

# **CONFERENZA STAMPA**

***“I risultati di gestione  
conseguiti nell’anno 2022”***

**26 settembre 2023**

**ore 11,00**

**c/o Sala Giunta del Comune di Ancona**



## Indice

1) LA SOCIETA' IN SINTESI .....	3
PROFILO SOCIETARIO .....	3
OGGETTO SOCIALE .....	3
MISSIONE E OBIETTIVI.....	4
2) FILOSOFIA SOCIETA' .....	5
3) RISULTATI RAGGIUNTI .....	6
RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE .....	6
ATTIVITA' DI RECUPERO EVASIONE .....	7
4) QUALITA' DEL SERVIZIO .....	9
FRONT-OFFICE.....	9
NUMERO VERDE 800.551.881 .....	10
LINKMATE - SPORTELLO TELEMATICO .....	10
SITO ISTITUZIONALE .....	11
ATTIVITA' DI RIMBORSO .....	11
5) RISCOSSIONE COATTIVA.....	12
ANCONA ENTRATE SUBENTRA AD EQUITALIA/AGENTE DELLA RISCOSSIONE.....	12
6) ATTIVITA' PER ALTRI COMUNI.....	13
7) COSTI DELLA STRUTTURA.....	14

# 1) LA SOCIETA' IN SINTESI

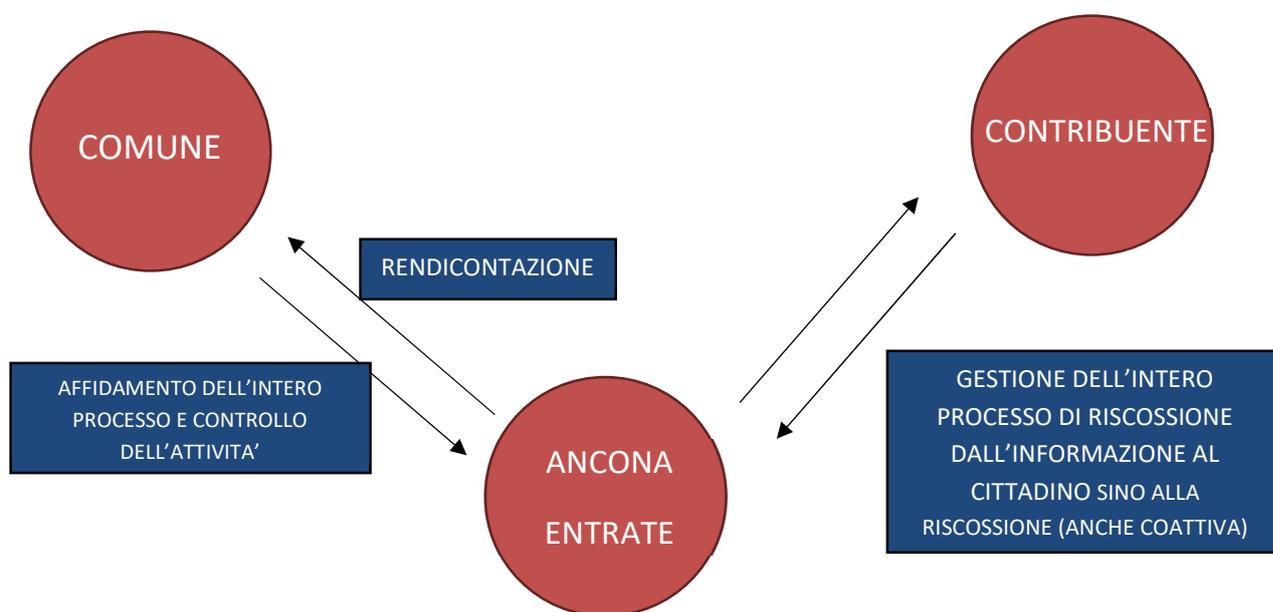
## PROFILO SOCIETARIO

<b>Denominazione sociale</b>	Ancona Entrate Srl Società uni-personale soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Ancona
<b>Data di costituzione</b>	23 febbraio 2006
<b>Capitale sociale</b>	€ 100.000,00 Suddiviso in n. 100.000 quote del valore nominale di € 1,00
<b>Sede sociale</b>	Via dell'Artigianato n. 4, 601271 Ancona
<b>Durata della società</b>	28 febbraio 2031
<b>C.F. e partita IVA</b>	02278540428
<b>Numero iscrizione REA</b>	174728
<b>Socio</b>	Comune di Ancona (100%)
<b>Amministratore unico</b>	Prof. Lorenzo Giacomo Robotti
<b>Direttore generale</b>	Dott. Leonardo Giacchetta
<b>Revisore unico dei conti</b>	Rag. Remo Fiori

## OGGETTO SOCIALE

Gestione e riscossione delle entrate comunali aventi natura TRIBUTARIA	IMU
	TARI
	IMPOSTA DI SOGGIORNO
Gestione e riscossione delle entrate comunali aventi natura NON TRIBUTARIA	CUP (occupazione suolo, passi carrabili, pubblicità)
	FITTI
	MERCATI COPERTI
	MENSE SCOLASTICHE
	AFFISSIONI
Comune di Offagna	Gestione associata del servizio dei tributi e delle altre entrate tra il Comune di Ancona ed il Comune di Offagna
Recupero evasione e riscossione coattiva	Entrate tributarie, entrate patrimoniali e altre entrate comunali
Procedimenti autorizzativi	Occupazione suolo pubblico
Gestione del contenzioso tributario	Predisposizione di pareri, consulenze e attività giudiziali
Insinuazione al passivo	Entrate tributarie, entrate patrimoniali e altre entrate comunali
Supporto al Comune	Predisposizione di tutti i provvedimenti di competenza del Comune in materia tributaria
Collaborazione con il Comune	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per la predisposizione del Piano generale degli impianti pubblicitari</li><li>- Per la predisposizione dell'elaborato in materia di aree edificabili</li></ul>
Segnalazione qualificate	Partecipazione alle azioni di contrasto all'evasione fiscale

Il modello di esercizio in outsourcing delle entrate comunali prevede l'affidamento dell'intero processo ad un unico soggetto (Ancona Entrate) che provvede a gestire le varie funzioni esternalizzate. La Società, inoltre, si impegna nei confronti del Comune alla rendicontazione puntuale e periodica dell'attività svolta.



### **MISSIONE E OBIETTIVI**

La missione di Ancona entrate Srl è "la gestione esternalizzata di tutte le imposte, tasse e tariffe che i cittadini versano agli Enti locali" .. "ponendosi quali obiettivi una migliore qualità del servizio offerto, un miglior rapporto con il pubblico e una gestione più efficace, efficiente ed economica".

Obiettivi:

- 1) Assicurare al Comune la riscossione ordinaria e il massimo recupero possibile
- 2) Collaborare con il Comune nella fornitura di servizi ai cittadini
- 3) Garantire un servizio efficiente e di qualità
- 4) Riscossione coattiva.
- 5) Esternalizzare il modo di pensare ad altri Comuni

## 2) FILOSOFIA SOCIETA'

Ancona Entrate non ha solo il compito di incassare le imposte e le altre entrate comunali. La Società gestisce la parte burocratica e il rapporto con il cittadino. I suoi principali stakeholders sono i cittadini e il Comune: i primi si aspettano un buon servizio, il secondo il gettito, l'assistenza e la consulenza.

A questi portatori di interessi Ancona Entrate dedica i suoi sforzi:

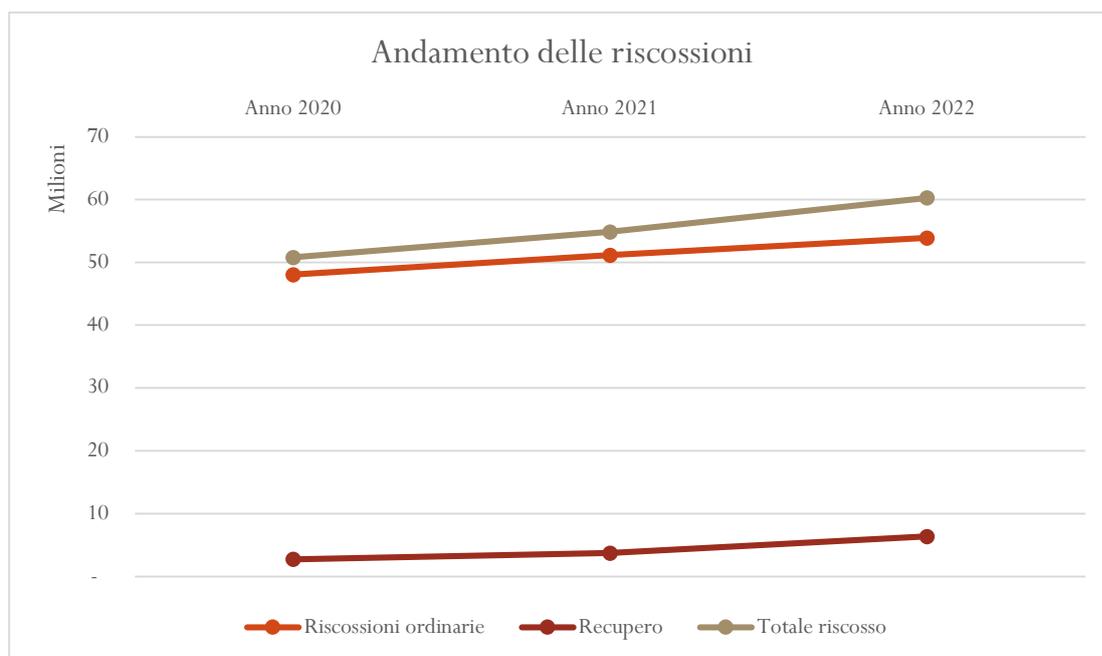
- **punta sulla qualità del servizio**
  - sede facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e parcheggio a disposizione;
  - attenzione ai costi di adempimento;
  - attenzione ai servizi diversi dal front-office.
- **punta al recupero delle imposte e delle altre entrate**  
principi fondamentali per la buona convivenza sociale: equità, trasparenza, professionalità, facilità di contatto, rispetto ed educazione nei rapporti.
- **cerca di estendere le buone pratiche ad altri enti**  
soprattutto ai piccoli comuni che trovano difficoltà a gestire la tassazione ordinaria ma anche recupero delle imposte locali e riscossione coattiva.

### 3) RISULTATI RAGGIUNTI

#### RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE

L'andamento delle riscossioni dell'ultimo triennio: nel 2022 riscossi oltre 60 milioni di euro.

Descrizione	Riscossioni al 31/12/2020	Riscossioni al 31/12/2021	Riscossioni al 31/12/2022
IMU	25.529.551	25.412.315	25.465.698
Imposta di soggiorno	308.840	329.899	529.408
Canone unico patrimoniale (esclusa quota ex ICP)	1.073.146	2.225.589	2.526.400
Canone mercatale	-	25.765	-
Canone unico patrimoniale (quota ex ICP e aff.)	1.275.000	514.191	215.948
TASI	3.674		
TARI	16.896.203	18.330.170	20.388.992
Mense scolastiche	1.395.271	2.000.198	2.175.888
Asili nido	427.565	857.206	1.145.419
Assistenza domiciliare anziani	39.027	65.016	65.931
Assistenza domiciliare disabili	21.356	30.568	18.105
Tempo per le famiglie, spazi gioco, ecc.	9.287	3.152	5.200
Fitti, canoni e riscatti	923.166	1.187.662	1.132.658
Box mercati	168.000	150.756	242.493
<b>TOTALE RISCOSSIONI ORDINARIE</b>	<b>48.070.085</b>	<b>51.132.485</b>	<b>53.912.140</b>
IMU regolarizzazioni	919.399	766.196	1.549.213
IMU a recupero	198.911	1.226.388	1.734.705
ICI a recupero	625.177	1.239.897	1.248.972
TOSAP/COSAP a recupero	37.529	89.571	154.126
TARSU/TARI a recupero	585.974	277.048	635.881
Imposta sulla pubblicità recupero	6.895	940	33.743
Recupero fitti	1.612	2.812	9.475
Recupero box mercati	735	-	-
Recupero mense scolastiche e asili nido	23.512	19.135	27.756
Ingiunzioni sanzioni al C.d.S.	319.095	90.269	942.909
Ruoli sanzioni amministrative	2.045	4.055	29.933
Segnalazioni qualificate all'AdE	20.112	3.500	-
<b>TOTALE RECUPERO</b>	<b>2.740.997</b>	<b>3.719.811</b>	<b>6.366.713</b>
<b>TOTALE RISCOSSO</b>	<b>50.811.082</b>	<b>54.852.296</b>	<b>60.278.853</b>



## **ATTIVITA' DI RECUPERO EVASIONE**

### **CONFRONTO TRA PREVISIONALE E CONSUNTIVO**

L'attività di recupero ha portato ad accertare più di 8 Milioni di elusione:

<b>Risultati dell'attività di Recupero ANNO 2022 (Accertamenti)</b>			
Descrizione	Previsione	Consuntivo	% Raggiungimento
IMU RECUPERO	4.185.000	6.816.534	163%
TASSA RIFIUTI RECUPERO	965.000	1.093.197	113%
COSAP/CUP E ICP RECUPERO	150.000	173.851	116%
<b>Totale</b>	<b>5.300.000</b>	<b>8.083.582</b>	<b>153%</b>

### **CONFRONTO TRA CONSUNTIVO E RISCOSSO**

Andamento delle entrate tributarie **recupero evasione / riscossioni esercizio 2022**

<b>RECUPERO ANNO 2022</b>			
Descrizione	Accertato a consuntivo	Riscosso	% tra accertato e riscosso
<b>IMU recupero</b>	€ 3.919.032,86	€ 1.734.704,51	44%
<b>IMU regolazioni*</b>	€ 1.549.212,75	€ 1.549.212,75	100%
<b>ICI recupero</b>	€ 1.348.288,29	€ 1.248.972,15	93%
<b>TARI recupero</b>	€ 1.093.197,05	€ 635.881,22	58%
<b>Tosap/Cosap/CUP</b>	€ 173.851,10	€ 154.125,75	89%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 8.083.582,05</b>	<b>€ 5.322.896,38</b>	<b>66%</b>

In relazione all'attività di recupero dell'IMU nel suo complesso, Ancona Entrate ha riscosso circa il 66% dell'imposta accertata:

<b>RECUPERO IMU ANNO 2022</b>			
	<b>Consuntivo accertamenti</b>	<b>Incassato</b>	<b>%</b>
<b>IMU RECUPERO</b>	<b>6.816.534</b>	<b>4.532.889</b>	<b>66%</b>

### **SCOVARE I "FURBETTI"**

Per scovare l'evasione delle imposte e soprattutto per perseguire una maggiore equità sociale, Ancona Entrate ha acquistato il Sistema Comprendo, un sistema di aggregazione di circa 60 banche dati.

Il Sistema Comprendo fornisce casistiche di evasione sui tributi locali ed erariali permettendo di incrementare e migliorare l'attività di accertamento e di riscossione.

Il Sistema permette anche di ricostruire le relazioni tra le persone fisiche, le società, le associazioni e, attraverso l'integrazione delle basi dati che afferiscono agli immobili, consente di ricostruire per via, civico, interno e per ogni immobile catastale, tutta la movimentazione conosciuta sull'unità immobiliare.

## 4) QUALITA' DEL SERVIZIO

I principali **CANALI DI COMUNICAZIONE** che Ancona Entrate mette a disposizione dei contribuenti sono:

- 1) **FRONT-OFFICE**
- 2) **NUMERO VERDE**
- 3) **LINKmate – sportello telematico**
- 4) **Sito istituzionale**

### **FRONT-OFFICE**

Ubicazione: via dell'Artigianato 4 - Zona Palombare – Ancona

Orario di apertura: Sportello TARI - IMU - CUP - MENSE

lunedì mercoledì venerdì: 9.00 - 13.00

martedì: 15.00 - 17.00

giovedì: 10.00 - 16.00

Orario di apertura: Sportello RISCOSSIONE COATTIVA

lunedì mercoledì venerdì: 9.00 – 13.00



Oltre 11.000 cittadini nell'anno 2022 si sono avvalsi del servizio di accoglienza, assistenza e consulenza prestati in materia di fiscalità locale da Ancona Entrate.

Nel tempo, anche a causa della pandemia, si è incentivato soprattutto l'uso del servizio numero verde; questo ha migliorato la qualità del servizio riducendo l'afflusso degli utenti al Front-office aziendale.

Anno	N. contribuenti al Front-office
2014	20.771
2017	20.494
2019	23.484
2021	6.171
2022	11.321

Di seguito si riportano i dati statistici relativi all'attività di sportello al pubblico svoltasi dal 2013 al 2022.

SERVIZIO	N. CONTRIBUENTI			
	Anno 2019	Anno 2020*	Anno 2021*	Anno 2022
Imu	2.258	7.557	5646	10245
Tari	14.888			
Mense	3.416	693		
Fitti-Mercati	11	11		
Cup	2.225	701	466	387
Affissioni	153	115		194
Riscossione coattiva	533	86	59	495
<b>TOTALE</b>	<b>23.484</b>	<b>9.163</b>	<b>6.171</b>	<b>11.321</b>

\*A causa dell'emergenza pandemica Covid 19, il front-office di Ancona Entrate è rimasto chiuso al pubblico nel 2020 dal 12/03/2020 al 02/06/2020 e dal 2/11/2020 al 31/12/2020 mentre nel 2021 dal 01/01/2021 al 06/06/2021.

## Statistiche ticket serviti e tempi di attesa per servizio: anno 2022

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
TARI - IMU	10.245	9.751	13'32"	7'25"
CUP	387	362	1'35"	14'44"
RISC. COATTIVA - INGIUNZIONI	495	454	1'41"	7'15"
AFFISSIONI	194	193	18'00"	19'04"
<b>TOTALE</b>	<b>11.321</b>	<b>10.760</b>		

## Qualità del servizio: anno 2022

La percentuale degli utenti votanti (706) rispetto ai serviti (10.760) è pari al 7%.  
I giudizi espressi dai votanti sono stati positivi al 100%.

## **NUMERO VERDE 800.551.881**

Il servizio si concretizza nell'attività d'informativa e di consulenza telefonica rivolta ai cittadini in merito agli adempimenti fiscali da assolvere nei confronti dell'Amministrazione comunale ed in modo particolare in materia di IMU, TARI e CUP.

Nella tabella sottostante sono riportate le analisi delle chiamate pervenute al numero verde 800.551.881:

Anno	N. telefonate entrate	Risposte	% Risposte	Tempo medio di conversazione (minuti)	Minuti totali di conversazione (minuti)	Tempo medio di attesa (secondi)
2021	20.698	18.752	93,82	4,4	87.627,98	7,61
2022	14.744	13.681	95,96	4,05	57.474,77	5,65

## **LINKMATE - SPORTELLO TELEMATICO**

Ancona Entrate mette a disposizione dei contribuenti LinkMate, lo sportello telematico, che eroga tutte le funzioni offerte dallo sportello fisico.

Il portale telematico è attivo per il servizio TARI, IMU e CUP.

È raggiungibile dal sito web di Ancona Entrate ed è accessibile tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'identità elettronica).

Attraverso questo applicativo il cittadino può visualizzare la sua posizione tributaria risultante agli uffici comunali nonché quella catastale. In particolare il cittadino può:

1. ricevere, scaricare e stampare gli avvisi di scadenza di pagamento;
2. pagare la Tassa Rifiuti (TARI) mediante il canale pagoPa;
3. ricevere la notifica dell'avvenuto pagamento (mediante email o messaggio in bacheca);
4. stampare i mod. F24 per la TARI già compilati sulla base di quanto risulta all'ufficio;
5. avere sempre a disposizione il suo fascicolo personale con tutti i documenti/domande presentate o ricevute;
6. presentare la dichiarazione di iscrizione, variazione e cessazione TARI on-line;
7. comunicare con gli uffici, mediante messaggi in bacheca.



## SITO ISTITUZIONALE

Il sito web di Ancona Entrate è raggiungibile all'indirizzo [www.anconaentrate.it](http://www.anconaentrate.it)

Di seguito le statistiche delle visite al sito istituzionale di Ancona Entrate e del portale "Società trasparente" relative al periodo agosto-dicembre 2022 (fonte Web Analytics Italia di Agid):

	SITO ISTITUZIONALE	PORTALE SOCIETA' TRASP
Riepilogo visite	Ago22-Dic22	Ago22-Dic22
N. visite	14.622	182
Pagine viste	57.560	1.445
Pagine viste uniche	33.520	829
Durata media di una visita	1 min e 20 sec	3 min e 11 sec

	SITO ISTITUZIONALE		PORTALE SOCIETA' TRASP	
Dispositivi utilizzati per il totale delle	Ago22-Dic22		Ago22-Dic22	
Desktop	9.452	65%	170	93%
Smartphone	4.665	32%	12	7%
Altro	505	3%	0	0%
<b>Totale visite</b>	<b>14.622</b>	<b>100%</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

## ATTIVITA' DI RIMBORSO

Le pratiche di rimborso Imu presentate dai contribuenti vengono espletate entro e non oltre 45 giorni. Questo termine che si è imposta Ancona Entrate è di gran lunga inferiore a quello stabilito dal Regolamento comunale che impone di provvedere al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta. Non abbiamo pratiche in sospeso e/o arretrate.

## 5) RISCOSSIONE COATTIVA

### ANCONA ENTRATE SUBENTRA AD EQUITALIA/AGENTE DELLA RISCOSSIONE

Ancona Entrate Srl è subentrata ad Equitalia/Agente della Riscossione.

Ancona Entrate Srl è il soggetto abilitato a svolgere la riscossione coattiva delle entrate del Comune di Ancona.

La riscossione coattiva si articola nelle seguenti fasi:



La gestione diretta dell'attività di riscossione coattiva:

- ha ridotto i tempi di riscossione;
- è risultata efficace ed efficiente;
- ha permesso di velocizzare i tempi di rateizzazione delle imposte dovute;
- ha consentito di mantenere un rapporto collaborativo con il contribuente;
- è risultata gratificante per il personale addetto.

La gestione diretta dell'attività di riscossione coattiva si avvale di una tecnologia informatica sofisticata.

Il Sistema Comprendo rende disponibili applicazioni in materia di riscossione mediante, tra le altre, l'analisi delle quote inesigibili, il controllo sulla disponibilità di patrimoni dei soggetti debitori e la creazione di cluster di analisi dei nuclei familiari **per valutare la solvibilità del soggetto e dei soggetti facenti parte della famiglia anagrafica**. Comprendo permette quindi di organizzare l'attività di riscossione in modo efficiente e produttivo riducendo i costi di riscossione.

Da novembre 2023 l'attivazione della piattaforma delle Notifiche Digitali (PND) consentirà di semplificare ulteriormente l'iter amministrativo e di ridurre i costi di esazione.

**Per valutare l'efficienza dell'attività di riscossione coattiva bisogna analizzare i risultati raggiunti nell'arco di un triennio. Nel nostro caso l'ammontare riscosso si attesta al 37% dell'importo ingiunto.**

## 6) ATTIVITA' PER ALTRI COMUNI

È intenzione di Ancona Entrate, assumendo una visione di area vasta, proporre l'estensione delle buone pratiche ai governi locali della Provincia di Ancona. La società mette a disposizione delle altre Amministrazioni comunali le sue capacità professionali e si propone per la gestione dell'attività ordinaria di riscossione ordinaria e coattiva e recupero dei tributi e delle entrate patrimoniali comunali.

Al momento Ancona Entrate gestisce per conto del Comune di Ancona il servizio tributi ed altre entrate del Comune di Offagna.

Sulla base di accordi di partenariato e cooperazione pubblico-pubblico, Ancona Entrate gestisce attività per altri Enti, quali:

- Comune di Sirolo;
- Comune di Arcevia;
- Comune di Barbara;
- Comune di Ostra Vetere.

Di seguito, si presenta una tabella di sintesi dell'attività svolta da Ancona Entrate.

Attività	Comune di Sirolo	Comune di Arcevia	Comune di Barbara	Comune di Ostra Vetere	Comune di Offagna
Gestione ordinaria TARI		X			
Gestione ricerca evasione TARI	x	x	X	x	x
Gestione ordinaria IMU		X			
Gestione ricerca evasione IMU	x	x	X	x	x
Gestione ordinaria e ricerca evasione IMPOSTA DI SOGGIORNO		X			
Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali (tributarie e non)	x	x	X	x	x
Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali	x	X	X	x	x
Gestione delle quote inesigibili	x	x	X		x
Gestione contenzioso tributario	x	x	X		x

### Vantaggi della gestione unica in area vasta di riscossione e accertamento

- Economie di scala realizzabili da società e Comuni
- Gestione della riscossione secondo criteri uniformi su aree contigue aventi stesse caratteristiche
- Realizzazione di sinergie e contenimento delle spese gestionali in capo agli utenti
- Riduzione dei tempi di recupero delle somme non versate dal cittadino, mantenendo un elevato grado di controllo attraverso una cabina di regia unica
- Più efficace ed efficiente lotta ad elusione ed evasione fiscale
- Aumento della base imponibile
- I Comuni sarebbero sollevati da attività che necessitano di professionalità e organizzazione specifici
- Unico investimento per più Comuni.

## **7) COSTI DELLA STRUTTURA**

L'attività dell'Ancona Entrate è condotta da un organico di 35 persone.

**I costi della struttura si attestano intorno ad un 3% - 4% sul totale del riscosso.**