

OGGETTO SOCIALE

La Società ha per oggetto prevalente la prestazione di servizi strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite al Ministero dell'economia e delle finanze e alle Agenzie fiscali, in particolare, ogni attività finalizzata alla realizzazione, allo sviluppo, alla manutenzione e alla conduzione tecnica del sistema informativo della fiscalità per l'Amministrazione fiscale, nonché ogni altra attività di carattere informatico in aree di competenza del Ministero dell'economia e delle finanze.

La Società ha, altresì, quale oggetto lo svolgimento di ogni attività di natura informatica per conto dell'Amministrazione Pubblica centrale o locale, di istituzioni, di enti pubblici territoriali locali, di società a partecipazione pubblica, anche indiretta, di organismi ed enti che svolgano attività di interesse pubblico o rilevanti nel settore pubblico, nonché di istituzioni internazionali e sovranazionali e di amministrazioni pubbliche estere.



ORGANI DELIBERANTI E DI CONTROLLO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE sino al 16.05.2005

Presidente
Sandro Trevisanato

*Amministratore delegato e
Direttore generale*
Aldo Ricci

Consiglieri
Paolo De Santis
Raffaele Ferrara
Andrea Manzitti *
Roberto Pignatone
Gualtiero Soldera
Marco Staderini
Paolo Vigevaro

*Segretario del Consiglio
di amministrazione*
Pier Luigi Semiani

COLLEGIO SINDACALE sino al 10.04.2006

Presidente
Luigi Pacifico

Sindaci effettivi
Stefano Acanfora
Maura Gervasutti
Giuseppe Tamborrino
Ovidio Tilesi

Sindaci supplenti
Giovanni D'Avanzo
Roberto Ferranti

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE dal 16.05.2005

Presidente
Sandro Trevisanato

*Amministratore delegato e
Direttore generale*
Aldo Ricci

Consiglieri
Paolo Ciocca
Raffaele Ferrara
Giorgio Tino

*Segretario del Consiglio
di amministrazione*
Pier Luigi Semiani

COLLEGIO SINDACALE dal 10.04.2006

Presidente
Luigi Pacifico

Sindaci effettivi
Stefano Acanfora
Maura Gervasutti
Giuseppe Tamborrino
Ovidio Tilesi

Sindaci supplenti
Giovanni D'Avanzo
Roberto Ferranti

ORGANISMO DI VIGILANZA EX D.LGS. 231/2001

Presidente
Giuseppe Pedrizzi

Componenti
Carmine Cammino
Giuseppe Simeone

Segretario
Pier Luigi Semiani

MAGISTRATI DELLA CORTE DEI CONTI ADDETTI AL CONTROLLO

Magistrato titolare
Gennaro Saccone (sino al 31.12.2005)
Fabrizio Topi (dal 01.01.2006)

Magistrato supplente
Giovanni Coppola

* dimissionario dal 31 gennaio 2005

ASSEMBLEA ORDINARIA DEGLI AZIONISTI

CONVOCAZIONE

Ai sensi dell'articolo 13, comma 2, del vigente statuto sociale, è convocata l'assemblea ordinaria degli azionisti della Società SOGEI - Società Generale d'Informatica s.p.a. che si terrà presso i locali siti in Roma, in Via Mario Carucci n. 99, in prima convocazione, il 10 aprile 2006 alle ore 11,00 e, occorrendo in seconda convocazione, l'11 aprile 2006 alle ore 24,00, stesso luogo, con il seguente:

Ordine del giorno

1. Provvedimenti di cui all'articolo 2364, comma 1, punto 1;
2. Provvedimenti di cui all'articolo 2364, comma 1, punti 2 e 3.

RIASSUNTO DELLE DELIBERAZIONI

L'assemblea degli azionisti, tenutasi in prima convocazione il 10 aprile 2006 presso la sede della SOGEI - Società Generale d'Informatica s.p.a. in Roma, Via Mario Carucci n. 99, presieduta dal Presidente del Consiglio di amministrazione Sandro Trevisanato, alla presenza dell'intero capitale sociale rappresentato da n. 28.830 azioni portate dall'unico azionista Ministero dell'economia e delle finanze, ha approvato all'unanimità la relazione sulla gestione e il bilancio al 31 dicembre 2005, presentati dal Consiglio di amministrazione, deliberando che l'utile netto dell'esercizio – ammontante a 15.744.494,66 Euro – venga ripartito come segue:

- Euro 87.072,11 a riserva legale, quale importo occorrente per raggiungere il limite legale del 20% del capitale sociale;
- Euro 15.657.284,70 quale dividendo all'azionista in ragione di 543,09 Euro per ciascuna delle n. 28.830 azioni;
- Euro 137,85 a riserva straordinaria.

Il Segretario
Pier Luigi Semiani

Il Presidente
Sandro Trevisanato

PAGINA BIANCA

BILANCIO CONSUNTIVO

PAGINA BIANCA

PANORAMA DELL'ESERCIZIO

Signori Azionisti,
con il bilancio 2005 si chiude il trentesimo esercizio della Vostra Società che è stata fondata il 28 maggio 1976 per la realizzazione informatica dell'anagrafe tributaria, resasi necessaria per far fronte alla riforma fiscale, cosiddetta Cosciani-Visentini, che aveva visto i contribuenti passare, d'un sol colpo, da quattro a venticinque milioni, rendendo così impossibile una gestione manuale delle attività di controllo del prelievo fiscale e delle dichiarazioni.

Durante questo trentennio la Vostra Società è stata chiamata ad affrontare sfide, via via sempre più avvincenti, che ha superato con successo, non solo sul piano delle realizzazioni, ma anche su quello tecnologico, connotando la propria attività sotto il segno di una evoluzione costante e di una rigorosa ricerca tesa continuamente all'innovazione.

Basti ricordare, a questo proposito, la creazione dell'anagrafe tributaria (1976), con l'attribuzione del codice fiscale e delle partite IVA, la messa a punto delle prime procedure di controllo automatico dei versamenti IRPEF, ILOR, IVA, l'automazione del Catasto (1983) con la digitalizzazione delle mappe catastali, l'attuazione del sistema informatico delle Dogane (1991), la messa in opera dei servizi telematici (1996), dapprima per le Entrate e poi estesa a tutti gli altri ambiti dell'Amministrazione fiscale e, infine, il totalizzatore nazionale per le corse dei cavalli, nonché il sistema dei giochi (dal 2002 ad oggi).

Sul piano più strettamente tecnologico si passa dai sistemi centralizzati a quelli distribuiti, dalle reti ad architettura stellare a quelle a

commutazione di pacchetto, dai terminali scriventi ai personal computer in rete locale, dalle stazioni grafiche ai sistemi multimediali, fino a giungere alle soluzioni tecnologiche più avanzate, oggi disponibili attraverso Internet.

In questo periodo la Vostra Società ha anche mutato più volte la sua natura, da società a partecipazione statale del Gruppo IRI, quale era all'inizio della sua storia, in conformità alle previsioni della legge 60/1976, a società privata del gruppo Telecom a partire dal 1997, fino ad essere società interamente in mano pubblica a seguito dell'acquisto, nel 2002, del suo capitale sociale da parte del Dipartimento per le politiche fiscali del Ministero dell'economia e delle finanze.

Oggi, quindi, la Vostra Società si presenta come lo strumento preposto all'ICT del sistema fisco al quale appartiene e nell'ambito del quale opera per fornire servizi di elevato contenuto tecnologico.

Nell'ambito di questa attività, SOGEI ha sviluppato le applicazioni necessarie all'e-government per gli aspetti fiscali, al servizio dell'Amministrazione finanziaria e del cittadino, integrando tecnologie specifiche di comparto che erogano servizi innovativi, con spiccata originalità e con carattere unico in Europa.

Questa capacità innovativa e di integrazione di metodologie e tecnologie pone, anche per il futuro, la Società al centro di tutte le realizzazioni che la Pubblica Amministrazione, non solo finanziaria, voglia intraprendere per l'e-government nel senso più ampio.

SOGEI, pertanto, ha l'ambizione di proporsi quale strumento operativo di eccellenza di tut-

ta la Pubblica Amministrazione nelle iniziative italiane e internazionali, ovviamente in coordinamento con le istituzioni e gli enti preposti a guidare e assistere lo sviluppo informatico della Pubblica Amministrazione in Italia, quale operatore principale con caratteristiche aziendali di trasparenza, economicità e con capacità di far ricadere i traguardi tecnologici e di servizio raggiunti su tutto il settore della Pubblica Amministrazione.

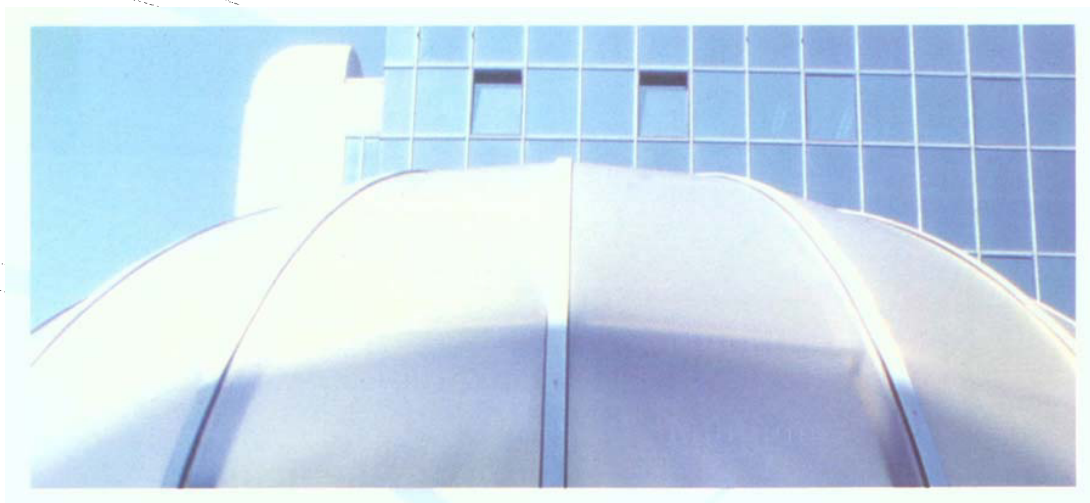
Tra i fatti di rilievo che hanno contrassegnato l'esercizio 2005 il posto preminente spetta al rinnovo, avvenuto il 23 dicembre 2005, del contratto di servizi quadro per il periodo 2006-2011 che disciplina il rapporto tra la SOGEI e l'Amministrazione finanziaria.

La definizione di questo nuovo contratto, avviata all'inizio del 2005, ha richiesto un lungo periodo di tempo a causa della necessità di

acquisire i pareri degli organi di controllo tra i quali, ultimo in ordine di tempo, quello del Consiglio di Stato, che è stato emesso a dicembre del 2005.

Anche questo nuovo contratto si basa sul principio dell'affidamento "in house", già instaurato con l'Amministrazione finanziaria con il precedente contratto venuto a scadenza il 31 dicembre 2005. Nel nuovo contratto sono state superate le difficoltà strutturali derivanti da una durata limitata ad un anno dei contratti esecutivi che rappresentano lo strumento operativo del contratto quadro e per i quali è oggi prevista una durata triennale.

La nuova architettura contrattuale ha il vantaggio di aver meglio delineato i ruoli e le funzioni delle parti, di incrementare il numero e la tipologia dei servizi "chiavi in mano", nonché di rimodulare, in diminuzione, a parità di qua-



lità dei servizi, i corrispettivi unitari delle singole tipologie di remunerazione delle attività, con conseguenti risparmi di spesa per l'Amministrazione committente.

Il 16 novembre 2005, attraverso un'apposita operazione di fusione, è stata incorporata la Sogei I.T.

Attraverso questa fusione SOGEI riafferma il suo ruolo centrale di partner tecnologico dell'Amministrazione finanziaria, nonché interlocutore unitario accreditato da tutte le strutture organizzative dell'Amministrazione stessa per la promozione delle soluzioni tecnologiche più efficaci per i sistemi informativi territoriali già adottate per la fiscalità centrale. Gli effetti della fusione, che decorre dal 1° gennaio 2005, si ripercuotono sui

dati del bilancio 2005, e in modo particolare sull'organico.

Con determinazione del 26 luglio 2005 la Corte dei Conti ha riferito al Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della SOGEI per l'esercizio 2004. La Corte, a conclusione dell'analisi degli aspetti industriali, reddituali, finanziari e patrimoniali condotta nel corso della relazione, ha affermato che la gestione della Società nel corso del 2004 è stata condotta con attenzione al miglior efficientamento, al rispetto delle regole nazionali e comunitarie in tema di ricorso al mercato per l'acquisizione di beni e servizi, alla condivisione delle esigenze dell'azionista pubblico di contenimento della spesa pubblica.

Al riguardo la Corte, nell'invitare il manage-



ment societario a tenere forte l'impegno in futuro per una gestione sempre accorta ai risultati da conseguire, ha posto l'attenzione sulla necessità che la Società, in quanto società per azioni e tenuto conto della particolare delicatezza, complessità e rischiosità dei servizi effettuati, debba conservare sempre margini adeguati che le consentano di fronteggiare oneri improvvisi e di perseguire il mantenimento dell'eccellenza tecnologica per il conseguimento dei risultati che l'Amministrazione le richiede.

Con riferimento al procedimento sul presunto danno erariale connesso alla riscossione della tassa di concessione governativa sulla partita IVA per l'anno 1997, procedimento di cui si è data ampia informativa in sede di

bilancio 2004, si fa presente che la Procura regionale del Lazio della Corte dei Conti in data 15 settembre 2005 ha notificato alla Società l'atto di citazione in giudizio, fissando la prima udienza al 23 ottobre 2006. La rilevanza di questo evento, unitamente ad alcuni approfondimenti legali, hanno indotto gli amministratori a modificare la valutazione a suo tempo eseguita sulla specifica passività potenziale. Tenuto conto, infatti, del maggior grado di probabilità di insorgenza dell'onere futuro, nonché di alcuni aspetti connessi alla quantificazione del rischio potenzialmente a carico della Società, si è considerato opportuno, in applicazione dei generali principi di prudenza, integrare il fondo rischi preesistente.

ATTIVITÀ SVOLTE PER I CLIENTI

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE FISCALI

La riorganizzazione dell'Amministrazione finanziaria, avviata con il decreto legislativo n. 300 del 1999, ha separato la responsabilità politica dalla gestione amministrativa.

In particolare, con riferimento al sistema informativo della fiscalità, il Dipartimento per le politiche fiscali definisce le strategie di sviluppo, promuove l'interoperabilità e la cooperazione delle applicazioni tra le Agenzie fiscali e gli altri uffici dell'Amministrazione, effettua il monitoraggio degli investimenti informatici e prende iniziative per l'attuazione di una maggiore integrazione fra la fiscalità centrale e locale.

Relazione Dipartimento- Agenzie fiscali

SOGEI ha posto in essere le soluzioni tecnico-organizzative per consentire al Dipartimento l'esercizio delle funzioni fiscali attribuite a tutti i soggetti operanti nel settore, promuovendo contestualmente la collaborazione a garanzia dell'unitarietà del sistema fiscale stesso: soluzioni di business intelligence, quindi, per il monitoraggio economico e finanziario (risorse finanziarie e risultati economici) e per il monitoraggio strategico (risultati strategici-indica-



tori di risultato). Ha, inoltre, personalizzato il contesto pubblico e reso operativo un sistema specifico di "governance" degli investimenti informatici (SGIAF) per il governo dei progetti da parte dei diversi Centri di responsabilità, a partire dalla pianificazione triennale, annuale ed esecutiva della spesa e dall'analisi del relativo andamento.

Studi di politica tributaria

In tale ambito la SOGEI ha fornito supporto all'Amministrazione finanziaria per la valutazione degli effetti sul gettito e sull'economia derivanti dalle varie proposte di legge presentate e in particolare dalla Legge finanziaria 2006. Per quanto riguarda il sistema informativo statistico fiscale, il Data Warehouse statistico (strumento fondamentale di supporto al Policy Maker) permette oggi di fruire di tutte le informazioni statistiche desunte dai dati contenuti nei modelli di dichiarazione presentati in forma associata (società di capitali ed enti commerciali, società di persone ed enti non commerciali).

Relativamente alle analisi statistiche, sono state predisposte le bozze delle pubblicazioni relative alle dichiarazioni presentate nel 2004, per l'anno d'imposta 2003.

La disponibilità dei dati riferiti a sei annualità consente di meglio evidenziare gli andamenti dei fenomeni fiscali nel periodo d'imposta che è stato caratterizzato dall'introduzione della dichiarazione telematica, del modello Unico, dell'imposta IRAP, degli studi di settore, etc. Per quanto concerne il sistema di interrogazione delle basi dati statistiche del fisco

"S.INTE.S.I.", è possibile richiedere informazioni statistiche per periodi d'imposta che vanno dai cinque ai dieci anni a seconda del tipo di contribuente.

Osservatorio delle entrate e federalismo

La SOGEI ha fornito il supporto tecnico per la valutazione dell'impatto sul gettito delle modifiche normative e per il monitoraggio del flusso di cassa del condono ai fini del calcolo del fabbisogno.

Per consentire il monitoraggio degli effetti della riforma della tassazione delle imprese sono stati forniti dati e strumenti per l'analisi dell'andamento del gettito IRES e IRAP, con particolare riferimento a quello derivante dalle società appartenenti a gruppi che hanno optato per il regime di consolidamento.

È stata completata, come da pianificazione, la migrazione alla nuova piattaforma Oracle del Data Warehouse di M.A.G.I.S.T.E.R., il sistema integrato di dati e strumenti di navigazione che consente all'Amministrazione e alle regioni di effettuare un monitoraggio costante del gettito, di analizzarne la composizione attraverso distribuzioni di natura funzionale, economica, territoriale e giuridica, nonché di effettuare valutazioni a supporto delle scelte di politica fiscale.

È stato inoltre realizzato il portale della fiscalità locale che, integrato nel portale Internet dell'Amministrazione finanziaria, consentirà al Dipartimento, agli enti territoriali, nonché ai contribuenti, di dialogare tra loro sui temi ine-

renti la fiscalità locale, utilizzando a pieno le possibilità offerte da Internet.

Infine, sono stati realizzati gli strumenti di ausilio alle attività di coordinamento della cooperazione amministrativa internazionale svolta dal Central Liason Office (banca dati CLO).

Sviluppo strategico del sistema informativo della fiscalità

Nell'ambito del ruolo svolto dal Dipartimento per le politiche fiscali concernente il coordinamento, l'indirizzo, nonché la promozione dell'integrazione e dell'unitarietà dei sistemi, SOGEI ha sviluppato con il Dipartimento stesso progetti finalizzati allo sviluppo di soluzioni che garantiscano l'interscambio, che favoriscano sinergie con relativa eventuale eliminazione di duplicazioni e sovrapposizioni. In particolare, si fa riferimento al progetto di rilevazione della mappatura dei flussi informativi tra l'Amministrazione finanziaria e gli enti territoriali e al censimento dei collegamenti nell'ambito della fiscalità allargata. Sempre con il medesimo approccio, nel 2005 SOGEI ha partecipato al progetto per la creazione di un prototipo di repository degli schemi XML dell'Amministrazione finanziaria, partendo dall'analisi delle best practice esistenti in questo campo, definendo l'architettura di riferimento, predisponendo le linee guida, disegnando la soluzione organizzativa necessaria ad assicurarne la gestione e la manutenzione, stabilendo le regole e i flussi di pubblicazione degli schemi anche mediante la predisposizione di uno specifico workflow di approvazione.

Comunicazione istituzionale via Internet e Intranet e soddisfazione del contribuente

Il sito Internet del Dipartimento per le politiche fiscali, con la costituzione dei vari siti delle Agenzie, ha assunto la funzione di portale dell'Amministrazione finanziaria, allo scopo di migliorare il livello di usabilità da parte dei contribuenti degli strumenti resi disponibili per favorire la conoscenza e la divulgazione delle informazioni di natura fiscale e tributaria. Al fine di personalizzare le relazioni con i contribuenti e ricevere suggerimenti e proposte, la SOGEI ha fornito supporto organizzativo, tecnico e metodologico all'osservatorio della soddisfazione del contribuente per l'avviamento di un sistema di rilevazione, comunicazione e analisi delle richieste dei contribuenti, integrato e condiviso con le altre strutture operative dell'Amministrazione finanziaria.

E' stato infine completato il nuovo portale di accesso alla Intranet del Dipartimento, che presenta nuove modalità di navigazione, adeguate alle norme per l'accessibilità ai servizi web, nonché un'architettura innovativa sviluppata con utilizzo di software open source: questo è il primo caso in Italia di portale totalmente basato sulla personalizzazione e integrazione di componenti software open source.

Commissioni tributarie

Il sistema informativo delle Commissioni tributarie rappresenta lo strumento per seguire l'iter del contenzioso tributario presso le Commis-

sioni e permettere l'interazione delle parti in causa con il sistema stesso.

Nell'ambito degli sviluppi previsti per tale sistema è stata completata la soluzione tecnica afferente una nuova e più efficiente modalità di ricezione di atti e documenti da parte dei front office delle Commissioni tributarie, basata sull'acquisizione ottica della "nota di deposito" che riporta tutti i dati d'interesse dell'atto stesso alimentando direttamente le basi informative del sistema.

I servizi del contenzioso tributario, tutti basati su tecnologia web, riguardano circa 550.000 ricorsi all'anno trattati dalle 124 Commissioni tributarie e prevedono collegamenti telematici con le parti – contribuenti, difensori tributari, uffici impositori centrali e

locali – per rendere disponibili informazioni sullo stato del contenzioso (oltre 12 milioni di accessi annuali).

Nel 2005 è stata infine completata la predisposizione del servizio riguardante il "processo tributario on line", che rappresenta la naturale evoluzione dei servizi e delle soluzioni che SOGEI offre ai propri clienti, soluzioni caratterizzate da elevati livelli di performance, sicurezza logica e fisica, efficacia e accessibilità in relazione alle esigenze di tutti gli interlocutori. Il sistema, basandosi su tecnologia web e prevedendo l'utilizzo di posta elettronica certificata, consentirà a cittadini, difensori, uffici impositori e giudici la trasmissione telematica di ricorsi, appelli, allegati e sentenze.



AGENZIA DELLE ENTRATE

Lo stato di automazione relativo all'Agenzia delle entrate viene rappresentato dagli obiettivi strategici dell'Agenzia stessa:

- maggiore efficacia nella gestione dei tributi e nella qualità dei servizi resi al contribuente;
- evoluzione dei sistemi e delle procedure per l'acquisizione e il trattamento telematico di atti e dichiarazioni.

Il sistema informativo dell'Agenzia delle entrate assicura la gestione di servizi interattivi on line messi a disposizione degli utenti.

Esistono attualmente due distinti servizi di trasmissione telematica, attivi 7 giorni su 7, 24 ore su 24:

- *Entratel*, riservato agli intermediari, alle banche e alle poste (per la trasmissione delle dichiarazioni presentate dai contribuenti in forma cartacea ai loro sportelli) e alle grandi imprese (contribuenti con più di 20 dipendenti);
- *Fisconline*, dedicato a tutti i contribuenti e alle imprese con non più di 20 dipendenti.

Oltre alla presentazione telematica delle dichiarazioni e degli atti, gli utenti dei due servizi possono usufruire di una serie di servizi on line, tra i quali assume particolare rilevanza il "cassetto fiscale" per la consultazione dei propri dati fiscali. Nel corso del 2005 sono stati presentati in via telematica circa 42

milioni di documenti attraverso l'invio di circa 7 milioni di file, (oltre 34 milioni di dichiarazioni e circa 8 milioni di altri documenti).

Nel periodo si è avuto un incremento complessivo del numero di utenti abilitati pari al 13% (+8,3% Entratel e +14% Fisconline). Complessivamente gli utenti dei servizi sono circa 960.000 (162.000 Entratel e 798.000 Fisconline).

Riorganizzazione dei servizi di assistenza e di comunicazione

In tale contesto è stato attivato il nuovo portale nazionale Intranet dell'Agenzia delle entrate che si pone come uno dei più importanti e diffusi strumenti di comunicazione e diffusione della conoscenza nell'ambito dell'Agenzia.

L'Agenzia delle entrate, dovendo interfacciare con una platea molto ampia di utenti, è quella che per prima ha sentito l'esigenza di dotarsi di strutture ad hoc per rendere disponibili servizi di assistenza.

I servizi sono differenziati a seconda della categoria di utenti cui si rivolgono.

Le principali categorie di utenti sono:

- cittadini, imprese, professionisti, intermediari fiscali (utenti esterni all'Agenzia);
- uffici dell'Agenzia (utenti interni).

I servizi rivolti agli utenti esterni sono erogati dai contact center dell'Agenzia.

Essi hanno la finalità di fornire informazioni e assistenza in materia fiscale e di effettuare

interventi diretti, relativi a pratiche individuali e adempimenti fiscali, per sanare situazioni non corrette.

Le principali problematiche trattate dai contact center dell'Agenzia sono:

- informazioni in materia fiscale: vengono fornite indicazioni in merito a normative, scadenze, circolari, etc.;
- informazioni sulla propria posizione tributaria: attraverso l'accesso alle banche dati dell'anagrafe tributaria, viene individuata e comunicata al contribuente l'informazione richiesta;
- assistenza all'invio delle dichiarazioni e dei versamenti tramite Internet;
- servizi operativi: interventi in autotutela, sgravi e gestione di avvisi bonari finalizzati alla rimozione di errori e conseguente riliquidazione delle dichiarazioni.

Ad oggi il contact center è costituito da 7 centri di assistenza multicanale (CAM), ubicati a Torino, Venezia, Pescara, Roma, Salerno, Cagliari, Bari e da 13 centri remoti di assistenza (mini centri), collegati attraverso postazioni remotizzate con uno dei CAM; i mini centri sono ospitati presso gli uffici locali di Aosta, Albenga, Pisa, Ascoli Piceno, Terni, Reggio Calabria, Bolzano, Trento, Pordenone, Campobasso, Potenza, Palermo 1 e presso la sede della Direzione regionale di Milano.

Nel corso del 2005, sono stati effettuati interventi di miglioramento delle strutture e dei servizi, quali:

- attivazione della nuova sede del CAM di Bari e dei mini centri presso l'ufficio locale di Palermo 1 e presso la Direzione regionale di Milano;
- attivazione di un apposito servizio sui rimborsi presso la sede del centro operativo di Pescara;
- attivazione di un nuovo numero telefonico a disposizione dei cittadini italiani residenti all'estero, le cui richieste di assistenza sono gestite dal CAM di Pescara;
- sostituzione delle apparecchiature (PC e server);
- ampliamento degli strumenti a supporto del servizio allo scopo di facilitare e uniformare la ricerca delle soluzioni da parte degli addetti all'assistenza.

Complessivamente presso tutte le sedi attive il servizio viene svolto da circa 700 consulenti dell'Agenzia delle entrate che hanno a disposizione altrettante postazioni informatizzate.

Queste strutture operano dal 2000 e inizialmente gli utenti potevano richiedere assistenza solo attraverso il telefono. Oggi gli utenti hanno a disposizione una molteplicità di canali, quali web mail, web call back, fax, sms e