



# **Piano degli indicatori e dei risultati**

**Consuntivo 2016**

## **RAPPORTO SUI RISULTATI**

### **Premessa**

L’Agenzia, istituita nel 2001, nella sua veste di autorità doganale esercita - a garanzia della piena osservanza della normativa della UE - attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali, garantendo peraltro dal comparto la riscossione mediamente di circa 17 miliardi di euro (IVA e dazi) l’anno. Verifica e controlla, altresì, scambi, produzione e consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa riscuotendo annualmente, per quest’ultimo settore, mediamente circa 34 miliardi di euro. 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.

La missione delineata nelle norme della UE e nazionali è caratterizzata da una particolare complessità operativa dovuta all’esigenza di effettuare controlli sui traffici commerciali in tempo reale. Per svolgere con efficacia tale compito l’Agenzia si è dotata di strumenti gestionali avanzati, sviluppando un sistema di controlli basato sulle più evolute tecniche di analisi dei rischi volte a eliminare ritardi che possano rivelarsi pregiudizievoli per la fluidità dei traffici commerciali. Il servizio di sdoganamento on line, che integra le attività di controllo, processa mediamente un’operazione ogni 1,5 secondi. Nell’ambito delle procedure telematiche si colloca lo “sdoganamento in mare”, che consente la presentazione delle dichiarazioni doganali quando le merci sono ancora in viaggio verso i porti nazionali, con riduzioni e, in molti casi, l’eliminazione dei tempi di stazionamento delle merci contenute nei container nei terminal di sbarco, con conseguenti riduzione dei costi.

Dal 1° dicembre 2012, in applicazione del Decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito con Legge n. 135 del 7 agosto 2012, l’Agenzia delle Dogane ha incorporato l’Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato assumendo la nuova denominazione di Agenzia delle Dogane e dei Monopoli competente anche per il comparto Giochi e Tabacchi.

Le attività dell’Area monopoli sono dirette alla regolazione e al controllo dell’intero comparto dei giochi e a gestire alcune delle tradizionali competenze sui prodotti derivanti dalla lavorazione del tabacco. In particolare, nel comparto dei giochi l’Agenzia si fa carico anche di disegnare le linee guida per una dinamica e razionale evoluzione del settore, di verificare costantemente la



regolarità del comportamento degli operatori con l'obiettivo di assicurare un ambiente di gioco rispettoso della legalità e responsabile, il tutto in un contesto ampiamente monitorato e tecnologicamente avanzato. Inoltre, l'Agenzia interviene, unitamente ad altri organi (Guardia di Finanza, Carabinieri, Polizia di Stato), ai fini di un incisivo contrasto di ogni fenomeno illegale legato al gioco e agisce al fine di garantire l'ottimizzazione del gettito erariale di competenza.

In materia di tabacchi l'Agenzia gestisce tutte le procedure connesse alla riscossione delle accise (oltre 13 miliardi l'anno), anche mediante controlli diretti a contrastare le irregolarità e l'evasione di dette specifiche imposte, nonché la tariffa di vendita al pubblico e l'articolazione delle rivendite dei prodotti da fumo.

Un ultimo, importante, aggiornamento alla organizzazione delle agenzie fiscali è stato operato con il Decreto legislativo 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 citato provvedimento, pur non apportando modifiche al modello convenzionale disciplinato dal decreto legislativo n. 300/1999, interviene in maniera strutturale sui contenuti della Convenzione, prevedendo la presenza nei Piani triennali di specifici obiettivi e indicatori, rispetto ai quali sono anche specificati i criteri generali di definizione.

In particolare, dal 2016 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, come peraltro previsto dal Decreto legislativo 157/2015.

Le linee strategiche dell'Agenzia per il 2016, in continuità con il percorso avviato negli anni, 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 due strumenti: l'innovazione amministrativa e l'innovazione tecnologica 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 particolare 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.

In coerenza con tale contesto gli indicatori proposti evidenziano il volume delle attività, in termini di numero complessivo dei controlli con focus specifici sui diversi settori di competenza dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli.

Gli indicatori proposti evidenziano l'impegno dell'Agenzia **nel garantire l'efficienza della rete telematica**, la promozione del dialogo telematico con gli operatori, la riduzione dei tempi d'attesa nonché l'ottimizzazione dell'azione amministrativa con conseguenti effetti positivi sugli introiti.

### **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 Regolamento del Sistema della Fiscalità**

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 2016	Consuntivo 2016
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	464,1 €/mln (*)	450,9 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3, c. 3 lettera e)	Introiti erariali	59.100 €/mln	61.200 €/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	255	279
	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi	85%	94,2%
	Riduzione del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria presentate con "fascicolo elettronico" nei porti sedi di autorità portuali. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)	20%	23,3%
	Riduzione del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria presentate con "fascicolo elettronico" negli aeroporti con maggior traffico. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)	20%	26,2%

\*: l'importo consuntivato comprende le spese correnti e le spese per investimenti. Relativamente a quest'ultime sono stati considerati i costi contabilizzati nell'anno e non anche quelli relativi agli impegni assunti



	INDICATORI	Target 2016	Consuntivo 2016
	Incremento percentuale del numero di "corridoi controllati" attivati rispetto ai "corridoi controllati" già attivi	30%	73%
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 110 giorni settore Monopoli	90%	93,2%
	Riduzione della percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)	20%	20%
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate - compliance AEO	95%	99,9%
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate - compliance doganale complessiva	85%	99,5%
	Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE	20%	48,1%

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**

È 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**

È 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 8 giorni lavorativi**

È un indicatore volto a misurare la rapidità di risposta dell'Agenzia alle istanze dell'utenza

**- Riduzione del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria presentate con "fascicolo elettronico" nei porti sedi di autorità portuali. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)**

**- Riduzione del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria presentate con "fascicolo elettronico" negli aeroporti con maggior traffico. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)**

Gli indicatori si riferiscono all'utilizzo del cosiddetto fascicolo elettronico "light", che consente di introdurre semplificazioni nei processi doganali. In particolare, nell'ambito della procedura ordinaria, all'operatore economico è consentita la presentazione via mail del fascicolo elettronico, comprensivo del foglio di riepilogo e della eventuale richiesta del nulla osta/certificato sanitario/veterinario, da inviare ad una casella e-mail designata dall'ufficio, costantemente





monitorata da parte del Front Office, che provvede a verificare la completezza del fascicolo e convalidare la relativa dichiarazione doganale.

L'utilizzo del fascicolo elettronico "light" 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).

**- Incremento percentuale del numero di "corridoi controllati" attivati rispetto ai "corridoi controllati" già attivi**

L'indicatore si riferisce all'incremento del numero dei corridoi controllati (Fast Corridor), rispetto al numero dei corridoi già attivi. 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. L'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.

**- Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 110 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.

**- Riduzione della percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti. (Periodo di osservazione 2° semestre 2016 – confronto con 2° semestre 2015)**

È un indicatore 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 a supporto per il calcolo dei diritti doganali dovuti.

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

È un indicatore 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 - *compliance* doganale complessiva**

È un indicatore 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**

È 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.



**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 2016 (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera f)	CONSUNTIVO 2016 (D.P.C.M. 18 settembre 2012 - art.4, c.1 lettera g)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo	476,3 €/mln (*)	477,7 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Numero dei controlli dogane (in linea e a posteriori)	1.208.000	1.370.422
	Numero dei controlli accise (verifiche tecnico-amministrative e di primo impianto) - (settore Dogane)	42.000	46.607
	Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi	40.000	47.788
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	55%	62,8%
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	18%	22,2%
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	45%	58,6%
	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	23%	27,9%
	Indicatore netto di efficienza gestionale (rapporto tra i costi delle attività al netto delle attività extra tributarie e gli introiti riscossi)	0,9%	0,9%
	Contenzioso civile - 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%	100%
	Percentuale di esiti totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato di competenza Dogane	85%	92,6%
	Percentuale di esiti totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato di competenza Dogane.	72%	83,5%

(\*) l'importo complessivo comprende lo stanziamento per gli investimenti dell'anno 2016

Descrizione indicatori:

**- Numero totale controlli**

Numero totale di controlli effettuati dagli uffici presso la propria sede ovvero con accesso presso gli operatori economici nel settore doganale, delle accise e dei monopoli.

**- Numero di verifiche effettuate in materia doganale e di accise**

Le principali tipologie di controllo riguardano il contrasto al fenomeno della sottofatturazione, i controlli in materia di accise, le verifiche IVA (Intra e Plafond), i controlli ai passeggeri e le revisioni di accertamento in ufficio o presso le aziende.

**- Numero di verifiche effettuate nel settore dei Monopoli**

I controlli riguardano il settore dei giochi, i depositi fiscali di distribuzione di tabacchi lavorati e la rete distributiva al dettaglio dei tabacchi.

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

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

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

È 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 interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio**

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



**- 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**

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

**- Indicatore netto di efficienza gestionale (rapporto tra i costi delle attività al netto delle attività extra tributarie e gli introiti riscossi)**

L'Indicatore di efficienza gestionale è volto a misurare il costo dell'Agenzia in rapporto al gettito incassato, al netto del costo delle attività extratributarie.

**- Contenzioso civile - 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).**

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

**- Percentuale di esiti totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato di competenza Dogane.**

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

**- Percentuale di esiti totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato di competenza Dogane.**

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