



# Regolamento di amministrazione

Approvato con Determinazione del Commissario straordinario  
n. 6 del 23 giugno 2017

Roma, 01/07/2017

---

# TITOLO 1

## ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

### Art. 1

#### *(Missione e principi)*

1. Agenzia delle entrate-Riscossione, di seguito denominata "Ente", è un ente pubblico economico istituito ai sensi dell'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni, dalla legge 1 dicembre 2016 n. 225 e svolge le funzioni relative alla riscossione nazionale, nonché tutte le funzioni e i compiti ad essa attribuiti dalle previsioni normative vigenti.
2. L'Ente persegue l'obiettivo primario di favorire il regolare adempimento dei contribuenti in modo da garantire, al contempo, l'esatta osservanza della legge, la massima efficienza della propria organizzazione e la corretta percezione della funzione delle entrate pubbliche come vantaggio esclusivo della collettività.
3. L'Ente opera con criteri di efficienza gestionale, economicità dell'attività ed efficacia dell'azione, al fine di perseguire gli obiettivi prestabiliti, tra i quali quelli di cui all'atto aggiuntivo previsto all'articolo 1, comma 13, del decreto-legge n. 193 del 2016 e garantendo, altresì, la trasparenza degli obiettivi stessi, dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.
4. L'ordinamento degli uffici è stabilito con determinazione del Presidente, che si conforma al presente regolamento di amministrazione, favorendo il decentramento delle responsabilità operative, la semplificazione dei rapporti con i privati e l'efficienza dei servizi.
5. Nel perseguimento della propria missione, l'Ente opera nel rispetto dei seguenti principi:
  - a. **legalità** in tutti gli atti interni ed esterni dell'Ente e nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, prevedendo e reprimendo qualunque comportamento irregolare;
  - b. **buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa;**
  - c. **economicità, efficienza e razionale impiego** delle risorse disponibili;
  - d. **trasparenza** dell'azione amministrativa;
  - e. **parità di trattamento, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica;**

- f. **semplificazione dei rapporti con i contribuenti** mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali, la diffusione di informazioni volte ad accrescere il livello di consapevolezza e il massimo ascolto delle esigenze dei contribuenti.
6. L'Ente, nell'attuazione dei principi testé elencati, persegue i seguenti obiettivi:
- a. **facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di pagamento**, privilegiando lo sviluppo dei più moderni canali di comunicazione telematica;
  - b. **efficacia ed efficienza** della gestione con il perseguimento di obiettivi in termini di economicità della gestione, di soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati e di ammontare delle somme riscosse, tenendo conto, al riguardo, di quanto stabilito nell'atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300;
  - c. **flessibilità organizzativa** nello svolgimento dei **servizi di riscossione**, per tenere conto della necessità di specializzazioni tecnico-professionali, sulla base di criteri oggettivi preventivamente definiti, finalizzati ad ottimizzare il risultato economico della riscossione;
  - d. **sviluppo di aggiornati metodi di pianificazione e di organizzazione del lavoro** basati sulla attivazione di logiche di controllo dei risultati, anche ai fini di una efficace integrazione delle attività e nell'ottica di una costante modernizzazione degli strumenti di lavoro;
  - e. **valorizzazione di stili di gestione orientati al conseguimento dei risultati**, alla sperimentazione di soluzioni innovative, all'assunzione responsabile di decisioni, allo sviluppo di rapporti cooperativi, alla consapevolezza della dimensione economica delle scelte gestionali, all'affermazione del senso etico dei fini pubblici perseguiti;
  - f. **valorizzazione delle professionalità** del personale, mediante percorsi di carriera, attività formative, politiche di remunerazione e politiche di assegnazione delle mansioni volte a rafforzare la motivazione e l'impegno di tutti i dipendenti, anche prevedendo l'allocatione di attività laddove vi siano competenze e risorse adeguate a presidiarle;
  - g. **gestione per progetti** di attività a termine di carattere innovativo e di particolare rilevanza e complessità.
7. L'Ente, nella propria azione, opera conformemente alle disposizioni normative vigenti che ne regolano l'attività e, in particolare:
- a. al decreto-legge n. 193 del 2016, convertito, con modificazioni, dalla legge 1 dicembre 2016 n. 225, nonché alle norme dello Statuto, del codice civile e alle altre leggi relative alle persone giuridiche private;
  - b. all'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203,

convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248;

- c. alle disposizioni normative di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602;
- d. alle disposizioni normative di cui al decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
- e. ai principi e alle disposizioni normative contenute nello "Statuto dei diritti del contribuente" di cui alla legge 27 luglio 2000, n. 212, con particolare riferimento ai principi di trasparenza, leale collaborazione e tutela dell'affidamento e della buona fede, nonché agli obiettivi individuati dall'articolo 6 della legge 11 marzo 2014, n. 23, in materia di cooperazione rafforzata, riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio del contribuente;
- f. alle disposizioni normative della legge 7 agosto 1990, n. 241, adottando propri regolamenti in materia di termini e di responsabilità dei procedimenti, nonché di disciplina dell'accesso ai documenti amministrativi;
- g. alle disposizioni normative, in quanto compatibili, contenute nella legge 6 novembre 2012 n. 190 e nei relativi decreti attuativi, decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e decreto legislativo 8 aprile 2013 n. 39;
- h. alle disposizioni normative vigenti in tema di affidamento dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50;
- i. alle disposizioni normative del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, e dei diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione;
- j. ad ogni altra norma di legge ad esso applicabile.

## Art. 2

### *(Funzioni istituzionali)*

1. L'Ente è sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze ed è strumentale dell'Agenzia delle entrate, ai sensi dell'articolo 1, comma 2 e comma 3, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni, dalla legge 1 dicembre 2016 n. 225.
2. L'Ente svolge le funzioni relative alla riscossione nazionale, la cui titolarità è attribuita all'Agenzia delle entrate ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248.

3. L'Ente ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione.
4. L'Ente assume la qualifica di "Agente della riscossione", svolgendo tutte le funzioni e i compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti e, in particolare:
  - effettua l'attività di riscossione mediante ruolo, secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 e successive modificazioni e integrazioni;
  - può effettuare le attività di riscossione spontanea delle entrate, tributarie o patrimoniali, delle amministrazioni locali, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, con esclusione delle società di riscossione, e, fermo restando quanto previsto dall'articolo 17, commi 3-bis e 3-ter, del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate e altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle Entrate, già svolte dalle società del Gruppo Equitalia alla data del 30 giugno 2017, anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio, nel rispetto delle previsioni normative vigenti.
5. L'Ente, per il perseguimento delle proprie finalità, può stipulare convenzioni con soggetti pubblici e privati.

### Art. 3

#### *(Organi e articolazione organizzativa)*

1. Sono organi dell'Ente: il **Presidente**, il **Comitato di gestione** e il **Collegio dei revisori dei conti** che esercitano le attribuzioni loro demandate dall'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, della legge 1 dicembre 2016, n. 225 e dallo Statuto.
2. Il Comitato di gestione è composto dal Direttore dell'Agenzia delle entrate, che è il Presidente dell'Ente, e da due componenti nominati dall'Agenzia medesima tra i propri dirigenti. Il Presidente del Collegio dei revisori dei conti è scelto tra i magistrati della Corte dei conti.
3. L'Ente si articola in **strutture centrali**, con funzioni prevalenti di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, nonché di erogazione di servizi gestionali-operativi accentrati sia di corporate che di riscossione, e in **strutture regionali**, organizzate con logica di presidio territoriale-geografico e con funzioni di gestione e coordinamento delle relative attività operative correlate alla riscossione.

## Art. 4

### *(Controllo e patrocinio legale)*

1. L'Ente è sottoposto al controllo della Corte dei conti sulla gestione finanziaria ai sensi degli articoli 2 e 3 della legge 21 marzo 1958, n. 259.
2. L'Ente si avvale del patrocinio dell'Avvocatura dello Stato secondo quanto previsto e stabilito dall'articolo 1, comma 8 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193 e ai sensi dell'articolo 43 del Testo Unico approvato con R.D. 30 ottobre 1933, n. 1611 e s.m.i.. I rapporti con l'Avvocatura di Stato sono regolati da convenzione.
3. L'Ente può altresì avvalersi di avvocati del libero foro ovvero essere rappresentato, davanti al tribunale e al giudice di pace, da propri dipendenti delegati che possono stare in giudizio personalmente, secondo le previsioni dell'art. 1 comma 8 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193.

## Art. 5

### *(Strutture centrali)*

1. Le strutture centrali dell'Ente sono costituite da Direzioni Centrali e da Aree. Le Aree sono articolate in Direzioni.
2. Le Direzioni Centrali sono la Direzione Centrale Internal Audit, la Direzione Centrale Relazioni Esterne e Governance, la Direzione Centrale Affari Legali e la Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo. Le Aree sono l'Area Riscossione, l'Area Innovazione e Servizi Operativi e l'Area Risorse Umane e Organizzazione.
3. La **Direzione Centrale Internal Audit** è competente per: la valutazione del sistema di controllo interno; la consulenza alle strutture interessate; la promozione della cultura del controllo e della gestione dei rischi; le verifiche di *compliance* dell'operatività dell'Ente rispetto alla normativa interna ed esterna.
4. La **Direzione Centrale Relazioni Esterne e Governance** è competente per: il complesso delle relazioni esterne (nazionali e internazionali, locali ed istituzionali) dell'Ente; il rapporto con la stampa ed i media, anche attraverso la gestione e l'implementazione del portale dell'Ente e dei social; gli adempimenti connessi al funzionamento degli Organi dell'Ente.
5. La **Direzione Centrale Affari Legali** è competente per: gli affari legali dell'Ente, gestendo i rapporti con le authority e curando la tutela legale attiva e passiva dell'Ente; la consulenza alle altre strutture in materia di diritto civile, penale e amministrativo, la *compliance* normativa e l'espletamento delle procedure ad

evidenza pubblica e per tutte le tematiche per le quali è necessario il supporto legale, fatta eccezione per la normativa e per il contenzioso della riscossione.

6. La **Direzioni Centrali Amministrazione Finanza e Controllo** è competente per: la gestione amministrativo-contabile e fiscale dell'Ente, nonché la gestione della tesoreria e della finanza; le attività di pianificazione, monitoraggio e controllo di gestione dell'Ente.
7. L'**Area Riscossione** è competente per: la programmazione, l'indirizzo, il coordinamento e il controllo delle attività di riscossione delle strutture regionali; la definizione delle linee guida strategiche in tema di gestione dell'attività di produzione ed analisi; la relazione con i contribuenti; la normativa e il contenzioso della riscossione; la gestione e lo sviluppo della fiscalità locale e territoriale; il monitoraggio delle evoluzioni normative relative alle tematiche della riscossione; l'erogazione dei servizi ai contribuenti resi disponibili sul portale dell'Ente o gestiti tramite call center; le attività di indirizzo e controllo sulle strutture regionali, anche con strutture di coordinamento con competenza territoriale-geografica (reti territoriali). L'Area si articola nelle seguenti Direzioni:
  - a) Strategie e Servizi di Riscossione;
  - b) Normativa e Contenzioso della Riscossione.
8. L'**Area Innovazione e Servizi Operativi** è competente per: il governo delle attività accentrate finalizzate a garantire la gestione e lo sviluppo dei servizi ICT in relazione alle esigenze dell'Ente; la produzione dei documenti esattoriali; i servizi di approvvigionamento, logistica, sicurezza e gestione documentale. L'Area si articola nelle seguenti Direzioni:
  - a) Approvvigionamenti e Logistica;
  - b) Tecnologie e Innovazione;
  - c) Produzione Ruoli e Gestione Documentale.
5. L'**Area Risorse Umane e Organizzazione** è competente per: le attività connesse alla selezione, allo sviluppo ed alla gestione, anche amministrativa, del personale; le relazioni sindacali; la comunicazione interna; la progettazione del modello organizzativo; le attività per lo sviluppo e l'ottimizzazione dei processi operativi di lavorazione; la gestione del sistema normativo aziendale. L'Area si articola nelle seguenti Direzioni:
  - a) Risorse Umane;
  - b) Organizzazione e Processi.
6. Il Presidente può istituire ulteriori strutture organizzative, da porre a proprio riporto, da dedicare a progetti o iniziative strategiche per l'Ente o a supporto delle attività di stretta competenza del Presidente.

7. Le Strutture centrali possono essere ulteriormente articolate in strutture organizzative denominate *Settori e/o Uffici*.

## Art. 6

### *(Strutture regionali)*

1. Le Strutture regionali dell'Ente sono costituite dalle **Direzioni regionali**, all'interno delle quali sono presenti le **Aree territoriali**.
2. Le **Direzioni regionali** sono istituite con riferimento a ciascuna regione del territorio nazionale, con l'esclusione della Regione Siciliana (che è esclusa dal perimetro dell'Ente) e con l'eccezione della Regione Valle d'Aosta (accorpata nella Direzione regionale Piemonte).
3. Le Direzioni regionali, per il perimetro di competenza:
  - a) assicurano l'efficienza, l'efficacia e la continuità operativa del servizio della riscossione e declinano, in coerenza con le linee strategiche definite a livello centrale, gli obiettivi e l'approccio operativo da adottare, tenendo conto delle caratteristiche del territorio di competenza, del magazzino di morosità e della capacità operativa regionale e territoriale;
  - b) presidiano i livelli di qualità del servizio ai contribuenti, garantendo il governo delle interlocuzioni con i contribuenti per tutti i canali di contatto (inclusi gli sportelli), e le relazioni istituzionali e quelle con l'Agenzia delle Entrate, dell'INPS e dell'INAIL nella dimensione regionale e sub-regionale;
  - c) monitorano l'applicazione della normativa e delle indicazioni emanate dall'Ente per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
  - d) curano la gestione operativa della pianificazione dell'analisi e della produzione a livello regionale, delle attività di produzione accentrate a livello regionale (notifica, procedure cautelari, esecutive, concorsuali, speciali, ...), dei servizi ai contribuenti (rateazioni e sospensioni), delle attività amministrative connesse agli incassi, ai riversamenti e alle rendicontazioni verso gli enti e del contenzioso della riscossione.
4. Ciascuna Direzione regionale opera sotto la responsabilità di un **Direttore regionale** che coordina la gestione delle attività accentrate a livello regionale e quelle di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo delle attività allocate presso le relative Aree territoriali.
5. Le Direzioni regionali sono articolate in strutture organizzative denominate *Settori regionali e/o Uffici*. La configurazione delle Direzioni regionali rispetta criteri di omogeneità definiti a livello centrale; tenendo conto anche delle esigenze di caratterizzazione connesse a logiche di dimensione (cluster) ovvero ad esigenze

gestionali ed operative, può essere prevista anche l'istituzione di specifiche strutture centrali o regionali, dislocate anche fuori dal perimetro regionale di riferimento, che curano la trattazione di attività operativo-gestionali, assumendosene la competenza e responsabilità.

6. Il Direttore regionale gestisce, secondo le linee guida dell'Ente, la programmazione delle attività, secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità volti a promuovere sinergie e a favorire logiche di integrazione funzionale, tali da ottimizzare l'utilizzazione delle competenze professionali del personale complessivamente in servizio nella Direzione regionale.
7. Le **Aree territoriali** sono istituite con competenza su base provinciale **ovvero anche sovra-provinciale**, nell'ottica di assicurare, sotto il profilo della rilevanza gestionale, l'omogeneità delle diverse entità territoriali.
8. Le Aree territoriali svolgono attività operative sul territorio, in stretto coordinamento con la Direzione Regionale, attraverso strutture organizzative denominate Uffici e Sportelli, dedicate ai servizi ausiliari, all'analisi e inesigibilità, alle procedure sul territorio ed ai servizi ai contribuenti, erogati in particolare attraverso gli sportelli e gli altri canali di contatto gestiti a livello territoriale.
9. Gli **sportelli** sono presidi organizzativi per la gestione di sedi aperte al pubblico in via continuativa che hanno una dotazione strutturale di risorse per l'erogazione dei servizi di pagamento e di consulenza/informazione.
10. Le Aree territoriali possono gestire anche **punti periferici** di servizio ai contribuenti ad apertura saltuaria.
11. L'organizzazione interna delle Direzioni regionali e delle Aree territoriali si basa sull'integrazione delle attività per processi, sullo sviluppo della polivalenza professionale nell'erogazione dei servizi rivolti alla generalità dei contribuenti, sulla valorizzazione delle conoscenze e competenze specialistiche nelle attività più complesse e sulla promozione del lavoro in gruppi.
12. Le Direzioni regionali e le relative Aree territoriali sono individuate nell'**Allegato "Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali"**.

## Art. 7

### (Organigramma e Funzionigramma)

1. L'articolazione organizzativa delle strutture centrali e di quelle regionali e territoriali, di cui ai precedenti articoli 5 e 6, nonché gli ambiti di competenza e di responsabilità attribuiti alle stesse, sono rappresentati nell'Organigramma e nel Funzionigramma dell'Ente, vengono adottati con disposizione organizzativa del Presidente.

2. Il Funzionigramma prevede, in coerenza con gli ambiti di competenza e responsabilità, anche l'individuazione delle figure che assumono il ruolo di responsabile del procedimento amministrativo (ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.).

## Art. 8

### *(Responsabili)*

1. Per ciascuna struttura organizzativa è prevista la figura di un Responsabile che presidia le attività attribuite dal Funzionigramma curando la gestione delle risorse assegnate alla struttura stessa. Il Responsabile garantisce lo svolgimento delle attività di competenza, anche per il tramite delle eventuali strutture dipendenti, e adotta ove necessario gli interventi correttivi, formulando anche proposte, al fine di conseguire i risultati attesi.
2. La nomina dei Responsabili delle strutture di vertice, rappresentate dalle Direzioni Centrali e dalle Aree, è sottoposta alla valutazione preventiva del Comitato di gestione e disposta con provvedimento organizzativo del Presidente.
3. La nomina delle altre figure di responsabilità è disposta con provvedimento organizzativo del Presidente.
4. Ciascuna nomina richiede la preliminare valutazione delle competenze possedute da parte dell'Area Risorse Umane e Organizzazione in modo che venga garantita la coerente e funzionale attribuzione di ruolo in relazione alle esigenze dell'Ente.

## Art. 9

### *(Sistema normativo interno)*

1. L'Ente adotta con delibera del Comitato di gestione, su proposta del Presidente, un Sistema normativo finalizzato alla regolamentazione interna delle attività. Il Sistema normativo indica le tipologie di documenti dispositivi e informativi necessari al corretto governo e alla gestione degli aspetti organizzativi ed operativi interni e le modalità di predisposizione, adozione, diffusione e conservazione dei documenti stessi.
2. I documenti sono adottati dal Presidente, dai Responsabili delle Direzioni Centrali e delle Aree in relazione alle competenze attribuite.

## Art. 10

### *(Sistema di controllo interno)*

1. L'Ente promuove lo sviluppo di un sistema di controllo interno efficace e diffuso, orientato a coinvolgere e sensibilizzare il personale per l'individuazione e la valutazione dei rischi, ad implementare misure di governo e mitigazione degli stessi e a garantire la *compliance* delle attività e dei comportamenti del personale dell'Ente alle norme interne ed esterne. Il Comitato di gestione, su proposta del Presidente, delibera il piano annuale di audit e il rendiconto annuale delle attività svolte.
2. Con l'obiettivo di assicurare condizioni di liceità e trasparenza nella conduzione delle attività, l'Ente adotta un modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, quale strumento di sensibilizzazione per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto citato.
3. A tale fine, il Comitato di gestione adotta, su proposta del Presidente, con delibera, il modello di organizzazione gestione e controllo ed il Codice etico, deliberando, altresì, la nomina e i relativi compensi dell'Organismo di vigilanza, definendone il relativo regolamento.
4. In materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio (Decreto legislativo n. 231/2007 e s.m.i.) e di gestione di banconote e monete sospette di falsità (Decreto legge n. 350/2001, convertito dalla legge n. 409/2001), il Comitato di gestione delibera, su proposta del Presidente, la nomina del "Responsabile antiriciclaggio" e del "Referente per la rilevazione dei falsi".
5. In materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, l'Ente si conforma a quanto previsto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190 e ai relativi decreti attuativi. Il Comitato di gestione, su proposta del Presidente, delibera la nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ente.
6. In materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro l'Ente si conforma a quanto previsto nel Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Il Presidente esercita le funzioni del "Datore di lavoro" ai sensi del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Il Datore di lavoro designa il Responsabile del Servizio di prevenzione e di protezione e può delegare le funzioni di cui all'art. 16 del citato Decreto al Responsabile di una delle Strutture centrali.
7. In materia di trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, il Presidente è Titolare del trattamento dei dati dell'Ente ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Il Titolare del trattamento dei

dati nomina uno o più soggetti Responsabili del trattamento dei dati, i quali provvedono a designare gli Incaricati al trattamento degli stessi.

8. In materia di gestione documentale e conservazione dei documenti informatici, l'Ente si conforma a quanto previsto dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), prevedendo la nomina del Responsabile e del Vicario della gestione documentale, nonché del Responsabile della Conservazione.

## Art. 11

### *(Disposizioni finali)*

1. Ai sensi dall'articolo 1 comma 16 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1 dicembre 2016, n. 225, si intendono riferiti all'Ente, in quanto compatibili, i riferimenti contenuti in norme vigenti agli ex concessionari del servizio nazionale della riscossione e agli agenti della riscossione di cui all'articolo 3 del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248.
2. Ai sensi dall'articolo 1 comma 3 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1 dicembre 2016, n. 225, l'Ente subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle disciolte società del Gruppo Equitalia.

## TITOLO 2

# PERSONALE

### Art. 12

#### *(Relazioni sindacali)*

1. L'Ente, conformemente ai principi espressi nello Statuto, adotta un sistema di relazioni sindacali delineato nella contrattazione collettiva improntato alla massima collaborazione con le Organizzazioni sindacali (OO.SS.) e basato su principi di responsabilità, correttezza, trasparenza e prevenzione dei conflitti, con la finalità di contemperare l'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di vita e lavoro e il crescente incremento dei livelli di servizio erogati ai contribuenti.
2. In considerazione dei profondi cambiamenti introdotti dalla riforma del Sistema della riscossione pubblica volti ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del Sistema tributario in attuazione delle logiche di contenimento dei costi di struttura, il sistema di relazioni sindacali è strutturato inoltre secondo le previsioni di cui ai commi seguenti.
3. L'Ente, al fine di individuare soluzioni rapide e meno onerose delle controversie in materia di lavoro, promuove, ove possibile in sede aziendale, le procedure di conciliazione e di arbitrato, in attuazione delle vigenti disposizioni di legge in materia.
4. L'Ente, con la finalità di stimolare un proficuo clima di scambio di informazioni con le OO.SS., nel corso di appositi incontri diffonde dati in ordine all'evoluzione del profilo strutturale dell'Ente medesimo, anche in termini di investimenti in qualità delle risorse umane, ed alle prospettive e opzioni per il miglioramento dei servizi offerti ai contribuenti.
5. Al fine di limitare le ricadute sul personale in caso di eventuali tensioni occupazionali, anche conseguenti a processi di riorganizzazione, l'Ente ricorrerà preliminarmente alle procedure propedeutiche all'erogazione di trattamenti di ammortizzazione sociale di cui al vigente "Fondo Esuberi" per i lavoratori del Settore.
6. L'Ente regola, di concerto con le OO.SS., l'esercizio delle prerogative ed agibilità da riconoscere ai dirigenti sindacali ed al complesso dei lavoratori - secondo le vigenti disposizioni legislative in materia, ad esempio, di individuazione dei Rappresentanti sindacali aziendali, attribuzione e fruizione delle ore di permesso retribuito, diritto di assemblea ed esazione dei contributi sindacali.

## Art. 13

### *(Inquadramento professionale)*

1. L'ordinamento professionale del personale non dirigenziale dell'Ente è determinato dalle disposizioni previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro stipulato in data 9 aprile 2008 per i quadri direttivi e le aree professionali allora dipendenti del Gruppo Equitalia, nonché dal contratto integrativo aziendale del 24 gennaio 2014 e dagli altri accordi di secondo livello vigenti presso il medesimo Gruppo al 30 giugno 2017.
2. L'ordinamento professionale del personale dirigenziale dell'Ente è determinato dalle disposizioni previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro stipulato in data 19 dicembre 2008 per i dirigenti del Gruppo Equitalia.
3. La retribuzione attribuita ai dirigenti risulta costituita da:
  - a) una parte fissa, a sua volta composta dalla retribuzione tabellare contrattuale, e da un eventuale elemento individuale assorbibile (*ad personam*);
  - b) una indennità di ruolo riconosciuta per la complessità della posizione organizzativa ricoperta e quantificata di volta in volta in ragione della mobilità del dirigente, in termini di assegnazione di nuovi incarichi su posizioni organizzative di differente complessità;
  - c) una parte variabile correlata al conseguimento di specifici obiettivi annuali assegnati al dirigente.

## Art. 14

### *(Tutela per fatti commessi in adempimento delle funzioni)*

1. Anche in relazione a quanto previsto dalle norme contrattuali disciplinanti la materia, qualora nei confronti del dipendente venga esercitata azione penale per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni, inteso come adempimento dei compiti di pertinenza, le spese giudiziali, comprese quelle di assistenza legale, sono a carico dell'Ente, fermo restando il diritto dell'interessato a scegliere un legale di propria fiducia.
2. In tali casi, al dipendente che sia privato della libertà personale verrà conservato il posto di lavoro con diritto alla retribuzione fermi restando i casi di risoluzione del rapporto da imputare a causa diversa.
3. Qualora il danneggiato si costituisca parte civile nei confronti del dipendente, l'onere dell'eventuale risarcimento è a carico dell'Ente.

4. Il dipendente che si trovi nelle condizioni di cui al presente articolo deve darne immediata notizia all'Ente.
5. Le garanzie e le tutele di cui al presente articolo si applicano anche successivamente alla eventuale cessazione del rapporto di lavoro, sempreché si tratti di fatti accaduti nel corso del rapporto stesso.
6. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano in quanto compatibili con norme inderogabili di legge che disciplinino la materia e, comunque, con eventuali specifiche disposizioni regolamentari ancora vigenti in materia.

## Art. 15

### *(Formazione)*

1. Le attività di formazione sono rivolte a:
  - a) valorizzare il patrimonio professionale dell'Ente;
  - b) assicurare la continuità operativa dei servizi migliorandone la qualità e l'efficienza;
  - c) sostenere i processi di cambiamento organizzativo.
2. L'Ente promuove ed attua, nel rispetto delle disposizioni contrattuali, interventi e programmi di formazione permanente e di aggiornamento continuo del personale per migliorarne il livello di prestazione nelle posizioni attualmente ricoperte e accrescerne le capacità potenziali in funzione dell'affidamento di incarichi diversi, anche ai fini dello sviluppo di professionalità polivalenti e della progressione di carriera.
3. A tale scopo, l'Ente può anche ricorrere a piani di formazione finanziata aderendo a specifici Fondi Paritetici Interprofessionali.
4. Nella progettazione ed erogazione dei percorsi formativi, soprattutto quelli a carattere normativo, possono prevedersi sinergie con le altre Agenzie fiscali, in particolare con l'Agenzia delle Entrate; resta fermo il ricorso alla Scuola nazionale dell'amministrazione.
5. Le modalità di erogazione, secondo la tipologia di contenuti e la numerosità della platea discente, possono prevedere formazione in presenza (in strutture dell'Ente o presso fornitori), formazione a distanza (FAD), training on the job, in modalità videoconferenza o con strumenti di comunicazione online.

## Art. 16

### *(Valutazione del personale)*

1. La valutazione del personale unitamente allo sviluppo professionale, espresso dall'adeguata formazione, dall'esperienza pratica di lavoro e dalla mobilità sulle diverse posizioni aziendali, concorre allo sviluppo di carriera del personale.
2. L'Ente adotta adeguate metodologie per la valutazione periodica delle prestazioni, delle conoscenze professionali e delle capacità dei dipendenti appartenenti alla categoria dei dirigenti, dei quadri direttivi e delle aree professionali, al fine di governare, in coerenza con i contratti collettivi, lo sviluppo delle competenze, gli incentivi economici, le progressioni di carriera e gli interventi formativi.
3. Sono individuati a tale scopo, nel rispetto delle previsioni dei contratti collettivi nazionali di lavoro vigenti, metodi e tecniche di valutazione che garantiscono il massimo di efficienza, trasparenza ed oggettività.

## Art. 17

### *(Gestione delle prestazioni)*

1. L'Ente, nel perseguire i propri obiettivi strategici, si dota di modelli e strumenti di misurazione della performance funzionali a rendere efficaci e puntuali i propri sforzi.
2. In coerenza con le disposizioni dei contratti collettivi nazionali di lavoro vigenti, l'Ente prevede dei sistemi di gestione ed incentivazione delle prestazioni, secondo i quali, a fronte del livello di conseguimento di specifici obiettivi annuali, viene riconosciuta al dipendente parte variabile della retribuzione individuale.
3. L'Ente annualmente assegna a tutta la popolazione aziendale obiettivi di natura qualitativa, numerica e comportamentale, sia a livello intera Agenzia quanto a livello regionale, sia di singola struttura organizzativa piuttosto, sia individuali sulla base del ruolo ricoperto.
4. L'individuazione e l'assegnazione dei suindicati obiettivi è frutto di una attenta scelta strategica che annualmente viene declinata anche negli strumenti di gestione delle prestazioni con obiettivi che, ferma restando la necessaria attenzione ai volumi di riscossione, si focalizza prioritariamente sugli aspetti di qualità del servizio che l'Ente mette a disposizione del contribuente al fine di facilitare allo stesso i previsti adempimenti. Gli indicatori di misurazione della qualità (KPI) possono essere orientati al monitoraggio ed al miglioramento del servizio offerto al contribuente in termini di semplificazione e modernizzazione

degli strumenti a disposizione del contribuente, di qualità dei diversi servizi offerti, di efficientamento dei processi interni all'Ente.

5. Per ciascuna categoria contrattuale (dirigenti, quadri direttivi ed aree professionali) sono stabiliti dei parametri omogenei che definiscono l'entità massima della parte variabile da riconoscere al dipendente in ragione della performance individuale espressa e dei risultati conseguiti.
6. I parametri oggettivi per la determinazione della parte variabile della retribuzione da correlate ai risultati, tengono conto del ruolo e della complessità organizzativa che ciascun dipendente ricopre e gestisce nel periodo di riferimento.

## Art. 18

### *(Dirigenti)*

1. Sono dirigenti coloro che ricoprono un ruolo caratterizzato da un elevato grado di professionalità, di autonomia e potere decisionale ed esplicano le loro funzioni di promozione, coordinamento e gestione generale al fine di realizzare gli obiettivi dell'azienda.

## Art. 19

### *(Procedura di reclutamento e selezione)*

1. La selezione del personale dipendente dall'Ente è realizzata nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità, in conformità alle disposizioni normative vigenti.
2. La selezione riguarda rapporti di lavoro subordinato a tempo determinato ed indeterminato, ivi compresi i rapporti derivanti dagli obblighi di copertura delle quote di riserva previste dalla normativa in tema di collocamento obbligatorio, da inquadrarsi nelle categorie delle aree professionali, dei quadri direttivi e dei dirigenti.
3. Il processo di reclutamento e selezione del personale è avviato, dopo aver riscontrato l'impossibilità di soddisfare le esigenze con risorse interne (attraverso gli ordinari percorsi formativi e/o professionali anche mediante iniziative di "job posting" o di mobilità interna), in coerenza con la programmazione dei fabbisogni approvata annualmente in occasione della redazione del relativo budget. Eventuali esigenze straordinarie non preventivabili, intervenute in corso d'anno (determinate, ad esempio, da dimissioni o cessazioni improvvise) e non contenute quindi nella programmazione, sono comunque gestite previa integrazione del budget in coerenza con i processi decisionali richiesti.

4. Il processo di selezione dei candidati si articola in due fasi:
  - a) la prima è affidata ad un fornitore esterno, con l'obiettivo di individuare una rosa di candidature più limitata;
  - b) la seconda è gestita direttamente dall'Ente, che valuterà le candidature inoltrate dal fornitore esterno attraverso l'esame di un'apposita commissione di valutazione composta da tre membri interni i quali, all'esito dei colloqui e delle eventuali prove attitudinali, ordinerà i candidati secondo una graduatoria che sarà comunicata al Responsabile dell'Area Risorse Umane e Organizzazione.
5. Dell'intero iter procedurale viene data evidenza all'interno del sito web dell'Ente nella sezione all'uso dedicata.

## Art. 20

### *(Incarichi professionali)*

1. L'Ente può stipulare, per periodi di tempo limitato, contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di consulenza e di prestazione professionale per specifiche professionalità non disponibili nell'Ente. Il compenso è commisurato alle condizioni di mercato ed alla professionalità richiesta.

## Art. 21

### *(Distacco di personale)*

1. Anche in accordo con le previsioni dell'art. 30 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, l'Ente, per soddisfare un proprio interesse, può, con un provvedimento organizzativo, porre temporaneamente uno o più lavoratori a disposizione di altro soggetto per l'esecuzione di una determinata attività lavorativa. Tale provvedimento può essere preso anche su richiesta di pubbliche amministrazioni, enti pubblici, istituzioni ed organismi internazionali e società, nei confronti del dipendente che esprima il proprio assenso, che presta quindi servizio presso i predetti enti per periodi determinati.

---

## Art. 22

### *(Provvedimenti disciplinari)*

1. L'Ente adotta il codice disciplinare, in coerenza con quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dalla normativa in materia, con provvedimento del Presidente.
2. L'Ente esercita l'azione disciplinare nei confronti dei dipendenti che abbiano posto in essere condotte in violazione degli obblighi di diligenza e fedeltà nel rapporto di lavoro così come indicate dal codice disciplinare e dal codice etico, in ottemperanza alle previsioni contrattuali e secondo le modalità prescritte dall'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300.

Allegato – Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali.

## Allegato – Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali.

RETE TERRITORIALE NORD	
<b>Direzione Regionale Emilia-Romagna</b> Area Territoriale Bologna Area Territoriale Ferrara-Ravenna Area Territoriale Modena Area Territoriale Parma-Piacenza Area Territoriale Reggio nell'Emilia Area Territoriale Rimini-Forlì Cesena	<b>Direzione Regionale Piemonte e VdA</b> Area Territoriale Alessandria-Asti Area Territoriale Cuneo Area Territoriale Novara-Verbanò Cusio Ossola Area Territoriale Torino-Aosta Area Territoriale Vercelli-Biella
<b>Direzione Regionale Friuli-Venezia Giulia</b> Area Territoriale Trieste-Gorizia Area Territoriale Udine-Pordenone	<b>Direzione Regionale Toscana</b> Area Territoriale Arezzo-Siena Area Territoriale Firenze Area Territoriale Livorno-Grosseto Area Territoriale Lucca-Massa Carrara Area Territoriale Pisa Area Territoriale Pistoia-Prato
<b>Direzione Regionale Liguria</b> Area Territoriale Genova-La Spezia Area Territoriale Savona-Imperia	<b>Direzione Regionale Trentino-Alto Adige</b> Area Territoriale Bolzano Area Territoriale Trento
<b>Direzione Regionale Lombardia</b> Area Territoriale Bergamo Area Territoriale Brescia Area Territoriale Cremona-Mantova Area Territoriale Lecco-Como-Sondrio Area Territoriale Milano-Monza e Brianza Area Territoriale Pavia-Lodi Area Territoriale Varese	<b>Direzione Regionale Veneto</b> Area Territoriale Padova-Rovigo Area Territoriale Treviso-Belluno Area Territoriale Venezia Area Territoriale Verona Area Territoriale Vicenza
RETE TERRITORIALE SUD	
<b>Direzione Regionale Abruzzo</b> Area Territoriale L'Aquila-Teramo Area Territoriale Pescara-Chieti	<b>Direzione Regionale Marche</b> Area Territoriale Ancona-Pesaro Urbino Area Territoriale Ascoli Piceno-Macerata-Fermo
<b>Direzione Regionale Basilicata</b> Area Territoriale Potenza-Matera	<b>Direzione Regionale Molise</b> Area Territoriale Campobasso-Isernia
<b>Direzione Regionale Calabria</b> Area Territoriale Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia Area Territoriale Cosenza Area Territoriale Reggio Calabria	<b>Direzione Regionale Puglia</b> Area Territoriale Bari Area Territoriale Foggia Area Territoriale Lecce-Brindisi Area Territoriale Taranto
<b>Direzione Regionale Campania</b> Area Territoriale Avellino-Benevento Area Territoriale Caserta Area Territoriale Napoli Area Territoriale Salerno	<b>Direzione Regionale Sardegna</b> Area Territoriale Cagliari Area Territoriale Nuoro-Oristano Area Territoriale Sassari
<b>Direzione Regionale Lazio</b> Area Territoriale Frosinone Area Territoriale Latina Area Territoriale Roma Area Territoriale Viterbo-Rieti	<b>Direzione Regionale Umbria</b> Area Territoriale Perugia Area Territoriale Terni