

Attualità

Strategia digitale dell'Agenzia: servizi on line sempre più evoluti

6 Dicembre 2017

Nell'intervento di stamattina il direttore Ruffini ha posto l'accento sulla rilevanza dei canali telematici per cittadini e imprese. Entro fine anno pronto il nuovo sito delle Entrate

Thumbnail
Image not found or type unknown

Al cospetto della Commissione parlamentare d'inchiesta sul livello di digitalizzazione e innovazione delle pubbliche amministrazioni, il direttore dell'Agenzia delle entrate, Ernesto Maria Ruffini, è intervenuto sul tema della **digitalizzazione del sistema tributario**.

Nell'**audizione** tenutasi questa mattina, Ruffini ha illustrato la **strategia digitale** dell'Agenzia, evidenziandone le cinque fondamentali direttrici: sviluppo dei servizi, valorizzazione del patrimonio informativo, digitalizzazione dei processi interni, sicurezza e integrazione con le iniziative sistemiche della digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Il direttore ha anche ribadito e sottolineato la rilevanza che la tecnologia assume nel processo di realizzazione del nuovo modello di rapporto con i contribuenti, sempre più improntato alla collaborazione e alla trasparenza, e orientato alla **tax compliance**.

Di seguito, una sintesi degli aspetti più rilevanti emersi dall'intervento di stamattina.

I servizi *on line* dell'Agenzia delle entrate

Numerosi e variegati sono i servizi *on line* realizzati e offerti dall'Agenzia, nell'ambito dei quali un ruolo strategico è assunto dal canale telematico **Entratel**, che gestisce 170 milioni di documenti all'anno e interagisce con più di 6 milioni di soggetti.

Ai servizi *on line* si può accedere tramite:

- le credenziali (pin e password) rilasciate dall’Agenzia delle entrate
- la carta nazionale dei servizi (Cns)
- il sistema Spid (per i servizi di nuova generazione).

Ruffini ha sottolineato la necessità di modellare i servizi *on line* per renderli sempre più vicini alle esigenze di ciascuna categoria di utente/contribuente allo scopo di ottenere procedure ancora più chiare, lineari, semplici e personalizzate.

La dichiarazione precompilata

Nell’ambito dei servizi *on line* dell’Agenzia un posto fondamentale è quello occupato dalla **dichiarazione precompilata**, che sta diventando sempre più familiare per i contribuenti italiani.

Nel 2017 sono stati circa 2,5 milioni coloro che hanno inviato la dichiarazione in maniera autonoma. Del resto, i dati raccontano di un costante incremento dal 2015 al 2017 delle dichiarazioni trasmesse senza l’ausilio degli intermediari e di un aumento del livello di soddisfazione dei contribuenti (superiore al 15%).

La strada tracciata dalla precompilata conduce alla progressiva **dematerializzazione** dei modelli di dichiarazione e di altri adempimenti tributari.

Il nuovo sito internet

Ruffini ha poi annunciato la pubblicazione del nuovo sito dell’Agenzia entro la fine dell’anno. Il nuovo portale fornirà informazioni e offrirà servizi in maniera semplice ed evidente.

Il direttore ha ricordato i principali servizi offerti sul sito:

- la procedura per la registrazione *on line* dei contratti di locazione (**Rli**)
- il servizio di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento, **Civis**, con cui nel 2016 sono state lavorate quasi un milione di pratiche (per la quasi totalità delle richieste, oltre il 99%, viene fornita assistenza entro 3 giorni lavorativi)
- la **dichiarazione di successione telematica**, avviata nel 2017
- servizi per la prenotazione degli appuntamenti presso gli uffici, per i reclami e le proposte di suggerimenti.

Ruffini anche ricordato l’*app mobile* dell’Agenzia (rinnovata di recente) attraverso la quale gli utenti possono accedere ai principali contenuti informativi e ai servizi telematici anche da *smartphone* e *tablet*.

Trasmissione dei dati Iva: “nuovo spesometro”

Sul versante specifico dei contribuenti Iva, nel corso dell'ultimo anno si sono registrate importanti innovazioni legislative. In particolare, è stato introdotto l'obbligo di trasmettere i dati di tutte le fatture emesse, ricevute e registrate e quello della comunicazione trimestrale dei dati riepilogativi delle liquidazioni Iva.

Questi adempimenti consentono all'Agenzia di ricevere un gran quantità di informazioni che, una volta elaborate, vengo ri-messe a disposizione dei contribuenti (attraverso l'invio di comunicazioni di *alert*) per consentirgli di valutare eventuali discrepanze e incoerenze tra i dati comunicati e quelli trasmessi dai propri clienti e fornitori. In tal modo, viene a crearsi un costante dialogo tra amministrazione e cittadini finalizzato a promuovere la *compliance* e a ridurre il *tax gap* Iva.

La prima trasmissione dei dati delle fatture è avvenuta a ottobre 2017 (1° semestre 2017): l'Agenzia ha ricevuto le informazioni relative a circa 1,5 miliardi di fatture (questi dati sono attualmente in corso di elaborazione per l'invio delle comunicazioni di *alert*).

In vista della prossima scadenza (trasmissione dei dati delle fatture del 2° semestre 2017), prevista entro febbraio 2018, l'Agenzia, insieme al *partner* tecnologico Sogei, si è posta l'obiettivo di migliorare il livello dei servizi, raccogliendo le proposte dei professionisti e delle associazioni di categoria.

Servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare

Anche in ambito catastale, ha ricordato Ruffini, l'Agenzia ha lavorato (e continua a lavorare) per raggiungere un elevato livello di digitalizzazione dei servizi, sia di quelli rivolti agli utenti “abituali” (si pensi al portale *Sister* per pubbliche amministrazioni centrali e locali, professionisti e imprese che operano nel settore immobiliare) sia di quelli messi a disposizione dei “comuni” contribuenti (si pensi alla sezione del cassetto fiscale in cui sono disponibili, per le imprese e per i cittadini, relativamente agli immobili di cui risultano proprietari, le visure catastali attuali, le visure storiche, le planimetrie, la nota di trascrizione e gli atti di compravendita trasmessi telematicamente dai notai).

Il patrimonio informativo

La seconda parte dell'audizione è stata incentrata sugli aspetti relativi all'ingente patrimonio informativo di cui dispone l'Agenzia delle entrate alimentato dalle “proprie” banche dati (settore fiscale e immobiliare) e dalle informazioni anagrafiche “trasversali” provenienti da enti esterni.

Ambito fiscale

Informazioni reddituali, atti del registro, versamenti, dati dell'accertamento e del contenzioso sono solo alcune delle tipologie di dati che costituiscono il patrimonio informativo dell'Agenzia in materia

fiscale.

In particolare, l'Anagrafe tributaria viene annualmente alimentata da:

- circa 21 milioni di dichiarazioni modello 730 e circa 10 milioni di dichiarazioni modello Redditi Pf
- circa 76 milioni di certificazioni uniche
- circa 4 milioni di dichiarazioni di imprese
- circa 18 milioni di comunicazioni dei dati delle liquidazioni trimestrali Iva (a partire dal 2017)
- circa 3 miliardi di dati delle fatture (a partire dal 2017).

Sulla base di queste informazioni, l'Agenzia elabora i processi di gestione dei tributi e di analisi e selezione per l'attività di accertamento.

Ambito immobiliare

Il sistema informativo del patrimonio immobiliare italiano, gestito dall'Agenzia delle entrate, si fonda sul catasto, sulla pubblicità immobiliare, sui servizi tecnico-estimativi e sull'Osservatorio del mercato immobiliare (Omi).

Ruffini ha evidenziato come questa ingente massa di conoscenze abbia un ruolo strategico per una moderna *governance* del territorio, rispetto a ambiti rilevanti quali, ad esempio, la fiscalità, la pianificazione urbanistica, la protezione civile, la sicurezza del patrimonio abitativo, la tutela ambientale.

Il miglioramento continuo della qualità dei dati immobiliari e l'aggiornamento automatico della cartografia rappresentano obiettivi costanti dell'azione dell'Agenzia, esercitata in sinergia con altre istituzioni, in particolare, gli enti locali (si pensi alle verifiche sugli aggiornamenti catastali e alle attività di accertamento degli immobili mai dichiarati).

Ruffini ha anche ricordato il carattere strategico dell'attivazione di una banca dati immobiliare integrata funzionale sia alla gestione del territorio sia alla gestione della fiscalità, non solo sul versante dei controlli, ma anche su quello altrettanto importante dei servizi offerti ai cittadini.

Inoltre, il direttore ha fatto riferimento alla recente messa a disposizione di pubbliche amministrazioni, imprese, professionisti e singoli cittadini, delle aree rappresentate nelle mappe catastali, attraverso servizi di interoperabilità basati sui più recenti *standard* internazionali (percorso di attuazione della direttiva europea *Inspire*).

Informazioni anagrafiche

Altrettanto rilevante è il settore delle informazioni anagrafiche alimentato dall'archivio dei codici

fiscali e delle partite Iva, vero cuore dell'intero sistema informativo dell'anagrafe tributaria.

Questi i numeri:

- quasi 96 milioni di codici fiscali di persone fisiche
- circa 2,6 milioni di codici fiscali di soggetti diversi
- circa 29 milioni di partite Iva.

La sicurezza informatica

Infine, a chiusura del suo intervento, Ruffini ha posto l'accento sul tema della sicurezza dei dati e delle informazioni.

Su questo aspetto, ha rimarcato il direttore, l'Agenzia è costantemente impegnata nella realizzazione di strumenti e procedure organizzative in grado di rispondere efficacemente alle minacce interne ed esterne.

Attraverso un'interrotta azione di monitoraggio e di controllo, l'amministrazione, in collaborazione con Sogei, è impegnata nel garantire un elevato livello di sicurezza per ottenere una protezione sempre più alta ed efficace dalle minacce provenienti dalla rete.

di

r.fo.

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/strategia-digitale-dellagenzia-servizi-on-line-sempre-piu-evoluti>