



**AGENZIA  
DOGANE  
MONOPOLI**

## **Budget economico 2017**

### **Allegato d)**

### **Piano degli indicatori**

(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011 e in conformità  
alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)

## **Premessa**

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli, nella sua veste di autorità doganale esercita - a garanzia della piena osservanza della normativa comunitaria e nazionale, attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali, assicurando peraltro da detto comparto la riscossione di IVA e dazi. L'Agenzia verifica e controlla gli scambi, la produzione e il consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa.

Svolge, inoltre, attività di prevenzione e contrasto degli illeciti di natura extratributaria, quali i traffici illegali di prodotti contraffatti o non rispondenti alle normative in materia sanitaria o di sicurezza, armi, droga, beni del patrimonio culturale, traffico illecito di rifiuti, nonché commercio internazionale di esemplari di specie animali e vegetali minacciate di estinzione protette dalla Convenzione di Washington. Provvede altresì alla raccolta dei dati statistici per la redazione della bilancia commerciale.

Infine, l'Agenzia si occupa anche dei giochi pubblici nonché della produzione, distribuzione e vendita di prodotti del tabacco. In particolare, nel settore giochi l'Agenzia verifica tra l'altro l'osservanza del rispetto delle licenze da parte dei venditori ed assicura le regole per combattere le scommesse illegali; Definisce le linee guida per le attività dei giochi e monitora la legalità dell'ambiente delle scommesse. Proprio riguardo a ciò coopera con la Guardia di Finanza per la lotta alle scommesse illegali.

Con il D.lgs. 24 settembre 2015, n. 157 contenente misure per la revisione della disciplina dell'organizzazione delle agenzie fiscali, in attuazione dell'articolo 9, comma 1, lettera h), della legge 11 marzo 2014, n. 23 il legislatore è intervenuto in maniera strutturale sui contenuti della Convenzione disciplinata dal D.lgs. n. 300/1999, il modello convenzionale interviene prevedendo la presenza nei Piani triennali di specifici obiettivi e indicatori, rispetto ai quali sono anche stabiliti i criteri generali di definizione.

In virtù di tali modifiche, e in continuità con quanto fatto già a partire dall'esercizio 2016, nei Piani dell'Agenzia, parte integrante della Convenzione per il triennio 2017-2019, sono stati individuati obiettivi volti all'incremento del livello di adempimento spontaneo agli obblighi tributari (compliance), nonché del livello di efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale, delle frodi e degli illeciti tributari, anche mediante l'attuazione delle disposizioni in materia di collaborazione informativa e semplificazione degli adempimenti e dei rapporti tra contribuente e

Amministrazione finanziaria. Ciò anche nella considerazione che un diverso modello relazionale tra quest'ultima e i cittadini/contribuenti, basato su strumenti e procedure che agevolino la comunicazione, possa favorire la riduzione dell'onerosità dell'assolvimento degli obblighi tributari.

Le linee strategiche dell'Agenzia per il 2017, in continuità con il percorso avviato nel precedente esercizio, si sono sviluppate, coerentemente con gli indirizzi dell'Autorità politica, lungo le seguenti direttrici:

- **semplificazione e riduzione dell'onerosità degli adempimenti** a carico degli operatori, mediante il miglioramento dei livelli di trasparenza e di scambio di informazioni grazie anche ad una estesa diffusione della telematizzazione dei processi per favorire, l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari;
- **rafforzamento della prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti** mediante l'affinamento delle tecniche di intelligence, di studio dei fenomeni illeciti e dei rischi correlati che consentono di limitare l'invasività dei controlli.

### **Area Servizi**

La centralità del rapporto con il contribuente e la qualità dei servizi erogati, anche mediante la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici, costituiscono una priorità verso la quale l'Agenzia ha investito risorse crescenti.

La strategia di modernizzazione già avviata negli anni precedenti, basata su procedure efficaci e semplificate nonché caratterizzate da un elevato livello di automazione, si pone l'obiettivo di contribuire alla competitività economica del Paese e dell'Unione Europea, apportando un reale valore aggiunto agli operatori e, in particolare, alle piccole e medie imprese che costituiscono le principali componenti del tessuto economico nazionale.

Nell'ottica di fornire prestazioni di qualità ai cittadini ed ai portatori d'interesse l'Agenzia delle dogane e dei monopoli ha accelerato il processo di semplificazione e di riduzione dell'onerosità degli adempimenti mediante: il potenziamento del sistema informatico doganale, del dialogo telematico e della interoperabilità con gli operatori; l'ulteriore sviluppo della telematizzazione dei processi operativi doganali e di quelli relativi alle accise; il miglioramento della gestione dei comparti relativi al gioco ed ai tabacchi lavorati; l'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi.

## **Area Controlli**

In una realtà socio-economica in continua evoluzione, in cui le dinamiche ed il volume dei traffici commerciali si prestano sempre più difficilmente a previsioni attendibili, i servizi doganali sono chiamati a svolgere una essenziale funzione di garanzia della regolarità e della sicurezza degli scambi commerciali. Anche l'aumento della commercializzazione di beni e servizi tramite Internet, il controllo ai fini tributari del movimento internazionale delle merci, le nuove tecnologie connesse ai trasporti (che supportano la velocità di circolazione delle merci) sono fattori che quotidianamente incalzano e spingono le amministrazioni doganali ad adeguarsi al ritmo della globalizzazione.

Per far fronte a tali impegnativi compiti, l'Agenzia ha puntato a qualificare ulteriormente l'azione di controllo sia in ambito tributario ed extratributario che nel settore dei giochi e dei tabacchi, effettuando interventi specifici delineati sulla base degli esiti delle attività di *intelligence*.

In particolare, per potenziare la propria capacità operativa e conseguire maggiori risultati volti ad assicurare la legalità dei traffici commerciali, senza tuttavia costituire un rallentamento nel transito delle merci, le dogane italiane hanno puntato su: l'innovazione amministrativa e tecnologica e su avanzati sistemi di analisi dei rischi, strumenti che, senza diminuire il livello dei controlli e della vigilanza, incidono positivamente sul grado di competitività delle imprese nazionali, salvaguardando la regolarità del mercato, e garantiscono gli introiti all'erario nazionale e dell'Unione Europea.

Anche nel settore dei giochi e dei tabacchi sono stati potenziati i controlli al fine di garantire il rispetto della normativa di settore e di assicurare il regolare afflusso delle imposte. In particolare, per quanto riguarda il settore dei giochi, è stato dato rilievo al controllo del rispetto delle disposizioni a tutela dei minori, agli interventi per prevenire i fenomeni di infiltrazioni criminali nella filiera dei giochi e per contrastare i fenomeni di ludopatia connessi alle attività di gioco.

## **Area governance interna**

L'ottimizzazione della funzione organizzativa e la valorizzazione delle risorse umane, mediante la formazione e l'aggiornamento delle competenze professionali, svolgono una funzione di supporto alla missione istituzionale e sono strumentali per l'erogazione di servizi di qualità e per l'attuazione di un efficace dispositivo di controllo. In tale ottica, le risorse finanziarie impegnate in quest'area sono funzionali ai processi di core business dell'Agenzia.

**MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO**

**Programma di spesa: Regolazione, giurisdizione e coordinamento del sistema della fiscalità –  
(DPCM 18 settembre 2012, articolo 4, lettera a)**

OBIETTIVO 1: Favorire la competitività delle imprese nazionali mediante la semplificazione degli adempimenti ed il miglioramento della qualità del servizio reso, con conseguente acquisizione di introiti per l'Erario (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4, lettera b)

	INDICATORI	TARGET 2017 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	CONSUNTIVO 2017 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	440 €/mln	429,1 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3, c. 3 lettera e)	Introiti erariali <sup>(1)</sup>	60.145 €/mln	60.900 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Percentuale di direttive nei diversi settori di attività emanate entro i termini prescritti	100%	100%
	Numero di iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale	270	310
	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi	25%	34,4%
	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi	90%	92,6%
	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana nei principali porti (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	22%	33%
	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli aeroporti con maggior traffico (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	25%	38%
	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli altri uffici (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	22%	21%
	Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici	40%	72,5%
	Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE	20%	85%
	Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni settore Monopoli	87%	87%
	Percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti	5%	4,7%
	Incremento del numero dei container inoltrati nei fast corridors	10%	220%
	Numero di navi ammesse allo sdoganamento in mare	1.000	1.191
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate	96%	99,8%
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate	90%	99,7%
Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE	40%	46,4%	

(1) fonte: Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017, al netto di IVA all'importazione.

## **Descrizione indicatori:**

### **- Introiti erariali**

L'indicatore si riferisce agli introiti derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia a seguito di attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali nonché di verifica e controllo su scambi, produzione e consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa e nel settore dei giochi e dei tabacchi.

### **- Percentuale di direttive nei diversi settori di attività emanate entro i termini prescritti**

E' un indicatore volto a misurare la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti primarie ed alle sentenze dei supremi organi giudiziari nazionali ed europei.

### **- Numero di iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale**

E' un indicatore volto a misurare la capacità dell'Agenzia di comunicare e divulgare gli istituti e le novità di settore.

### **- Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi**

L'indicatore è volto ad evidenziare la capacità di risolvere una significativa percentuale di quesiti entro 3 giorni lavorativi.

### **- Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi**

E' un indicatore rivolto a misurare la capacità dell'Agenzia di rispondere alla quasi totalità delle istanze dell'utenza entro un termine inferiore a quello previsto (15 giorni).

### **- Riduzione del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana nei principali porti (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)**

### **- Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana nei principali porti (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)**

- **Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli aeroporti con maggior traffico (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)**
- **Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli altri uffici (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)**

Gli indicatori si riferiscono alla riduzione del tempo di rilascio per le operazioni doganali nelle varie tipologie di uffici, riduzione resa possibile dall'introduzione di procedure informatiche che comportano la semplificazione nei processi doganali per effetto della completa digitalizzazione del processo.

- **Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici**

Gli indicatori si riferiscono all'utilizzo del cosiddetto fascicolo elettronico, che consente di introdurre semplificazioni nei processi doganali.

L'utilizzo del fascicolo elettronico produce vantaggi per l'operatore economico in termini di maggiore economicità (tempi ristretti = minori costi), maggiore efficienza (concentrazione dei controlli) e maggiore trasparenza (tracciabilità real-time del ciclo vita della dichiarazione doganale).

- **Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE**

E' un indicatore volto a misurare la rapidità di risposta dell'Agenzia in ordine alle richieste dell'utenza relative alle Informazioni Vincolanti in materia d'Origine, istituto del Codice Dogane Unionale.

- **Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni settore Monopoli**

L'indicatore si riferisce alla maggiore uniformità dei tempi di rilascio delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini, tempi in media sensibilmente già ridotti negli anni scorsi.

- **Percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti.**

E' un indicatore di "cooperative compliance", calcolato come percentuale di dichiarazione errate sul totale delle dichiarazioni doganali di importazione, ed è volto a misurare il miglioramento del livello di adempimento spontaneo da parte degli operatori economici, conseguito attraverso la messa a disposizione di un sistema automatizzato di supporto per il calcolo dei diritti doganali dovuti.

- **Incremento del numero dei container inoltrati nei fast corridors.**

L'indicatore si riferisce all'incremento del numero dei container inoltrati nei corridoi controllati (Fast Corridor). I Fast Corridor prevedono la movimentazione di container dal punto di sbarco fino al magazzino di temporanea custodia, presso un Nodo logistico di destinazione, senza ulteriori formalità doganali, in ragione della maggiore sicurezza garantita dal monitoraggio dei mezzi di trasporto su cui viaggiano le merci. Il maggiore utilizzo dei Corridoi controllati apporterà, per le aziende ed il sistema logistico nazionale, notevoli benefici: decongestione delle aree portuali; riduzione dei tempi di permanenza dei container nel porto; riduzione dei tempi di percorrenza; digitalizzazione del processo (internet della logistica); integrazione degli adempimenti doganali con le procedure logistiche aziendali.

- **Numero di navi ammesse allo sdoganamento in mare**

Si tratta di un indicatore volto a misurare la diffusione della procedura dello sdoganamento anticipato in mare, con la quale si conseguono significative riduzioni dei tempi di sdoganamento delle merci.

- **Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate**

E' un indicatore di "compliance AEO" volto a misurare il mantenimento di affidabilità nel tempo degli operatori ai quali l'Agenzia ha rilasciato l'autorizzazione AEO e testimonia il rapporto di compliance tra Agenzia e gli operatori autorizzati, ai quali sono riconosciute agevolazioni procedurali.

- **Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate**

E' un indicatore di "compliance doganale complessiva" volto a misurare il mantenimento di affidabilità nel tempo degli operatori ai quali l'Agenzia ha rilasciato una o più autorizzazioni



doganali e testimonia il rapporto di compliance degli operatori autorizzati, ai quali sono riconosciute specifiche agevolazioni procedurali.

- **Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE**

E' un indicatore volto a misurare gli effetti dell'attività di controllo diretta a contrastare il fenomeno della sottofatturazione per determinate tipologie merceologiche e provenienti da determinate aree.

## MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

### Programma di spesa: regolazione, giurisdizione e coordinamento del sistema della fiscalità

(DPCM 18 settembre 2012, articolo 4, lettera a)

OBIETTIVO 2: Garantire il presidio della correttezza dei traffici commerciali e della legalità nel settore dei giochi e dei tabacchi mediante la complessiva azione di controllo. (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera b)

	INDICATORI	TARGET 2017 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	CONSUNTIVO 2017 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	469 €/mln	457,4 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	60%	70,7%
	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	50%	59,2%
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	50%	65,4%
	Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	20%	35,4%
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	18%	24,1%
	Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione	30%	40,4%
	Tasso di positività dei controlli in materia valutaria	24%	27,8%
	Tasso di positività dei controlli selezionati attraverso la procedura OTELLO ( <i>Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization</i> ) ai sensi dell'art. 38 quater D.P.R. 633/72	8%	8,48%
	Indice di presidio del territorio nel settore delle accise (Area Dogane)	30%	34%
	Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento (Area Monopoli)	30%	34,9%
	Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento (Area Monopoli)	90%	99,9%
	Numero di sistemi e piattaforme di giochi on line sottoposti a controlli (Area Monopoli)	10	10
	Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	80%	97,6%
	Indice di vittoria in materia di contenzioso tributario (% di controversie decise in via definitiva a favore dell'erario) - Area Dogane	80%	85,2%
	Contenzioso civile - Numero di relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre /Numero processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli).	95%	99,8%
	Contenzioso tributario - numero di costituzioni in giudizio/ Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)	93%	97,4%
Indice di conclusione dei procedimenti di ricorso/reclamo con proposte formulate d'ufficio ex art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. N. 546/92 (Area Monopoli)	50%	68,5%	

## Descrizione indicatori:

- **Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli in materia di accise sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli indirizzati a contrastare il fenomeno evasione nel settore dell'IVA Intracomunitaria sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli indirizzati a contrastare il fenomeno della sottofatturazione sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli indirizzati a verificare la sicurezza dei prodotti, che sono riferiti al controllo di conformità alle norme tecniche: ove si tenda a verificare che le merci siano conformi alle norme internazionali, comunitarie o nazionali eventualmente previste dalla legislazione e dalla regolamentazione ad esse relative nonché al controllo di qualità: ove ci si riferisca ad ogni altra tipologia di controllo tendente ad accertare che le merci corrispondano ai requisiti minimi di qualità previsti dalla legislazione e dalla regolamentazione ad esse relative.

- **Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli indirizzati a contrastare il fenomeno della contraffazione sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione**

- E' un indicatore volto a misurare l'efficacia dei controlli indirizzati a verificare il rispetto delle normative da parte dei depositi di prodotti da inalazione senza combustione.

- **Tasso di positività dei controlli in materia valutaria**

- E' un indicatore che misura il grado di efficacia dei controlli effettuati in materia valutaria.

- **Tasso di positività dei controlli selezionati attraverso la procedura OTELLO (Online Tax Refund at Exit Light Lane Optimization) ai sensi dell'art. 38 quater D.P.R. 633/72**

- La nuova applicazione OTELLO, realizzata per consentire ai viaggiatori il completamento della propria richiesta di rimborso IVA e per confermare il passaggio del viaggiatore nell'area sterile in aeroporto, permette anche di ottimizzare le attività di controllo nel settore, recuperando anche base imponibile.

- **Indice di presidio del territorio nel settore delle accise (Area Dogane)**

L'indicatore, mirato a valutare il tasso di effettuazione delle attività di verifica con accesso aventi carattere di ordinarietà, rappresenta la capacità di controllo del settore accise da parte dell'Agenzia.

- **Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento**

E' un indicatore volto a misurare la quantità di esercizi controllati in rapporto alla platea di riferimento.

- **Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento**

E' un indicatore di tempestività dell'azione amministrativa con riguardo alla verifica di regolarità dei versamenti effettuati dai concessionari

- **Numero di sistemi e piattaforme di giochi on line sottoposti a controlli**

L'indicatore riguarda i controlli nell'ambito delle cd. Videolotteries attraverso una verifica presso il sistema centrale del concessionario, una verifica presso una o più sale del concessionario ed un'attività di back-stage presso il sistema di controllo VLT, al fine di controllare la tenuta dei collegamenti con il sistema di gioco verificato ed il confronto puntuale tra i dati acquisiti in fase di verifica e quelli presenti sul sistema di controllo

- **Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)**

L'indicatore è idoneo a misurare l'efficacia degli atti impositivi e sanzionatori emessi dagli Uffici dell'Agenzia; costituisce uno strumento di stima della sostenibilità della pretesa erariale.

- **Indice di vittoria in contenzioso (% di controversie decise in via definitiva a favore dell'Erario) - Area Dogane**

E' un indicatore volto a misurare il grado di sostenibilità in sede di contenzioso degli atti di accertamento dell'Agenzia oggetto di giudizio.

- **Contenzioso civile - Numero di relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre /Numero processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli).**

E' un indicatore volto a misurare la quantità di atti di costituzioni in giudizio nel rispetto dei termini prescritti.

- **Contenzioso tributario - numero di costituzioni in giudizio/ Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)**

E' un indicatore volto a misurare la quantità di atti di costituzioni in giudizio nel rispetto dei termini prescritti.

- **Indice di conclusione dei procedimenti di ricorso/reclamo con proposte formulate d'ufficio ex art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. N. 546/92 (Area Monopoli)**

E' un indicatore volto a misurare la capacità di risoluzione di talune controversie sulla base delle proposte formulate dall'Agenzia