	2017 / 2016
TOTALE RISCOSSIONE DA RUOLO di cui:	7,1	7,4	8,2	8,8	12,7	+ 44,3 %
- Agenzia Entrate	3,8	4,0	4,2	4,7	7,0	+ 48,9 %
Altri enti di cui:	3,3	3,4	4,0	4,2	5,7	+ 35,7 %
- Altri enti statali (Ministeri, Prefetture, altre Agenzie)	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0
- INPS	1,7	2,0	2,4	2,5	3,6	+ 44 %
- INAIL	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0
Comuni	0,8	0,6	0,6	0,5	0,8	+ 60 %
Altri enti diversi (Regioni, Casse di Previdenza, Camere di Commercio)	0,4	0,4	0,5	0,6	0,8	+ 33,3 %

I risultati di recupero dell'evasione da parte dell'Agenzia delle entrate-Riscossione



Dati in miliardi di euro

	2015	2016	2017
IL PASSAGGIO 	• Equitalia S.p.a. • Equitalia Nord S.p.a. • Equitalia Centro S.p.a. • Equitalia Sud S.p.a.	• Equitalia S.p.a • Equitalia servizi di riscossione S.p.a.	Agenzia entrate - Riscossione

I servizi a cittadini e imprese

	2015	2017
NUOVA CARTELLA DI PAGAMENTO 	Cartella di pagamento monocromatica e priva, nel frontespizio, di indicazioni sulla tipologia dei debiti richiesti in pagamento	Nel nuovo modello di cartella di pagamento vengono rappresentati in modo più chiaro i contenuti: • nel frontespizio della cartella viene riportata la causale da cui è scaturito il debito richiesto in pagamento • viene spiegata la spettanza delle somme rispettivamente agli enti creditori e all'agente della riscossione • nel caso la cartella contenga somme richieste da più enti creditori vengono utilizzati colori differenti per evidenziare le diverse competenze.
CARTELLA AMICA 	La cartella di pagamento non presentava la possibilità di chiedere e ottenere la rateizzazione del debito iscritto a ruolo.	Da luglio 2016, al fine di facilitare e velocizzare la richiesta di rateizzazione, alla cartella viene allegata una proposta di rateizzazione secondo un piano ordinario
CARTELLE AI MINORI	Cartelle notificate ai minori direttamente senza alcuna lettera di accompagnamento che ne illustrasse le motivazioni.	Gli atti destinati ai minori (per i casi residuali in cui i minori stessi risultino debitori di importi iscritti a ruolo che Equitalia deve riscuotere) sono indirizzati al genitore o a chi ne esercita la potestà spiegando le motivazioni delle richieste.
NOTIFICA 	Tramite servizi postali.	Le persone fisiche dotate di indirizzo di Posta elettronica certificata (Pec) che ne fanno richiesta, possono ricevere le notifiche tramite Pec. Tale modalità, prevista obbligatoriamente solo per le persone giuridiche e per gli iscritti ad ordini professionali, diventa un'opportunità per i cittadini per semplificare il loro rapporto con il fisco.

I servizi a cittadini e imprese

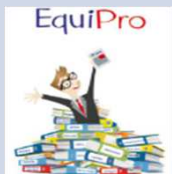
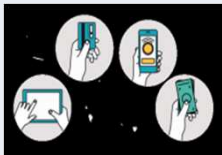
servizio	2015	2017
SITO WEB 	Sito <i>non responsive</i>.	Trasformato il sito in portale <i>responsive</i>: • fruibile da dispositivi mobili; • servizi e informazioni dedicati per categoria di contribuenti (cittadini, imprese, professionisti, intermediari, Enti e PA); • servizi più facili da trovare con la ricerca dinamica • nuovi servizi <i>online</i>
SERVIZI ON LINE 	Per ottenere assistenza e servizi era necessario rivolgersi direttamente agli sportelli, ovvero inviare una email al servizio assistenza e attendere una risposta.	Sul sito di AdER, accedendo all'area riservata al singolo cittadino è possibile: • visualizzare la propria situazione debitoria tramite il servizio estratto conto; • richiedere e ottenere <i>online e on demand</i> una rateizzazione per i debiti complessivi fino a 60 mila euro; • pagare eventuali debiti con carta di credito o prepagata, aggiornando in tempo reale gli importi dovuti; • richiedere la sospensione della riscossione se si ritiene di non dover pagare la cartella che si è ricevuta; • inviare <i>online</i> la domanda di adesione alla definizione agevolata.
Equiclick App di AdER 	Non esisteva la possibilità di accedere ai servizi <i>online</i> tramite dispositivi mobili.	Equiclick è un vero e proprio sportello digitale dove compiere quasi tutte le operazioni, dai pagamenti, alla rateizzazione, oltre a poter controllare la propria posizione.

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
Se Mi Scordo sms o e-mail per cartelle e scadenze 	Servizio non disponibile.	È possibile richiedere il servizio di avviso tramite sms per essere avvertiti: • quando non è stata pagata la metà del numero massimo delle rate previste per la decadenza del proprio piano di rateizzazione; • quando manca una rata per decadere dalla rateizzazione; • nel caso di prossimo arrivo di una cartella o presa in carico da parte di Equitalia di un Avviso di accertamento esecutivo (Ave) emesso da Agenzia delle entrate o di un Avviso di addebito (Ava) emesso da Inps; • quando sono in scadenza le rate della definizione agevolata.

servizi internet -mobile	2016	2017
Accessi al sito <i>WEB</i>	8 milioni	10,8 milioni
<i>App-Equiclick (download)</i>		63 mila (da luglio 2016)
Sms-Se Mi Scordo (utenti iscritti)		145 mila (da novembre 2016)

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
EquiPro servizi <i>on line</i> agli intermediari 	Gli intermediari – commercialisti, avvocati, consulenti del lavoro etc... – dovevano recarsi agli sportelli di Equitalia per sottoporre le questioni riguardanti i propri clienti	I contribuenti possono delegare a operare per proprio conto, nell'area riservata del portale, i commercialisti, i CAF e gli altri intermediari di cui all'art. 3 comma 3 del DPR n. 322/1998
RATE <i>on line</i> 	Per ottenere la rateizzazione dei debiti iscritti a ruolo, era necessario rivolgersi direttamente agli sportelli, ovvero inviare una email al servizio assistenza e attendere una risposta.	È possibile ottenere subito un piano di rateizzazione per importi fino a 60 mila euro, grazie alle semplificazioni normative intervenute in materia. È possibile chiedere il piano di rateazione <i>online</i> sia dall'area riservata del portale <i>web</i> sia dalla App, attraverso una navigazione guidata, indicando i documenti da rateizzare e il numero delle rate e ottenere subito, laddove vi siano le condizioni, la comunicazione di accoglimento, il piano delle rate e i bollettini per il pagamento.
DOMICILIAZIONE DELLE RATE DI PAGAMENTO 	Non era possibile la domiciliazione su c/c dei pagamenti delle rate	Introdotta la possibilità di effettuare il pagamento delle rate mensili del piano di dilazione anche mediante domiciliazione sul conto corrente indicato dal debitore senza, quindi, dover necessariamente utilizzare i bollettini di pagamento. A tal fine, si può richiedere l'addebito automatico delle rate sul proprio conto bancario

I servizi a cittadini e imprese

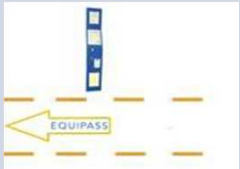
servizio	2015	2017
CANALI DI PAGAMENTO PER I CONTRIBUENTI 	Era possibile effettuare i pagamenti tramite • sportelli di Equitalia • Sportelli di Poste Italiane • Sportelli bancari	I contribuenti che vogliono effettuare i pagamenti delle cartelle e avvisi: • hanno a disposizione - sul sito web – la possibilità di scegliere il Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) tra quelli accreditati al servizio PagoPA; • per i pagamenti oltre la scadenza indicata sul bollettino, l'importo corretto da pagare viene aggiornato automaticamente; • possono – se titolari di carta <i>Pagobancomat</i> – pagare direttamente agli sportelli ATM bancomat
EquiPay, sportelli Bancomat 	Servizio non disponibile	La possibilità per chi ha il bancomat di vedere la propria posizione debitoria e nel contempo, se vuole e il plafond della card lo consente, di pagare direttamente la cartella allo sportello bancomat. Ad oggi hanno aderito i principali istituti di credito per un totale di oltre 15mila bancomat in Italia, circa un terzo del totale. A breve aderirà Poste.

Pagamenti	2016	2017
Transazioni via <i>WEB</i>	107mila	190mila
<i>EquiPay</i>		15mila bancomat abilitati

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
SPORTELLI MULTIFUNZIONE 	La maggior parte delle postazioni di <i>front-office</i> erano dedicate a servizi esclusivi (solo cassa per pagamenti, solo rimborsi, solo <i>box</i> informazioni, ecc.).	Gli specifici interventi formativi agli operatori di <i>front-office</i> e l'ampliamento delle dotazioni informatiche a supporto, consentono di gestire nella stessa postazione più servizi contemporaneamente come ad esempio richieste di rateazioni, informazioni, pagamenti.
SPORTELLI ALTA AFFLUENZA 	L'orario di apertura al pubblico degli sportelli era standardizzato su tutto il territorio servito.	Grazie al progetto «Sportelli Alta Affluenza» sono stati prolungati gli orari di apertura al pubblico nelle sedi dove si registrava una più alta affluenza di utenti (es. Roma, Napoli, Milano e Torino). L'iniziativa è stata estesa in prossimità del termine di presentazione delle istanze di definizione agevolata a tutti i principali sportelli.

I servizi a cittadini e imprese

servizio	2015	2017
EquiPASS codometri intelligenti 	Gli sportelli non erano dotati di codometri evoluti con conseguente maggiore difficoltà nella gestione delle «code»	Attraverso l'integrazione dei sistemi utilizzati con gli "eliminacode intelligenti", abilitati alla lettura della tessera sanitaria, è possibile per l'operatore la visualizzazione in automatico del codice fiscale del contribuente e della sua posizione all'atto della "chiamata del turno" se quest'ultimo ha utilizzato la tessera sanitaria, con un efficientamento nell'erogazione dei servizi e riduzione dei tempi di attesa. Ad oggi i nuovi codometri sono presenti in oltre il 90% degli sportelli dislocati su tutto il territorio servito da Ade-R.
ASSISTENZA TELEFONICA 		Da aprile 2016, i due canali telefonici sono stati sostituiti con il numero unico 060101, più semplice e funzionale, per ricevere assistenza e informazioni. Nel 2017 circa un milione di contatti.

Procedure cautelari ed esecutive

servizio	2015	2017
PAUSA Fermo amministrativo dopo prima rata 	Non prevista la sospensione del fermo amministrativo del veicolo.	È stata introdotta la possibilità per i contribuenti di richiedere e ottenere la sospensione degli effetti dei fermi amministrativi, a partire dalla data del pagamento della prima rata e per tutto il periodo di tempo corrispondente al piano di rateizzazione concesso e regolarmente pagato. Per effetto di tale sospensione, i contribuenti potranno continuare a utilizzare gli automezzi di loro proprietà.
PROGETTO ZERO CARTELLE 	Notifica cartelle e atti riscossione anche nel periodo natalizio e nel periodo di Ferragosto	Anche nel 2017 è stata messa in atto l'iniziativa “zero cartelle” ovvero la sospensione delle notifiche in due periodi particolari dell'anno, Ferragosto e le festività di Natale. Ad agosto sono stati congelati 470mila documenti, a Natale 305mila. Nel 2016 erano stati rispettivamente 360mila e 380mila.
No fermo amministrativo per i diversamente abili 		È stata ampliata la platea dei veicoli per i quali il fermo non può essere disposto. Oltre a quelli strumentali all'attività di impresa o della professione, anche i veicoli utilizzati per il trasporto di persone diversamente abili non possono essere sottoposti alla procedura.

La definizione agevolata

servizio	2015	2017
UTENTI SERVITI AGLI SPORTELLI 	Sono stati serviti 5.150.000 cittadini.	Nel 2016 il numero complessivo compresi i contribuenti serviti in Sportello Amico e Sportello Impresa sono stati 5.060.000; Nel 2017, nonostante le dinamiche della definizione agevolata che nei primi 4 mesi dell'anno ha visto una media di 550.000 cittadini al mese, il totale del 2017 è sceso a 4,9 milioni anche grazie ai nuovi canali e servizi digitali e informatici.
LA ROTTAMAZIONE delle cartelle di pagamento 		Nell'ambito della Definizione Agevolata dei carichi iscritti a ruolo – la cd. Rottamazione delle cartelle –, per facilitare e rendere più chiare le dinamiche ai cittadini, sono state realizzate le seguenti iniziative: • richiesta compilabile direttamente <i>online</i>; • invio della richiesta via <i>e-mail</i> o <i>pec</i>; • presentazione della richiesta presso gli sportelli; • EquiPro, servizio in area riservata dedicato agli intermediari abilitati dall'Agenzia delle entrate; • servizio per simulare l'eventuale somma da pagare in definizione agevolata.