

# Rapporto sull'adozione della Fatturazione Elettronica da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese

Novembre - Dicembre 2015

*Gruppo di lavoro Progetto Fatturazione Elettronica PA:*



## Sommario

1. Introduzione .....	2
2. Le fatture elettroniche alle PA.....	3
3. Le amministrazioni destinatarie.....	5
3.1. Il ruolo degli intermediari istituzionali.....	5
3.1.1. Il sistema SICOGE.....	5
3.1.2. Il sistema SIDI.....	9
3.2. Monitoraggio delle amministrazioni registrate nell'IndicePA .....	12
3.2.1. Gli uffici di fatturazione elettronica su IPA.....	12
3.2.2. Gli uffici di fatturazione elettronica nei Comuni.....	15
3.2.3. Gli uffici di fatturazione elettronica nelle Regioni .....	16
3.2.4. Le fatture ricevute dagli uffici di fatturazione elettronica.....	17
4. Le fatture elettroniche inviate dalle imprese.....	19
4.1. Il servizio sul MePA della Consip .....	19
4.2. Il servizio per le imprese del Sistema delle Camere di Commercio .....	23
4.3. Il servizio del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.....	27
5. Analisi qualitativa delle problematiche attuative.....	30
5.1. Le fatture elettroniche inviate con codice ufficio 999999.....	30
6. Iniziative di supporto all'adozione della fatturazione elettronica.....	31
6.1. Azioni di comunicazione e formazione .....	31
6.2. Azioni di assistenza diretta .....	32
7. Panel di monitoraggio delle amministrazioni.....	35
7.1. Cambiamenti nelle caratteristiche organizzative delle amministrazioni .....	35
7.2. Impatto dell'introduzione della fatturazione elettronica nelle P.A. ....	36

## **1. Introduzione**

Il 31 marzo 2015 è entrato in vigore l'obbligo di fatturazione elettronica verso tutte le pubbliche amministrazioni: a partire da questa data, così come già avveniva per Ministeri, agenzie fiscali ed enti nazionali di previdenza e assistenza dal 6 giugno 2014, anche le restanti amministrazioni pubbliche centrali e gli Enti locali non possono più accettare fatture emesse o trasmesse dalle imprese fornitrici in forma cartacea.

Le imprese italiane che devono inviare una fattura ad una pubblica amministrazione devono quindi trasmettere solo fatture elettroniche, firmate digitalmente, ed in formato XML secondo il tracciato FatturaPA; fatture che dovranno poi essere conservate digitalmente per 10 anni.

Il presente documento, realizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale in stretta collaborazione con gli altri componenti istituzionali del Gruppo di Lavoro del Progetto, contiene lo stato di avanzamento ed i dati statistici rilevati dai soggetti gestori delle infrastrutture che attuano le diverse fasi del processo di fatturazione elettronica verso la PA, come regolato dal DM 55/2013. Le infrastrutture interessate sono quelle dell'IndicePA (gestito da AgID), del Sistema d'Interscambio (gestito da Agenzia delle Entrate), del SICOGE (gestito dal dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato), del SIDI (gestito dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca) degli Hub regionali per la fatturazione elettronica (gestiti dalle rispettive amministrazioni).

Il documento contiene inoltre dati sui servizi di fatturazione elettronica messi a disposizione delle piccole e medie imprese da Consip sul MePA e dal Sistema delle Camere di Commercio.

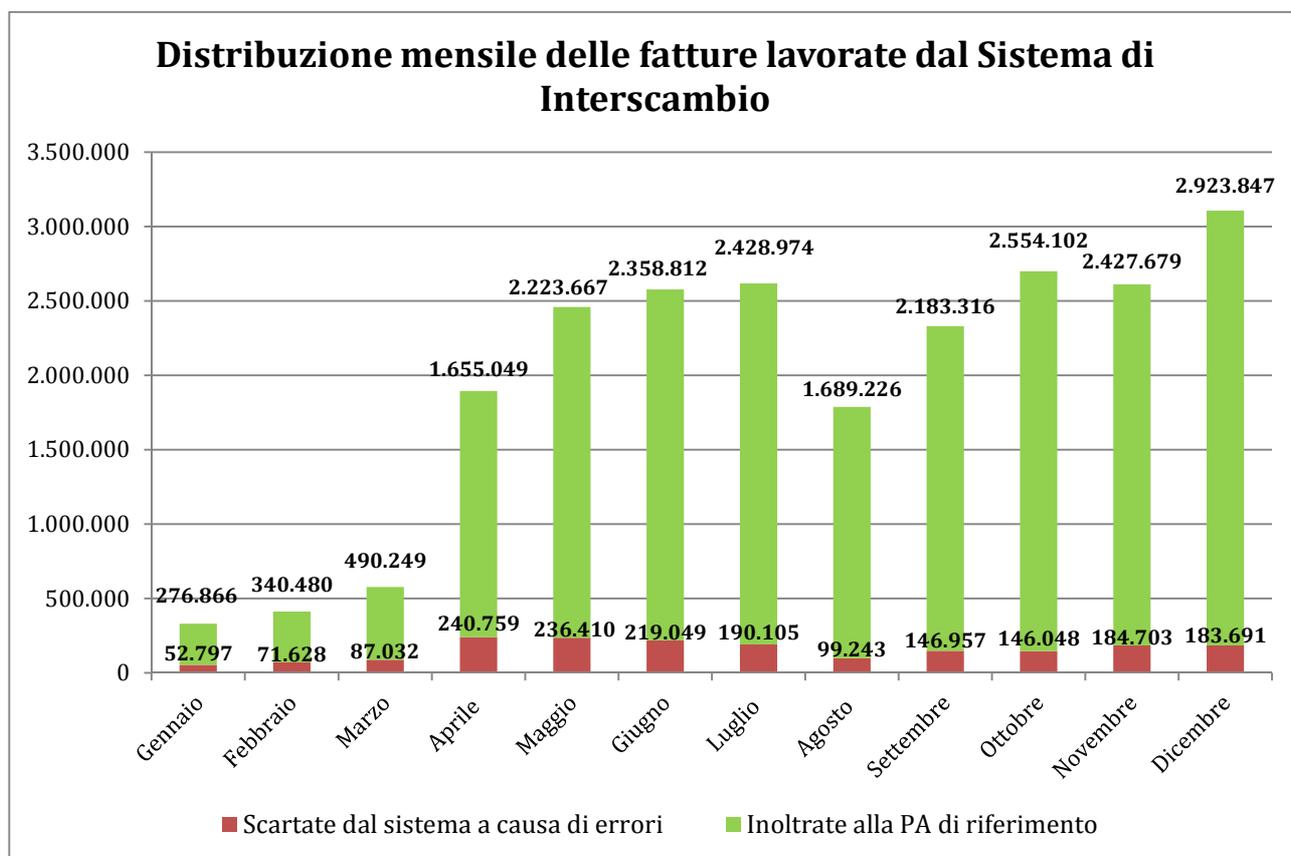
## 2. Le fatture elettroniche alle PA

Dal 6 giugno 2014, data di avvio dell'obbligo di fatturazione elettronica, fino al 31 dicembre 2015, sono stati oltre venticinque milioni i file fattura inviati dalle imprese e gestiti dal Sistema di interscambio (SDI), l'infrastruttura progettata e realizzata dall'Agenzia delle Entrate in collaborazione con la Sogei per governare il processo di ricezione ed inoltro delle fatture elettroniche destinate alle pubbliche amministrazioni, così come previsto dalla Legge numero 244/2007 (art.1, comma 212) e dal Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 7 marzo 2008.

Il Sistema di Interscambio riceve i file fattura e, dopo averne controllato correttezza e validità formale, li inoltra agli uffici di fatturazione elettronica delle amministrazioni individuati dal codice destinatario.

Su un totale di **25.381.122 file fattura ricevuti** dall'avvio del sistema:

- Il 91,1% (23.119.125) sono stati inoltrati alla PA di riferimento;
- L' 8,7% (2.210.258) sono stati scartati dal sistema a causa della presenza di varie tipologie di errori;
- Lo 0,2% (44.574) non sono stati recapitati per l'impossibilità di identificare o raggiungere l'ufficio destinatario (è stata restituita al cedente/prestatore l'attestazione di avvenuta trasmissione).



Fonte: Agenzia delle Entrate, 2015

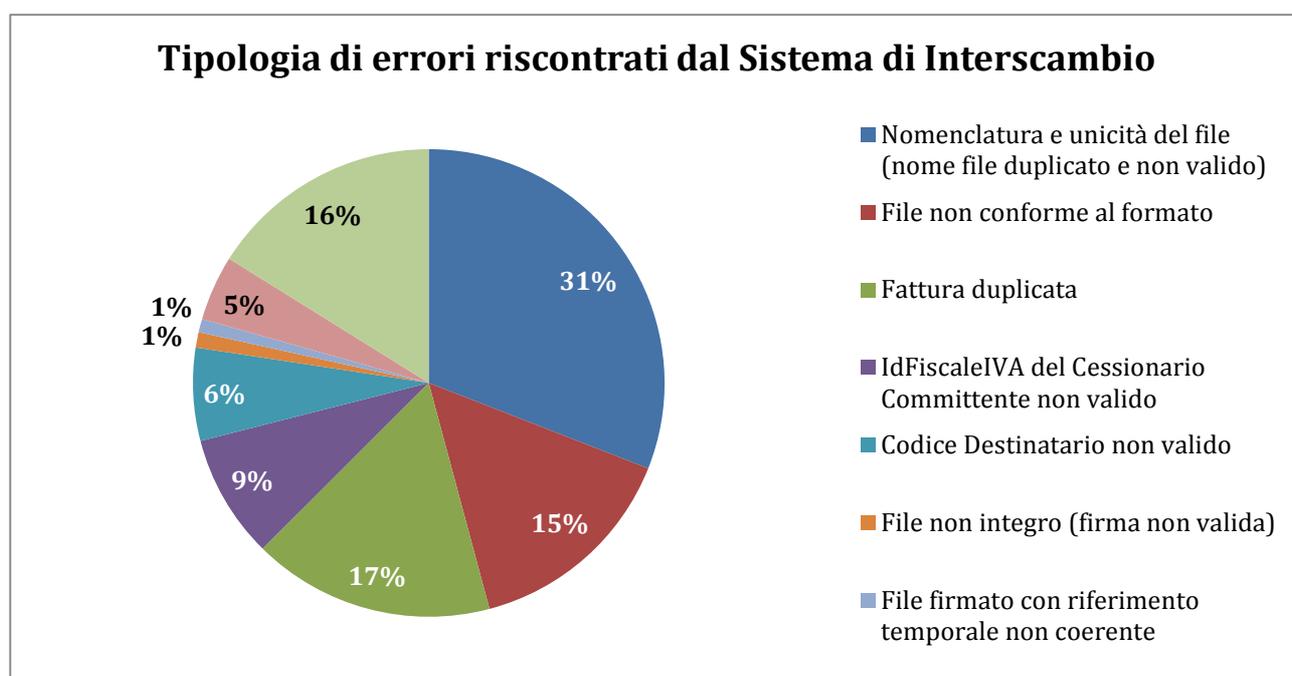
Come lecito aspettarsi, a valle della scadenza del 31 marzo 2015 il numero dei file fattura gestiti dal Sistema d'Interscambio è notevolmente aumentato fino ad arrivare a oltre i due milioni e mezzo di

fatture gestite nel mese di luglio per poi, come la logica suggerisce, diminuire ad agosto. Il numero di file ricevuti nel mese di dicembre ha subito un aumento (19%) rispetto al mese precedente, plausibilmente dovuto alla chiusura dell'anno, e sono state gestite oltre **3.000.000 file fattura con una media di circa 100.000 file/giorno**. Anche i file scartati sono diminuiti rispetto al mese precedente con un'incidenza degli scarti intorno al 6%.

In totale, nel mese di dicembre, il Sistema ha gestito oltre **tre milioni di file fattura** di cui:

- Il **94%** (2.923.847) dei file fattura ricevuti sono stati **inoltrati alla PA di riferimento**;
- Il **5,9%** (183.691) sono stati **scartati** dal sistema a causa della presenza di varie tipologie di errori;
- Lo **0,09%** (2.737) non è stato recapitato per l'impossibilità di identificare o raggiungere l'ufficio destinatario (è stata restituita al cedente/prestatore l'attestazione di avvenuta trasmissione).

Il grafico seguente riporta invece i dati relativi alla distribuzione degli errori riscontrati dal Sistema di Interscambio nel periodo compreso tra il 6 giugno 2014 ed il 31 dicembre 2015.



Fonte: Agenzia delle Entrate, giugno 2014 – dicembre 2015

Dall'avvio del Sistema gli **errori più diffusi** riguardano il **nome assegnato al file fattura**, duplicato o non valido, nel 31% dei casi, e l'invio **fattura già inviata** (17%) o **non conforme al formato** (15%). Prendendo in considerazione solo gli ultimi due mesi del 2015, gli errori più frequenti riguardano l'invio di fatture duplicate o con errori nella nomenclatura.

### 3. Le amministrazioni destinatarie

Sono oltre 23.000 le pubbliche amministrazioni centrali e locali soggette a fatturazione elettronica ed al 30 giugno 2015 queste hanno registrato nell'IndicePA un totale di 55.554 uffici di fatturazione elettronica.

Circa il 50% delle pubbliche amministrazioni coinvolte si avvale dell'utilizzo di intermediari istituzionali, quali ad esempio il SICOGE, il SIDI e gli HUB Regionali, per la ricezione dei file fattura. Nello specifico si tratta di ministeri, scuole e di una serie di amministrazioni locali che hanno scelto di aderire ai servizi di Hub messi a disposizione dalle Regioni.

#### 3.1. Il ruolo degli intermediari istituzionali

La scelta di appoggiarsi ad un intermediario pubblico, "obbligata" nel caso di Ministeri e Scuole che usufruiscono rispettivamente dei sistemi centrali SICOGE e SIDI, risulta essere molto utile per le pubbliche amministrazioni locali di piccole dimensioni, che potrebbero riscontrare difficoltà economiche ed organizzative nell'implementazione di sistemi di gestione e soprattutto di conservazione a norma delle fatture elettroniche.

Nei seguenti paragrafi verranno riportati i dati di adesione ed utilizzo dei sistemi SICOGE e SIDI; anche IFEL, la fondazione dell'ANCI per la finanza e l'economia locale, ha reso disponibile per le amministrazioni locali un sistema di intermediazione denominato "**Fatturazione elettronica FACILE**"; si tratta di un servizio dedicato in particolare ai comuni tra i 3.000 ed i 10.000 abitanti che, a fronte di strutture organizzative generalmente di dimensioni ridotte, registrano comunque flussi documentali e di fatture di dimensioni rilevanti. Il servizio è stato attivato da poco e hanno aderito circa 12 comuni della fascia dimensionale obiettivo, 12 comuni con dimensioni inferiori ai 3.000 abitanti, tre unioni di comuni, una comunità montana, due università agrarie e la fondazione "Cittalia".

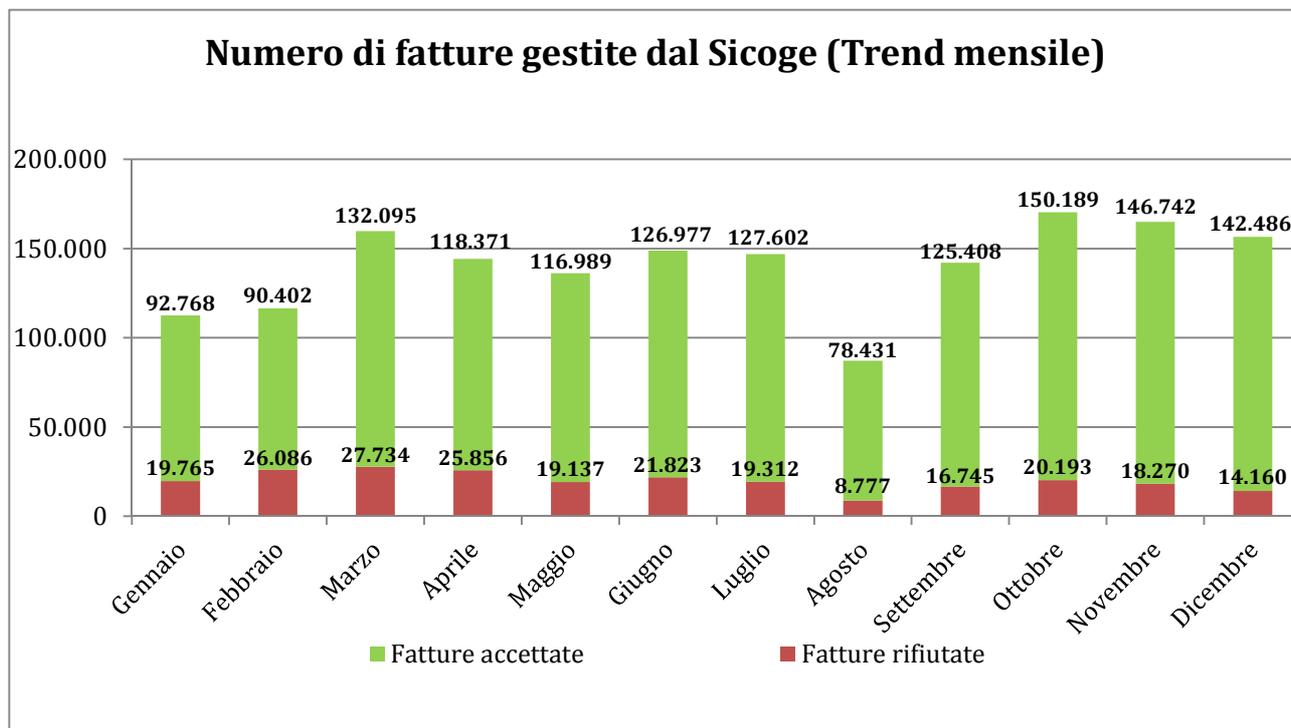
##### 3.1.1. Il sistema SICOGE

A partire dal 6 giugno 2014, le fatture dirette alle articolazioni centrali e periferiche dei Ministeri, a seguito dell'obbligo introdotto dal DM 55/2013, sono inoltrate dal Sistema di Interscambio al SICOGE, il sistema realizzato dalla Ragioneria Generale dello Stato che si occupa della gestione della contabilità finanziaria ed economico-patrimoniale delle strutture centrali e periferiche dei Ministeri.

I Ministeri, pertanto, ricevono le fatture elettroniche dallo SdI, le accettano o le rifiutano e le gestiscono in tutte le fasi del processo amministrativo-contabile fino all'emissione del titolo di spesa attraverso il sistema SICOGE, che gestisce le notifiche da e verso lo SdI, protocolla le fatture, ne garantisce la conservazione e colloquia con la Piattaforma per la Certificazione del Crediti.

Il SICOGE ha inoltre implementato l'integrazione con il sistema documentale al fine di consentire alle Amministrazioni la piena dematerializzazione della documentazione a supporto degli atti di spesa.

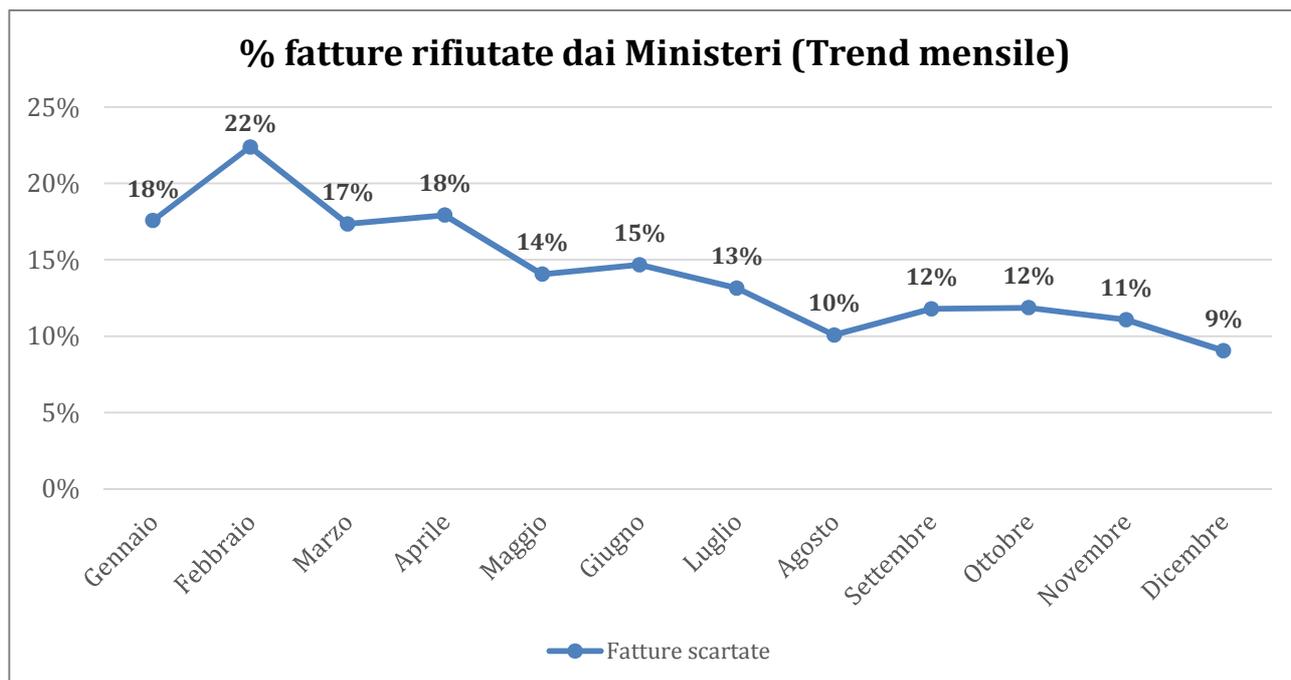
Il sistema SICOGE è utilizzato da oltre 4.000 uffici IPA dei Ministeri, risultato di una progressiva ottimizzazione dei processi interni e presenta oltre 36.000 utenze.



*Fonte: dati del sistema Sicoge, 2015*

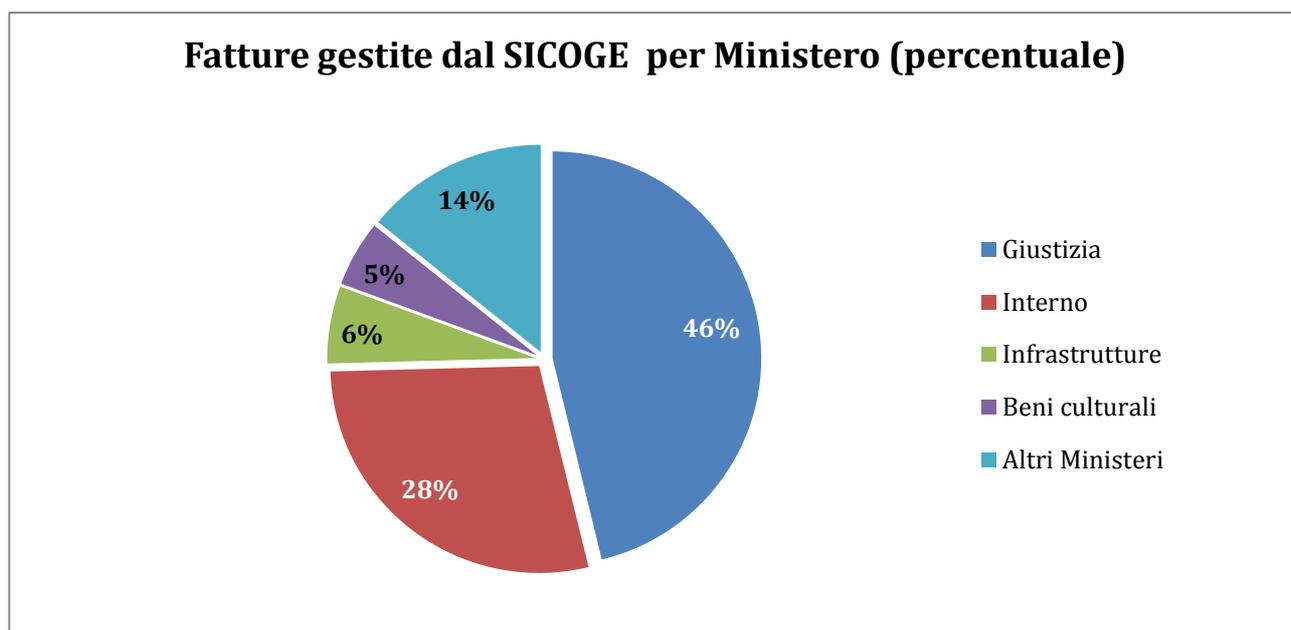
Dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015, il SICOGE ha **gestito circa 2.200.000 fatture** con una media di quasi 115.000 fatture al mese.

A partire dal mese di marzo 2015, il numero delle fatture gestite dagli Enti attraverso il SICOGE è progressivamente diminuito fino ad arrivare a circa 136.000 fatture nel mese di maggio. Dopo una riduzione registrata durante i mesi estivi, ad Ottobre, le fatture gestite sono state oltre 170.000 mentre negli ultimi mesi del 2015 il SICOGE ne ha lavorate circa 160.000 ogni mese.



Fonte: dati del sistema SICOGE, 2015

La percentuale di **fatture rifiutate** dai Ministeri, dopo un picco del 22% in corrispondenza del mese di febbraio, a seguito dell'introduzione dello split payment in fattura, è diminuita nei mesi seguenti fino a raggiungere il 10% nel mese di agosto e poi aumentare nei mesi successivi intorno al 12%. Negli ultimi due mesi dell'anno, le fatture scartate dai Ministeri è stata dell'11% nel mese di novembre mentre nel mese di dicembre è stato toccato il minimo assoluto dell'anno con una percentuale di scarto del 9%.



Fonte: dati del sistema SICOGE, 2015

Dalle analisi effettuate è emerso che a partire da giugno 2014 il Ministero della Giustizia (999.012 fatture) ed il Ministero dell'Interno (613.641 fatture) sono gli Enti che ricevono il maggior numero di

fatture: oltre il 74% del totale delle fatture gestite dal SICOGE nel 2015, infatti, fanno riferimento a questi due ministeri.

La tabella seguente mostra un quadro di dettaglio sul numero di fatture gestite nel 2015 per ognuno dei singoli Enti che utilizza il sistema SICOGE, con particolare attenzione agli ultimi mesi.

Numero di fatture mensili gestite dal SICOGE per singolo Ente							
Amministrazione	Gennaio	Aprile	Luglio	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
Economia e finanze	1.410	3.782	3.032	3.433	3.743	3.332	<b>51.120</b>
Sviluppo economico	572	1102	987	1404	1256	1218	<b>16.426</b>
Lavoro	661	1233	1391	1631	1770	2360	<b>23.233</b>
Giustizia	66.689	73.318	75.388	90.320	87.838	69.742	<b>999.012</b>
Affari esteri	528	515	520	503	435	436	<b>8.671</b>
Istruzione	436	2144	1017	1607	1073	1425	<b>23.448</b>
Interno	27.435	34.487	36.766	39.183	40.117	45.624	<b>613.641</b>
Ambiente	163	208	242	286	373	250	<b>4.202</b>
Infrastrutture	4.721	7.706	7.523	8.698	8.092	8.617	<b>130.584</b>
Difesa	3.170	4.992	5.391	4.599	4.534	4.322	<b>77.010</b>
Politiche agricole	2.127	5.172	4.711	6.621	5.268	6.777	<b>85.019</b>
Beni culturali	3.543	6.709	6.744	8.116	6.836	9.107	<b>111.893</b>
Salute	747	1380	1094	1.290	1281	1067	<b>18.224</b>
Corte dei conti	-	433	653	873	804	863	<b>5.833</b>
Scuola Nazionale dell'Amministrazione	-	126	335	211	226	128	<b>1.747</b>
Presidenza del Consiglio	331	548	512	796	578	706	<b>8.087</b>
Consiglio di Stato	-	357	539	764	730	631	<b>4.882</b>
CNEL	-	15	69	47	58	41	<b>353</b>
<b>Totale</b>	<b>112.533</b>	<b>144.227</b>	<b>146.914</b>	<b>170.382</b>	<b>165.012</b>	<b>156.646</b>	<b>2.183.385</b>

Fonte: dati del sistema SICOGE, 2015

E' interessante notare, a conferma di quanto detto prima, che nell'ultimo mese il Ministero della Giustizia e il Ministero dell'Interno sono stati gli Enti che hanno ricevuto più fatture elettroniche dal Sistema con, rispettivamente, circa 70.000 e oltre 46.000 file fattura.

### 3.1.2. *Il sistema SIDI*

Le fatture elettroniche destinate alle scuole statali, che in quanto unità locali del MIUR sono soggette a fatturazione elettronica dal 6 giugno 2014, vengono gestite attraverso il Sistema Informativo Dell'Istruzione (SIDI), individuato dal MIUR come canale di trasmissione da utilizzare per la consegna delle fatture elettroniche ricevute dai fornitori alle scuole.

Da giugno 2014 il SIDI integra al suo interno apposite funzionalità per la gestione del ciclo passivo delle fatture. L'integrazione del processo di Fatturazione Elettronica con i dati finanziario-contabili presenti nel SIDI-Bilancio permette un maggior controllo sulle transazioni e consente di associare la fattura agli impegni e, successivamente, ai mandati di pagamento, che potranno essere inviati automaticamente agli Istituti Cassieri attraverso il protocollo OIL (Ordinativo Informatico Locale).

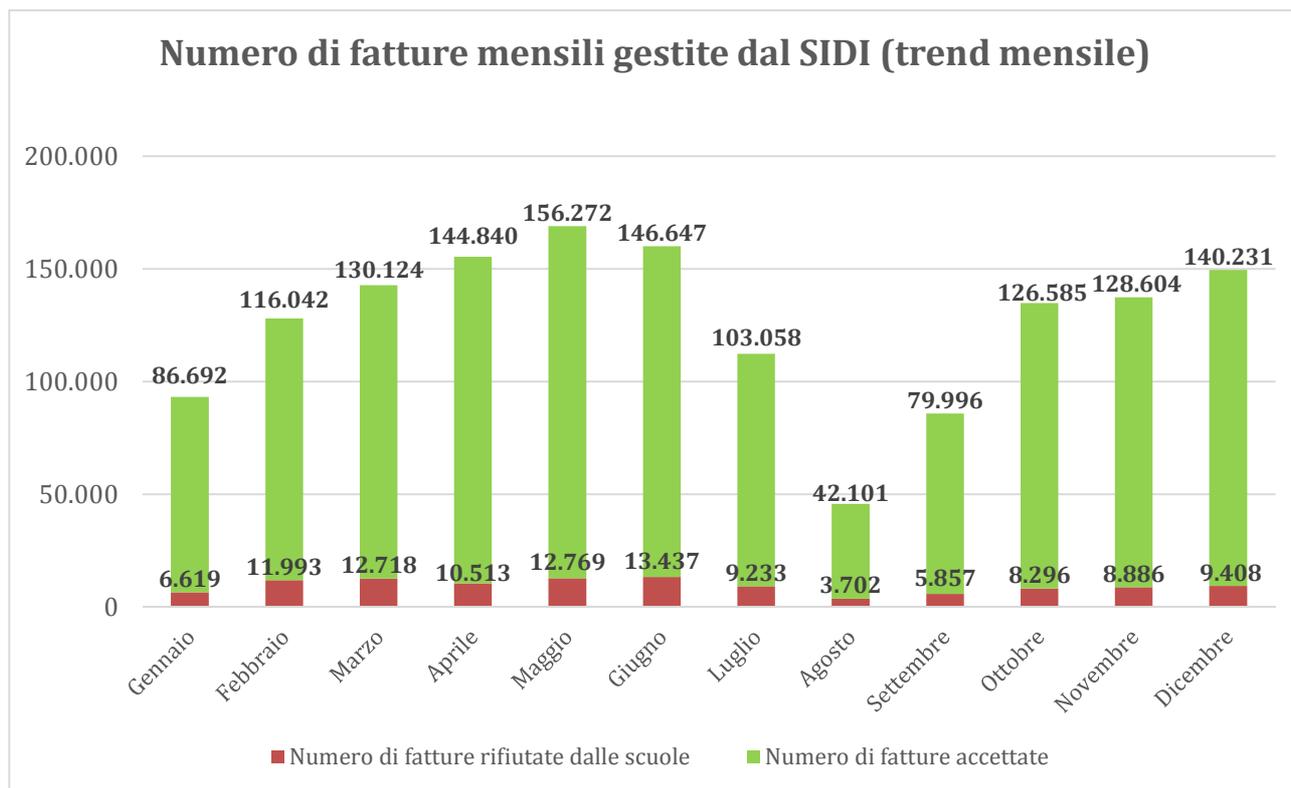
Il sistema SIDI consente di gestire un contenitore per il versamento dell'IVA come previsto dallo split payment e di creare automaticamente il Registro Unico delle Fatture come previsto dalla normativa.

Sono in corso di implementazione il Dialogo tra il SIDI e la Piattaforma di Certificazione dei Crediti (PCC del MEF) e la gestione del ciclo attivo per la produzione delle fatture da parte delle scuole. E' inoltre prevista a breve la realizzazione degli indicatori di tempestività dei pagamenti: il sistema SIDI si occuperà di calcolare automaticamente il ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture.

Tutte queste integrazioni consentono:

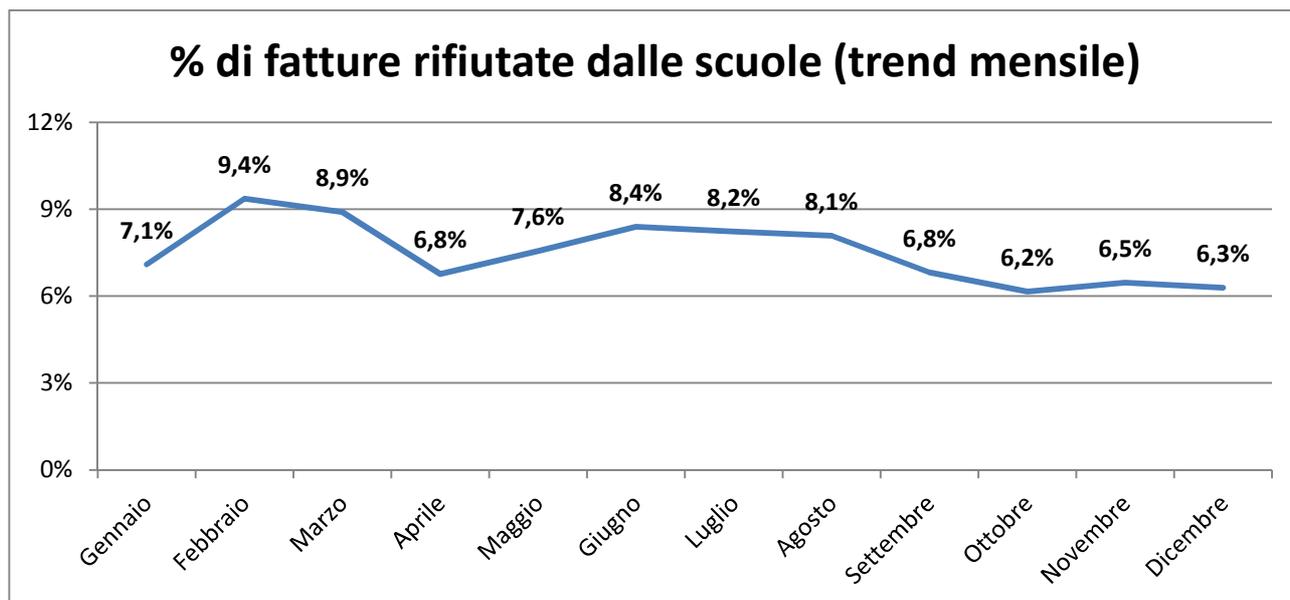
- Aumento dell'efficienza e dell'accuratezza dei processi con conseguente riduzione di errori materiali
- Maggiore trasparenza e velocità di elaborazione
- Miglior controllo e razionalizzazione della spesa pubblica.

Ad oggi il sistema serve circa 9.000 scuole, alle quali **inoltre una media di oltre 100.000 fatture al mese** e, dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015, ha gestito un totale di 2.060.939 fatture.



Fonte: dati del sistema SIDI, 2015

Dall'analisi dei dati è possibile notare che a partire da gennaio 2015 il trend è stato in costante crescita fino a raggiungere un picco nel mese di maggio, in cui le fatture gestite sono state oltre 156.000. Nei mesi estivi, a causa della chiusura dell'anno scolastico, il numero delle fatture gestite dal sistema SIDI è drasticamente diminuito (-30% nel mese di luglio e -73% nel mese di agosto rispetto a maggio). Nel mese di settembre, con la riapertura delle scuole e l'inizio del nuovo anno scolastico, si è registrato un incremento delle fatture gestite dal SIDI (+87% rispetto ad agosto e circa 85.000 file fattura gestite) che è continuato anche nei mesi successivi. Negli ultimi mesi del 2015 sono state gestite oltre 137.000 fatture nel mese di novembre e quasi 150.000 nell'ultimo mese dell'anno con una percentuale di rifiuto, da parte delle scuole, dell'6% ogni mese.



*Fonte: dati del sistema SIDI, 2015*

**La percentuale di fatture elettroniche rifiutate dalle scuole**, che negli ultimi mesi del 2014 si era stabilizzata intorno al 6%, nei primi mesi del 2015 è aumentata fino a raggiungere un picco del 9,4% nel mese di febbraio. Il trend ha poi subito una diminuzione (8,9% a marzo e 6,8% ad aprile) ed è risalito nei mesi successivi, con una percentuale media intorno all'**8%**. Nel mese di settembre l'andamento ha registrato una nuova flessione fino ad arrivare al minimo assoluto dell'anno segnato nel mese di ottobre per attestarsi nei mesi successivi intorno al 6%.

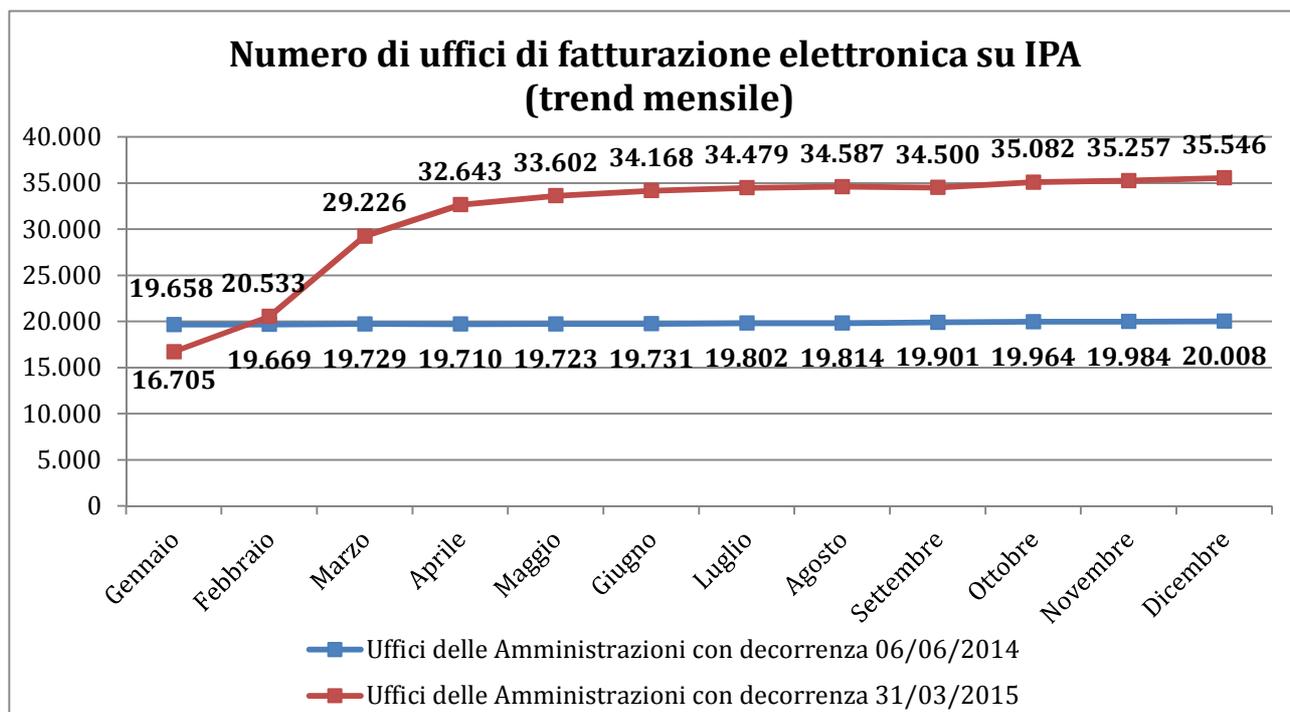
### 3.2. Monitoraggio delle amministrazioni registrate nell'IndicePA

L'IndicePA (IPA) costituisce l'archivio ufficiale con i riferimenti degli Enti Pubblici: organizzativi, telematici e toponomastici; all'interno dell'IPA le pubbliche amministrazioni devono inoltre caricare anche i propri uffici di fatturazione elettronica con i relativi codici identificativi.

Qualsiasi fornitore della pubblica amministrazione che emette una fattura elettronica, al fine di garantirne la corretta lavorazione da parte del Sistema di Interscambio, deve indicare nella fattura il medesimo codice ufficio destinatario indicato dall'amministrazione nell'IPA.

#### 3.2.1. Gli uffici di fatturazione elettronica su IPA

Dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015 gli **uffici di fatturazione elettronica** attivati dalle pubbliche amministrazioni sono passati da 29.953 a **55.554**, di cui 20.008 riferiti ad amministrazioni con decorrenza 6 giugno 2014 ed i rimanenti 35.546 ad amministrazioni con decorrenza 31 marzo 2015.

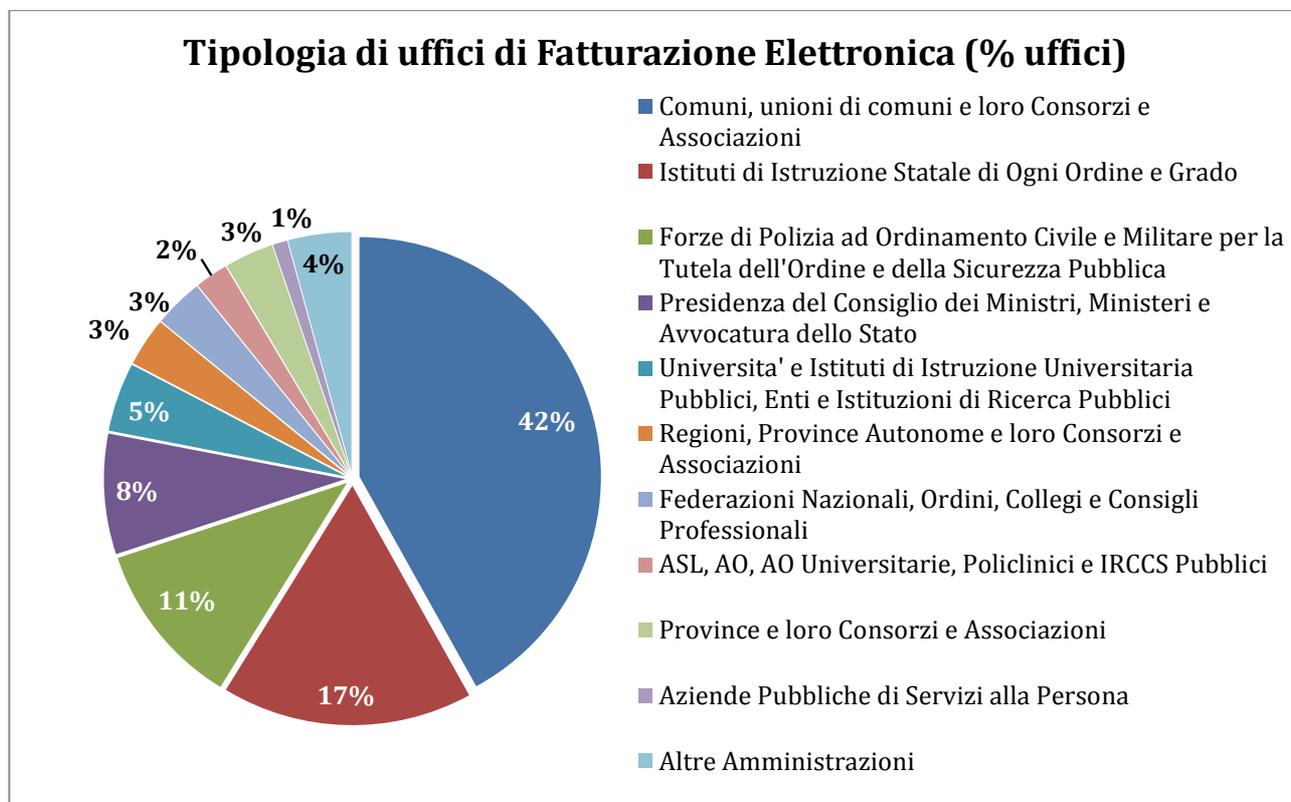


Fonte: IPA, 2015

In particolare, nei primi mesi del 2015, in virtù della scadenza del 31 marzo, il numero di uffici caricati dalle amministrazioni soggette a tale scadenza è **umentato** rispetto al numero presente al 31 dicembre 2014; Da sottolineare che tale incremento, dopo il picco riscontrato nel mese di marzo, è proseguito in modo rilevante per tutti mesi successivi con valori sempre minori. Nei mesi di novembre e dicembre si è registrato un significativo aumento con circa 200 uffici registrati dalle amministrazioni per mese.

La leggera variabilità del numero di uffici per le pubbliche amministrazioni con decorrenza 6 giugno 2014 è dovuta sia alle riorganizzazioni effettuate nel periodo, sia alla razionalizzazione degli uffici di fatturazione, che in alcuni casi hanno comportato anche una riduzione del numero di uffici attivati. Dei

20.008 uffici delle amministrazioni con decorrenza 6 giugno 2014, la maggioranza afferiscono agli istituti scolastici (9.203 uffici), alle forze di polizia (6.007 uffici) ed ai Ministeri (4.515 uffici).



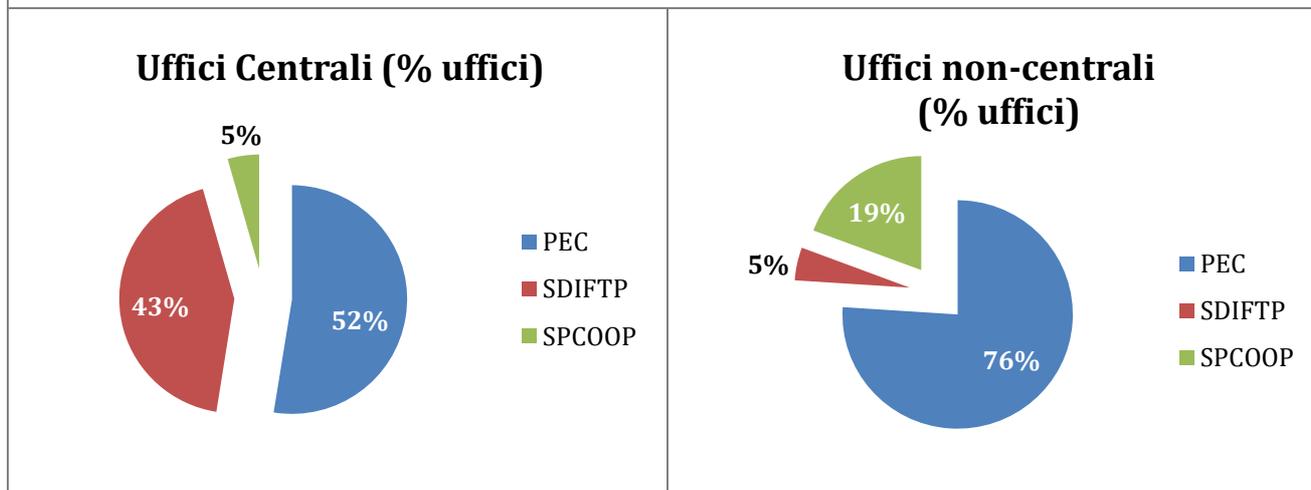
Fonte: IPA, 31 dicembre 2015, base 55.554 uffici di fatturazione elettronica

La maggior parte degli uffici di fatturazione elettronici attivi (**42%**) sono relativi alle **amministrazioni comunali** ed alle loro **unioni, consorzi o associazioni** (23.371); a seguire, il 17% degli uffici fanno riferimento agli istituti scolastici, l'11% alle forze di polizia ed l'8% alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, ai Ministeri ed all'Avvocatura dello Stato.

Per quanto riguarda la tipologia di uffici di fatturazione elettronica attivati dalle amministrazioni registrate all'IndicePA, al 31 dicembre 2015 risultano attivati **22.459 uffici centrali** e **33.094 uffici non-centrali**; la scelta dei canali di fatturazione da utilizzare per la comunicazione tra ufficio di fatturazione elettronica e Sistema di Interscambio varia molto in base alla tipologia di ufficio.

L'ufficio centrale di fatturazione è stato creato a tutte le amministrazioni presenti su IPA come misura cautelativa all'impossibilità di inviare fattura elettronica e, come indicato nella circolare del 31 marzo 2014 e nelle successive "specifiche di individuazione univoca degli uffici", non può essere cancellato per i primi 12 mesi successivi all'avvio della fatturazione. Al 31 dicembre le pubbliche amministrazioni che hanno deciso di cancellare tale ufficio perché già trascorsi i 12 mesi legali, sono 12: un'Agenzia Fiscale, l'Avvocatura dello Stato, sette Ministeri, tre Enti Nazionali di Previdenza ed Assistenza Sociale.

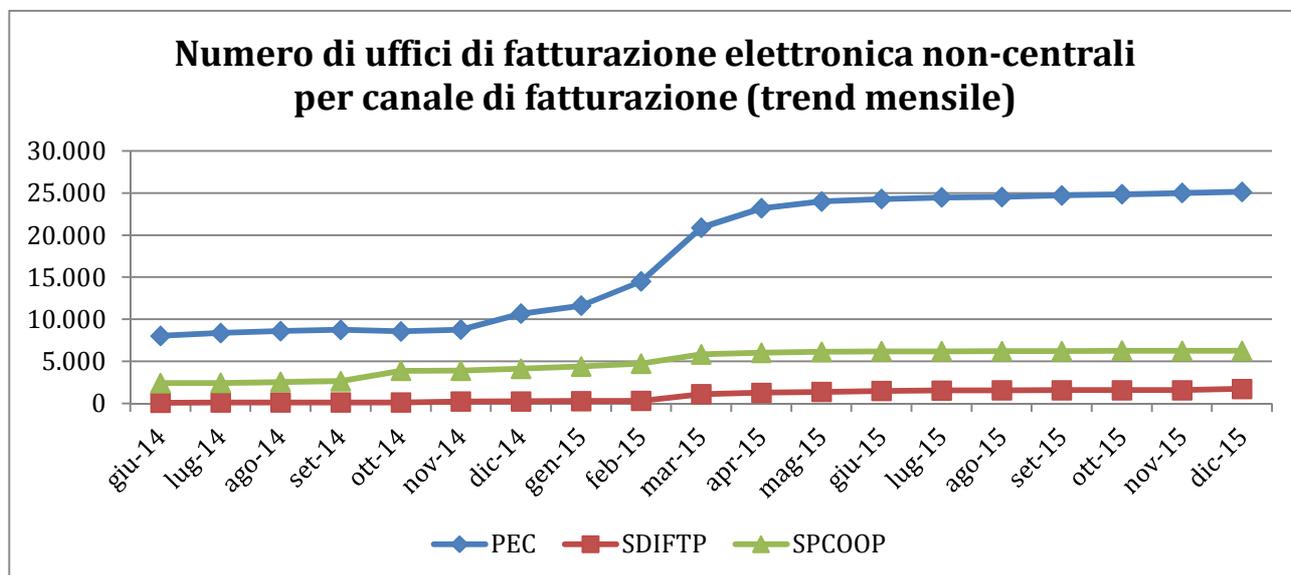
### Canali di fatturazione tra uffici di fatturazione elettronica e SdI



Fonte: IPA, 31 dicembre 2015, base 55.554 uffici di fatturazione elettronica

Nel caso degli uffici centrali, i canali di fatturazione prevalenti sono la PEC e l'FTP, con delle percentuali di uffici abbastanza vicine; nel caso invece degli uffici non-centrali, la PEC risulta la scelta preminente, adottata nel 76% dei casi, seguita dal canale SPCOOP (19%).

Interessante, a tal proposito, l'andamento temporale della scelta dei canali di comunicazione per gli uffici non-centrali.

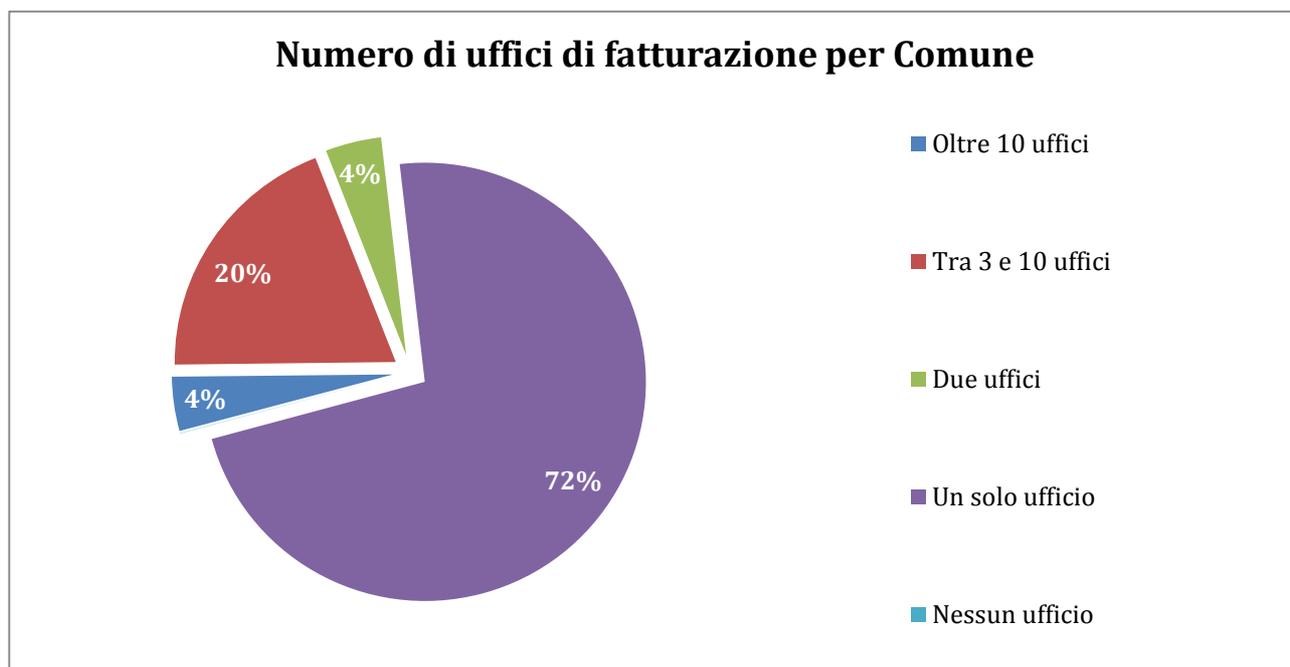


Fonte: IPA, giugno 2014 – dicembre 2015

La figura evidenzia che, a partire dal mese di dicembre 2014, scelta prevalente come canale di comunicazione risulta essere la PEC, con un grado di crescita di molto superiore agli altri due canali. Necessario infine precisare che la scelta del numero di uffici da attivare è di stretta competenza della singola Amministrazione: questa può orientarsi sull'attivazione di più uffici di fatturazione elettronica in base al numero di dipartimenti o uffici che ne hanno bisogno oppure su un'impostazione che prevede l'attivazione di un unico ufficio di fatturazione centrale per tutto l'ente che gestisce le fatture per i diversi dipartimenti e uffici.

### 3.2.2. Gli uffici di fatturazione elettronica nei Comuni

Al 31 dicembre 2015, i Comuni italiani risultano aver attivato un totale di **22.460 uffici di fatturazione elettronica**, di cui oltre 100 registrati solamente nell'ultimo mese. Come visibile dal grafico seguente, la maggior parte dei Comuni ha attivato un solo ufficio di fatturazione elettronica:



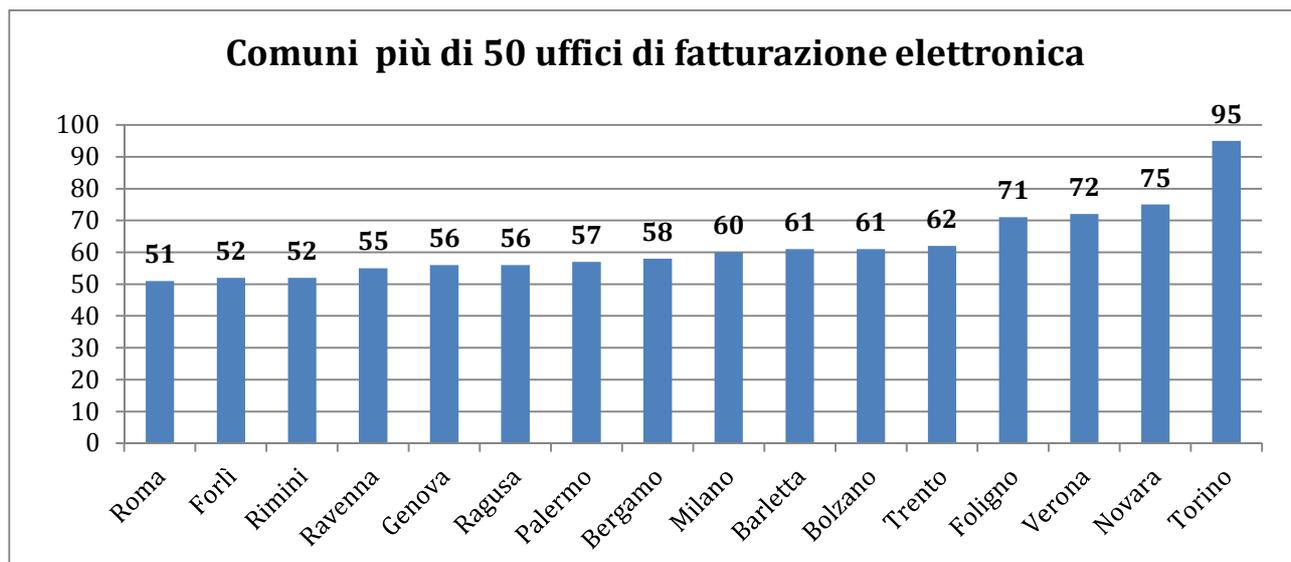
Fonte: IPA, 31 dicembre 2015, base 22.460 uffici di fatturazione elettronica comunali

- Il **72%** dei comuni (5.802) ha **un solo ufficio**, generalmente si tratta dell'ufficio centrale denominato "Uff\_eFatturaPA" assegnato di default dal sistema nel momento della registrazione dell'amministrazione comunale su IPA<sup>1</sup>;
- Il **4%** dei comuni (323) ha inserito un altro ufficio di fatturazione elettronica oltre all'ufficio centrale;
- Il **20%** dei comuni (1.594) ha tra tre e dieci uffici;
- Il **4%** dei comuni (329) ha **oltre dieci uffici**.

**Tutti i comuni hanno correttamente registrato almeno un ufficio su IPA e non risultano esserci comuni inadempienti**, cioè Comuni che non hanno caricato nessun ufficio di fatturazione elettronica su IPA a causa della mancata validazione del codice fiscale su IPA, dell'indicazione di un indirizzo PEC non valido o della mancata iscrizione all'Indice delle pubbliche amministrazioni.

Sono 16 i Comuni che hanno attivato più di 50 uffici di fatturazione elettronica: 8 comuni capoluogo di grandi dimensioni (con oltre 80.000 abitanti), 5 Città Metropolitane, 2 Comune di medie dimensioni e un piccolo Comune.

<sup>1</sup> Per ottemperare alla circolare interpretativa numero 1 del 31 marzo 2014 del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

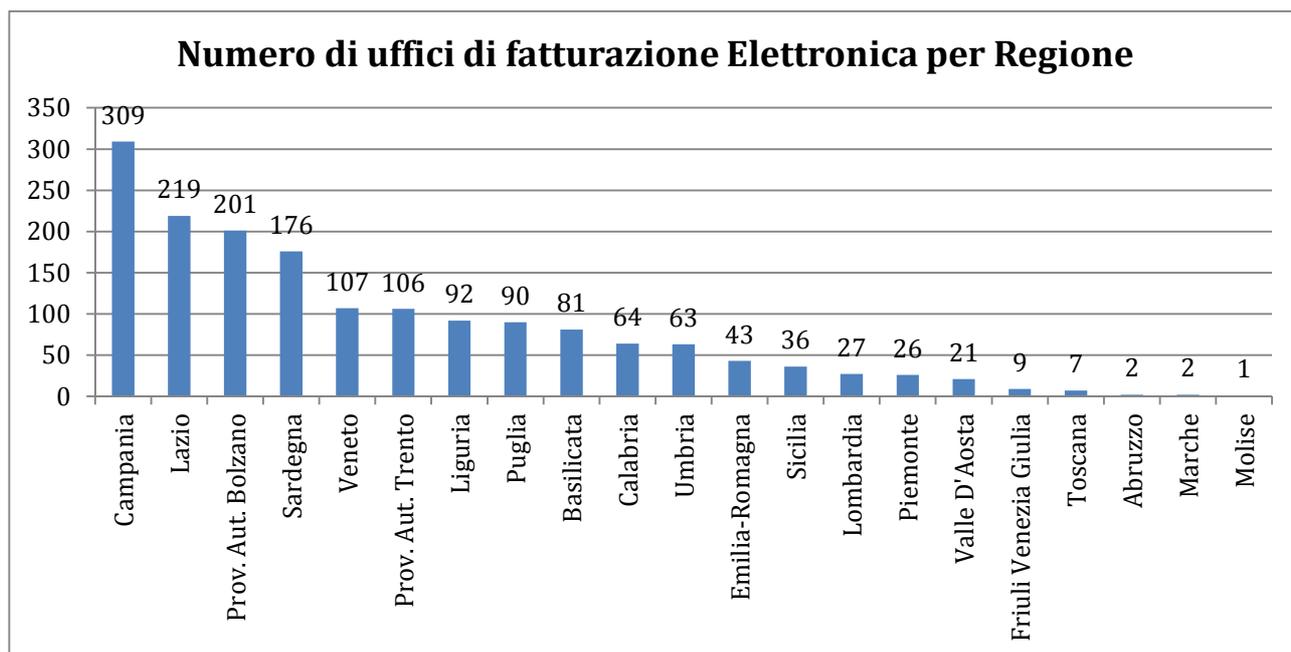


Fonte: IPA, 31 dicembre 2015

Nel complesso questi comuni hanno attivato 994 uffici di fatturazione elettronica; rispetto ad ottobre, negli ultimi due mesi del 2015, il Comune di Foligno ha cancellato 6 uffici di fatturazione passando da 77 a 71 uffici mentre il Comune di Palermo e il Comune di Novara ne hanno registrati uno ciascuno.

### 3.2.3. Gli uffici di fatturazione elettronica nelle Regioni

Per quanto riguarda infine gli **uffici di fatturazione elettronica attivati** dalle Regioni, sono passati dai 1.603 uffici del 31 marzo 2015 ai **1.675** al 31 dicembre. Prendendo in considerazione gli ultimi due mesi del 2015, la Regione Liguria e la Regione Umbria hanno attivato rispettivamente 4 uffici di fatturazione elettronica mentre la Regione Lazio ne ha cancellati 5.



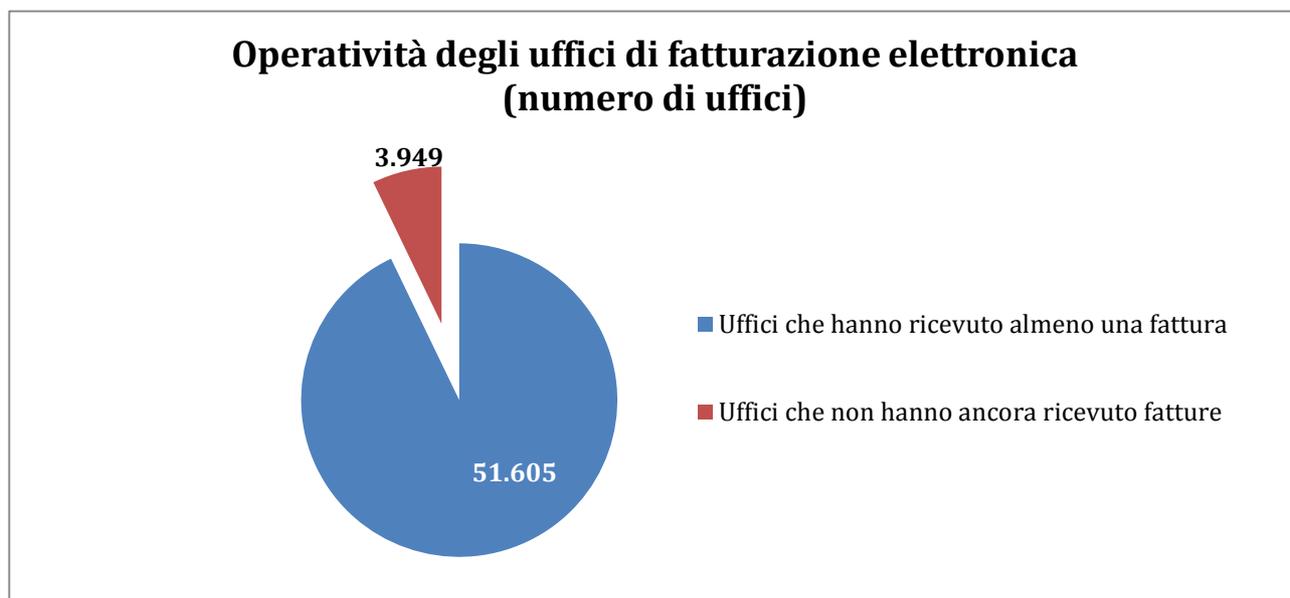
Fonte: IPA, 31 dicembre 2015

La distribuzione di tali uffici varia sensibilmente tra Regione e Regione: **tre Regioni** (Campania, Lazio e Provincia Autonoma di Bolzano) hanno caricato **più di 200 uffici** mentre solo cinque Regioni hanno caricato meno di dieci uffici. Infine, solamente la Regione Molise ha deciso di non caricare altri uffici di fatturazione elettronica oltre a quello centrale e di accentrare, quindi, tutti i servizi di fatturazione elettronica in un unico ufficio.

### 3.2.4. Le fatture ricevute dagli uffici di fatturazione elettronica

Come riportato nel capitolo precedente, in base ai dati di monitoraggio del Sistema di Interscambio, i **55.554 uffici** di fatturazione elettronica attivati dalle pubbliche amministrazioni italiane, tra il 6 giugno 2014 ed il 31 dicembre 2015 hanno ricevuto un **totale di 25.381.122 file fattura**.

Considerando il periodo che va dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015 e facendo una analisi delle fatture consegnate alle amministrazioni in relazione con gli uffici di fatturazione elettronica presenti su IPA abbiamo che:

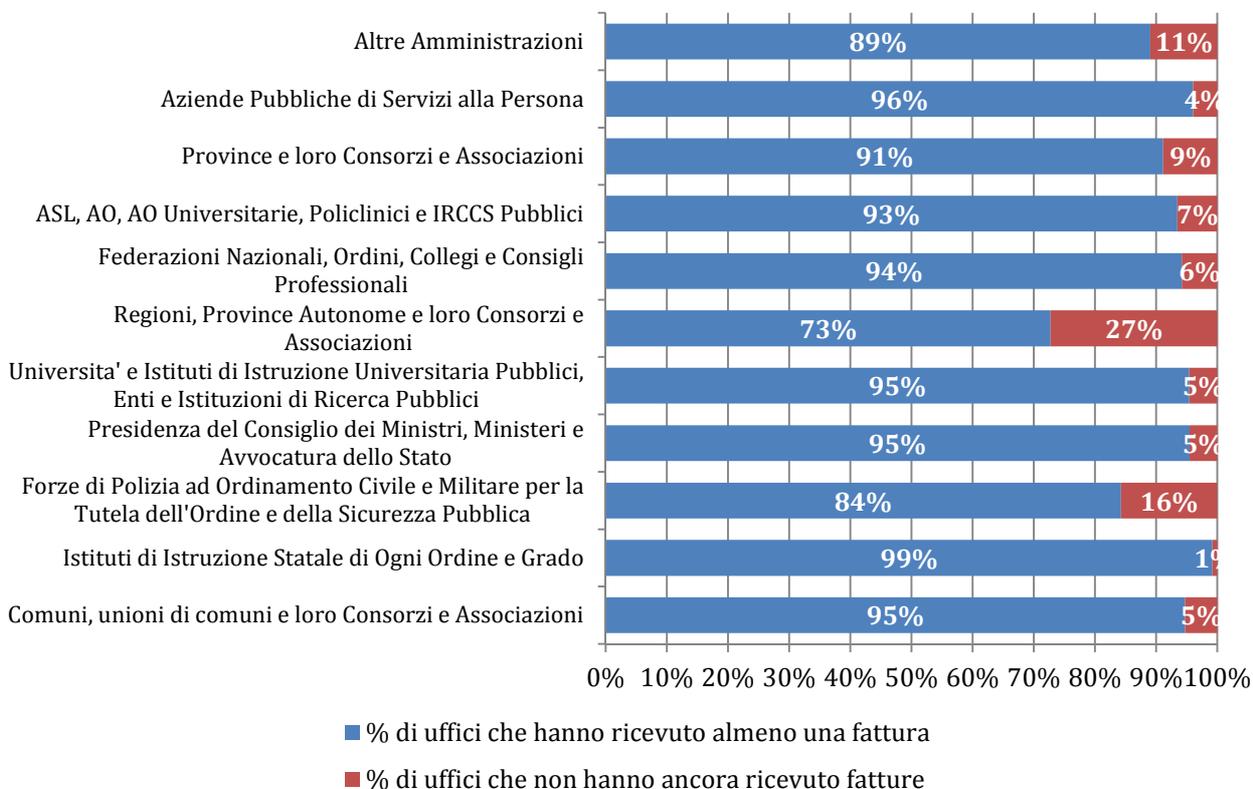


Fonte: elaborazione AgID su dati IPA e Agenzia delle Entrate, 31 dicembre 2015, base 55.554 uffici

Nel complesso, al 31 dicembre 2015 sono stati 51.605 (93%) **gli uffici di fatturazione elettronica che hanno ricevuto almeno una fattura**; circa il 7% degli uffici registrati nell'IndicePA invece non ha ancora ricevuto fatture dal Sistema di Interscambio.

Incrociando i dati dell'IndicePA sul numero di uffici di fatturazione esistenti per categoria di amministrazione con i dati sul numero di fatture ricevute derivanti dal Sistema di Interscambio, è possibile inoltre effettuare una fotografia che mostra quanti uffici di fatturazione elettronica risultano operativi al 31 dicembre 2015 per ogni categoria di pubblica amministrazione.

## Operatività degli uffici di fatturazione elettronica (% uffici)



Fonte: elaborazione AgID su dati IPA e Agenzia delle Entrate, 31 dicembre 2015, base 55.554 uffici

Stante quanto prima premesso, la figura evidenzia nel dettaglio che al 31 dicembre 2015 il 27% degli uffici afferenti alle Regioni, Province Autonome e loro Consorzi e Associazioni non ha ancora ricevuto fatture dal Sistema di Interscambio, segue il 16% degli uffici afferenti alle Forze di Polizia ad ordinamento civile e militare per la tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica, e il 9% delle province e loro consorzi e associazioni. Inoltre, il 99% degli uffici degli Istituti d'Istruzione Statale di ogni ordine e grado hanno ricevuto almeno una fattura.

## **4. Le fatture elettroniche inviate dalle imprese**

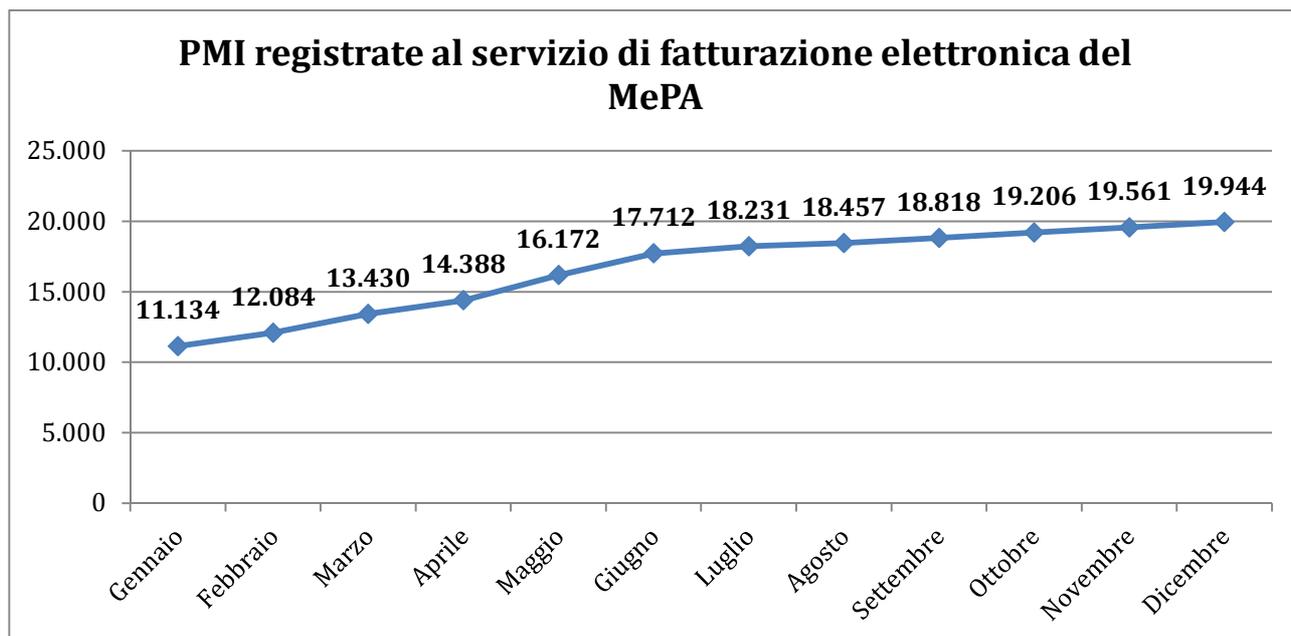
Nel presente capitolo saranno descritte le principali evidenze dell'altra faccia della medaglia della fatturazione elettronica: dopo l'analisi di quello che stanno facendo le pubbliche amministrazioni l'obiettivo è fornire un quadro di come le imprese stanno affrontando questo grande cambiamento.

Dall'avvio del sistema ad oggi sono **647.344 le Partite Iva che hanno inviato almeno un file fattura al Sistema di Interscambio**. In tutto il 2015 le Partite Iva che hanno inviato più di 50.000 file fattura sono state 34, tutte afferenti al settore delle utenze, farmaceutico, e di fornitura di dispositivi medici. Sono state 167 invece le differenti Partite Iva che hanno inviato tra 10.001 e 50.000 file fattura nell'anno appena trascorso.

Più in dettaglio saranno analizzate le caratteristiche dei servizi che Consip, Sistema delle Camere di Commercio e il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili hanno messo a disposizione delle piccole e medie imprese (PMI) e dei professionisti.

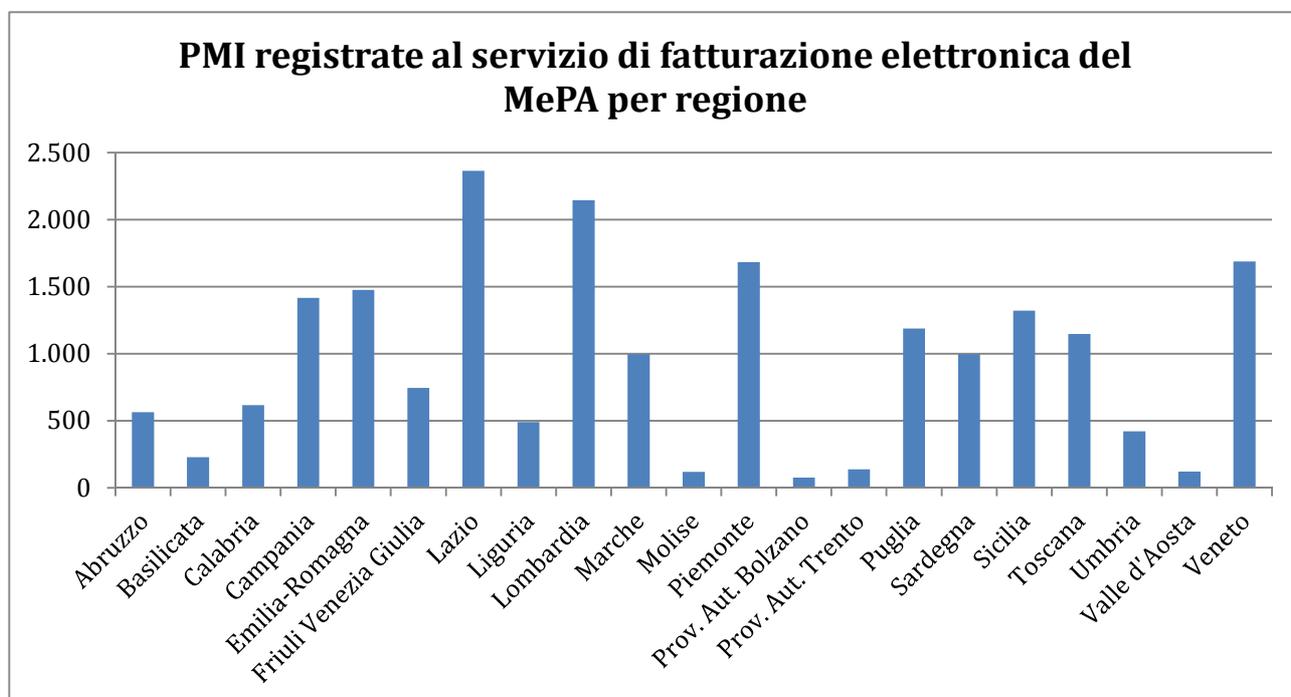
### **4.1. Il servizio sul MePA della Consip**

Il 3 febbraio 2014 è stato avviato un servizio di supporto alla fatturazione elettronica da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA gestito tramite la Consip. Si tratta di un servizio gratuito destinato esclusivamente alle piccole e medie imprese (conformemente a quanto previsto dall'art.4, DM 55/2013, nell'ambito delle "Misure di supporto per le piccole e medie imprese") che operano attraverso l'utilizzo della piattaforma di eProcurement, accessibile dal sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), sul Mercato elettronico della Pubblica amministrazione (MePA). Attraverso questo servizio le imprese possono generare, trasmettere e conservare, nel formato previsto dal Sistema di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate, le fatture elettroniche relative alle transazioni concluse sul MePA, ma anche riguardanti altre operazioni. Il servizio si configura come elemento di supporto operativo per accompagnare le Piccole e Medie Imprese nell'assolvimento degli obblighi di legge in tema di fatturazione elettronica e si inserisce nel quadro di una più ampia azione orientata alla digitalizzazione di tutte le fasi di esecuzione degli appalti pubblici.



Fonte: MEPA, 2015

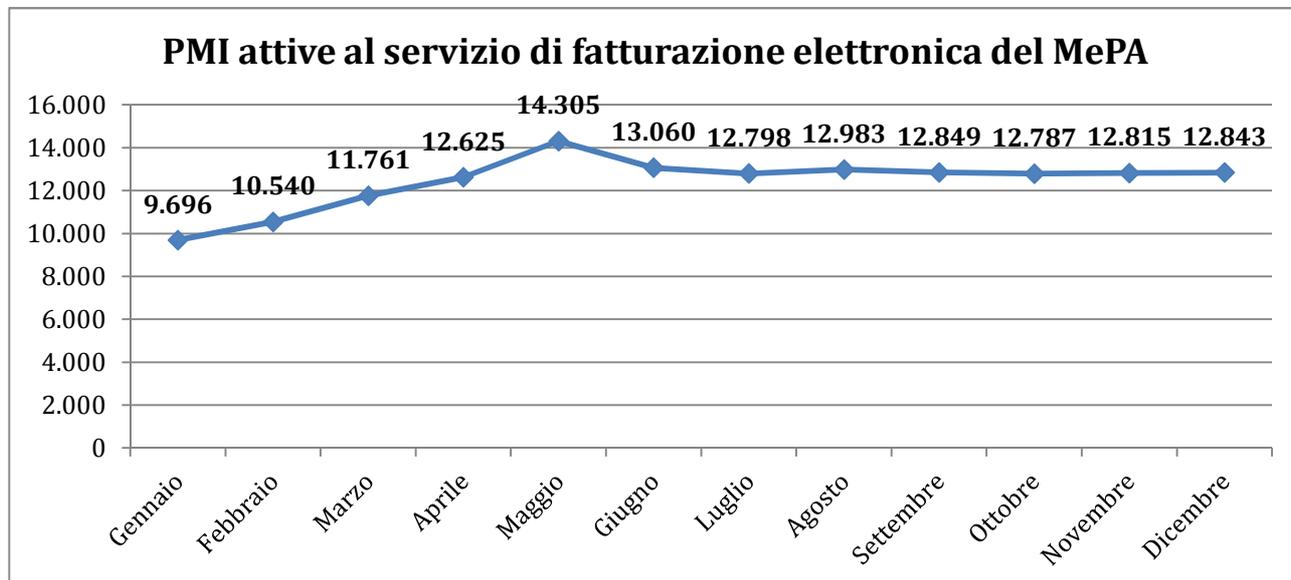
Per tutto il 2015 l'andamento delle PMI che hanno aderito al servizio del MePA è risultato in costante crescita, con dei picchi di nuove adesioni in corrispondenza dei mesi di marzo (+11%) e maggio e giugno (circa il 12% in ciascun mese) e nei soli ultimi due mesi del 2015 si sono registrate oltre 700 imprese (+2%); nel complesso, al 31 dicembre 2015 sono **19.944 le PMI aderenti**.



Fonte: MEPA, 31 dicembre 2015, base: 19.944 imprese registrate

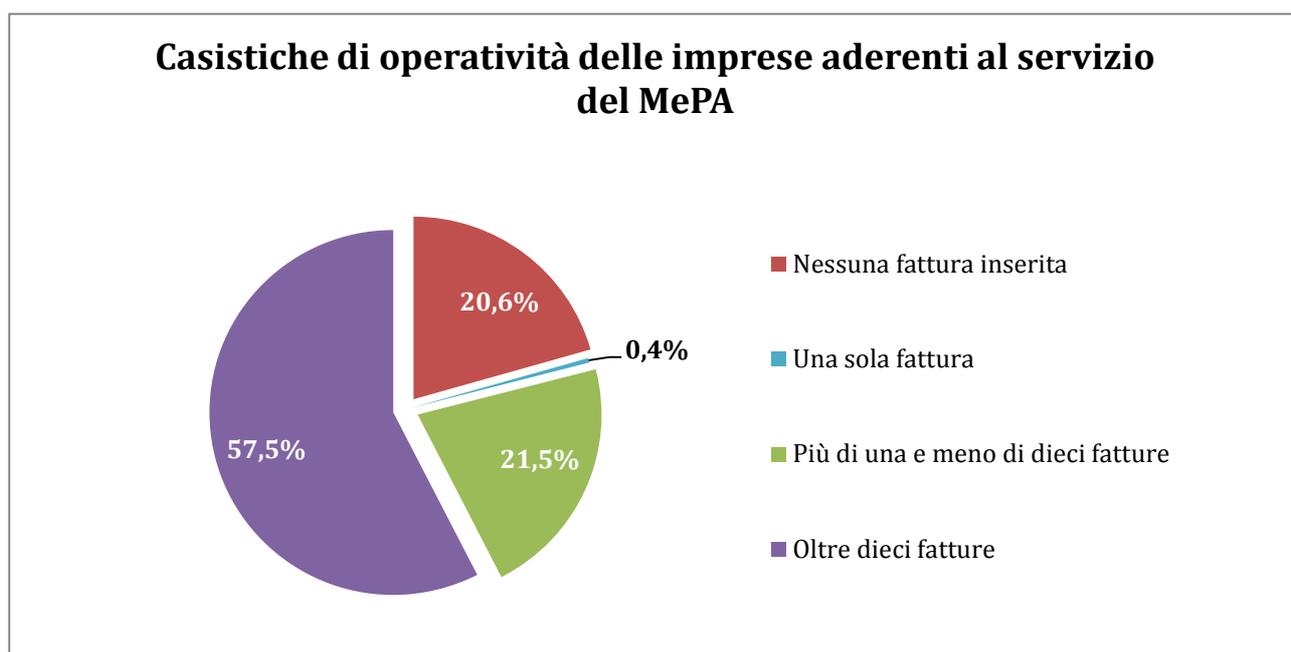
Lo spaccato regionale evidenzia che circa il 40% delle imprese registrate al servizio è localizzato in quattro regioni: Lazio, Lombardia, Piemonte e Veneto con un trend di adesioni in queste regioni in costante crescita per tutto il 2015.

Al 31 dicembre **quasi 13.000 imprese registrate risultano attive al servizio** (cioè con un utilizzo quotidiano del MePA) e le regioni con il maggior numero di imprese attive sono quelle con il maggior numero di imprese registrate.



Fonte: MEPA, 2015

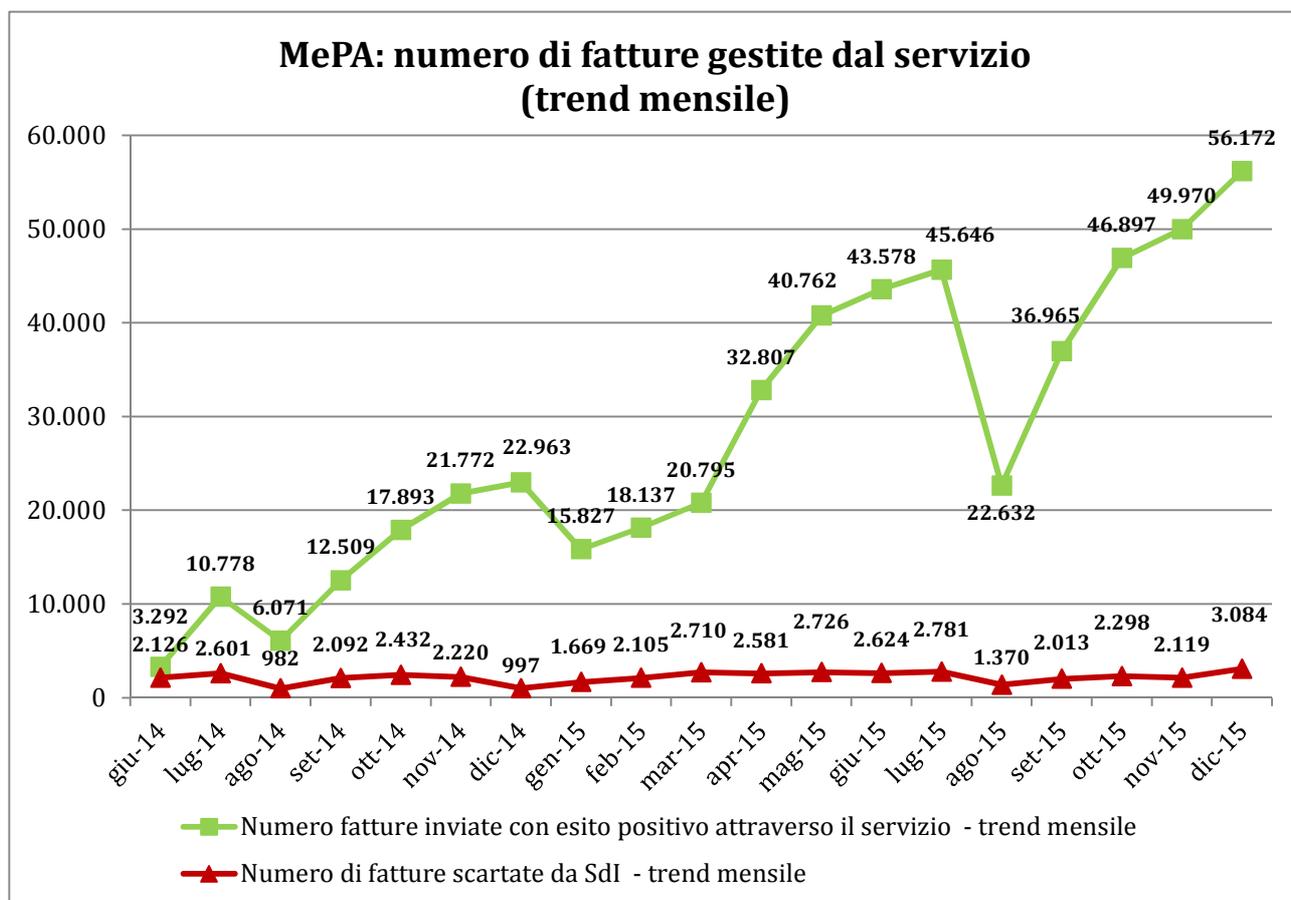
Il grafico mostra che nei mesi successivi all'obbligo dell'introduzione della fatturazione elettronica, il numero delle imprese attive al servizio è aumentato costantemente fino a toccare il picco massimo nel mese di maggio con oltre 14.000 imprese attive e, a partire dal mese di giugno, il numero delle imprese attive al servizio si è attestato intorno alle **13.000** unità. Il servizio risulta comunque essere molto utilizzato: circa il 70% delle imprese registrate lo utilizza quotidianamente per l'invio delle proprie fatture elettroniche.



Fonte: MEPA, 31 dicembre 2015, base: 19.944 imprese registrate

Più in dettaglio, al 31 dicembre 2015, il 21% delle imprese registrate non ha ancora inviato fatture attraverso il servizio e oltre il 70% ha inviato più di una fattura. Solamente lo 0,4% delle imprese registrate al servizio ha inviato una sola fattura tramite il servizio nel 2015.

Nel complesso, dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015 attraverso il servizio sono state inviate dalle PMI un totale di **566.996 fatture**, con un trend che a partire da gennaio 2015 è cresciuto progressivamente fino a raggiungere oltre 48.000 fatture nel mese di giugno. Come la logica suggerisce, nel mese di agosto il trend ha subito una battuta d'arresto per poi riprendersi nei mesi successivi e crescere costantemente fino a dicembre in cui sono state inviate dalle PMI oltre 56.000 file fattura, valore massimo assoluto dall'avvio del sistema.



Fonte: MEPA, giugno 2014 – dicembre 2015

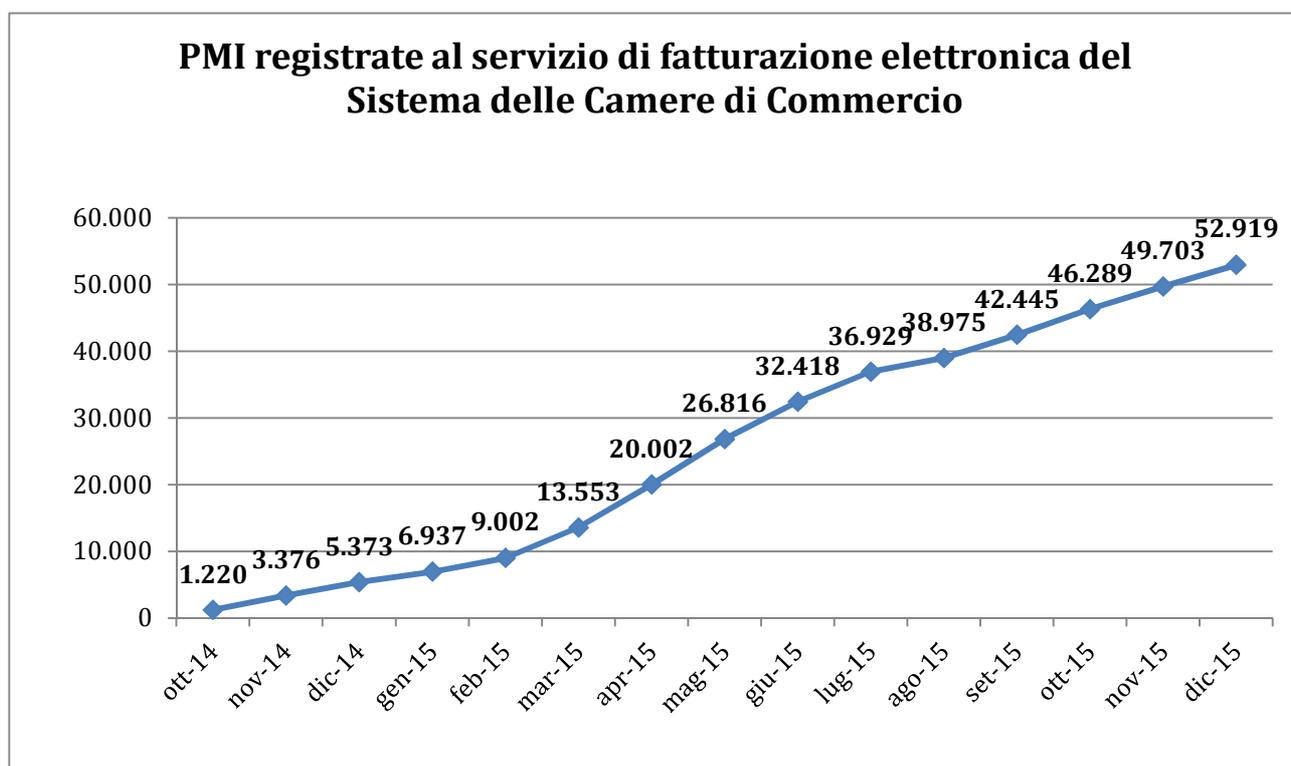
Per quanto riguarda l'incidenza delle **fatture scartate** in quanto contenenti errori formali effettuati in fase di inserimento dei dati da parte delle imprese emittenti (es. codici fiscali e partite iva errati, codici destinatari non validi o non attivi, file firmati con riferimento temporale non coerente), si osserva una graduale riduzione tra giugno e dicembre 2014 (dal 40% fino al 4%) ed un nuovo incremento nei primi mesi del 2015 fino a raggiungere il minimo assoluto del 3% nel mese di agosto; nel mese di dicembre 2015, infine, il numero degli scarti è aumentato rispetto ai mesi precedenti (a causa anche dall'aumento delle fatture inviate) e il sistema ha scartato 2.298 fatture, pari a circa 5% delle fatture gestite nel mese.

Il MePA ha attivato un servizio di Contact Center per fornire assistenza alle Piccole e Media Imprese che riscontrassero problemi o difficoltà con la fruizione del servizio. Da gennaio 2014 il Contact Center

ha correttamente gestito circa 54.000 richieste con dei picchi di richieste nei mesi precedenti e successivi all'introduzione dell'obbligo della fatturazione elettronica.

#### 4.2. Il servizio per le imprese del Sistema delle Camere di Commercio

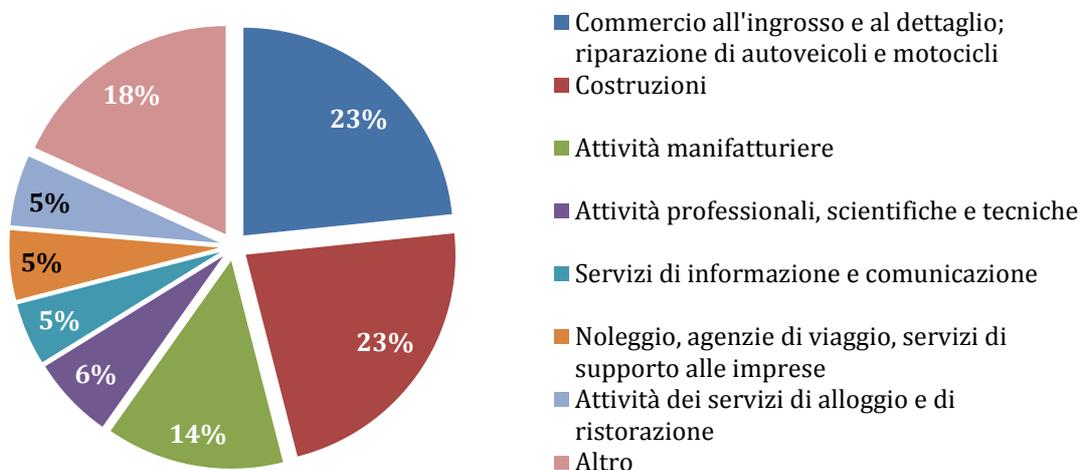
Il 22 ottobre 2014 è stato messo a disposizione delle piccole e medie imprese dal Sistema Camerale in collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale ed Unioncamere un nuovo servizio di fatturazione elettronica. L'iniziativa rientra nell'ambito delle misure a supporto delle PMI, come previsto dal Decreto Ministeriale del 3 aprile 2013 numero 55, e vuole agevolare il rispetto dell'obbligo normativo e garantire alle imprese in un'unica soluzione la compilazione, la corretta trasmissione attraverso il Sistema di Interscambio, il monitoraggio e la conservazione a norma di un limitato numero di fatture nell'arco dell'anno; il servizio consente infatti la gestione completa della FatturaPA (compilazione, invio, firma digitale, conservazione). Il numero di fatture elettroniche che le imprese possono gestire gratuitamente grazie al nuovo servizio ammonta a 24 fatture annue.



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 22 ottobre 2014 – 31 dicembre 2015

Il numero di PMI che hanno aderito al servizio dal suo avvio risulta in costante crescita: sebbene si è registrato un deciso incremento di registrazioni nei mesi successivi all'introduzione dell'obbligo di fatturazione elettronica per tutta la pubblica amministrazione, anche negli ultimi mesi dell'anno sono continuate le iscrizioni al servizio seppure con un tasso minore (7% a novembre e 6% dicembre). Nel complesso, al 31 dicembre 2015 sono quasi **53.000** le **imprese registrate**.

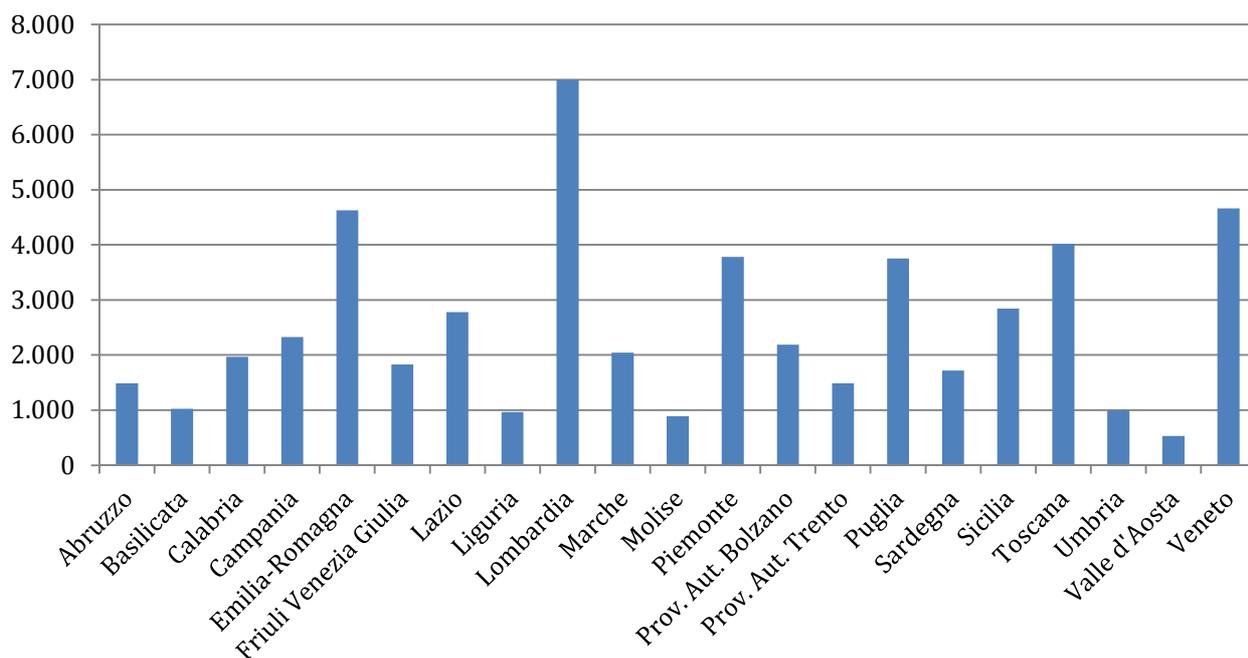
### Imprese aderenti al servizio per tipologia (% imprese)



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 31 dicembre 2015, base: 52.919 imprese registrate

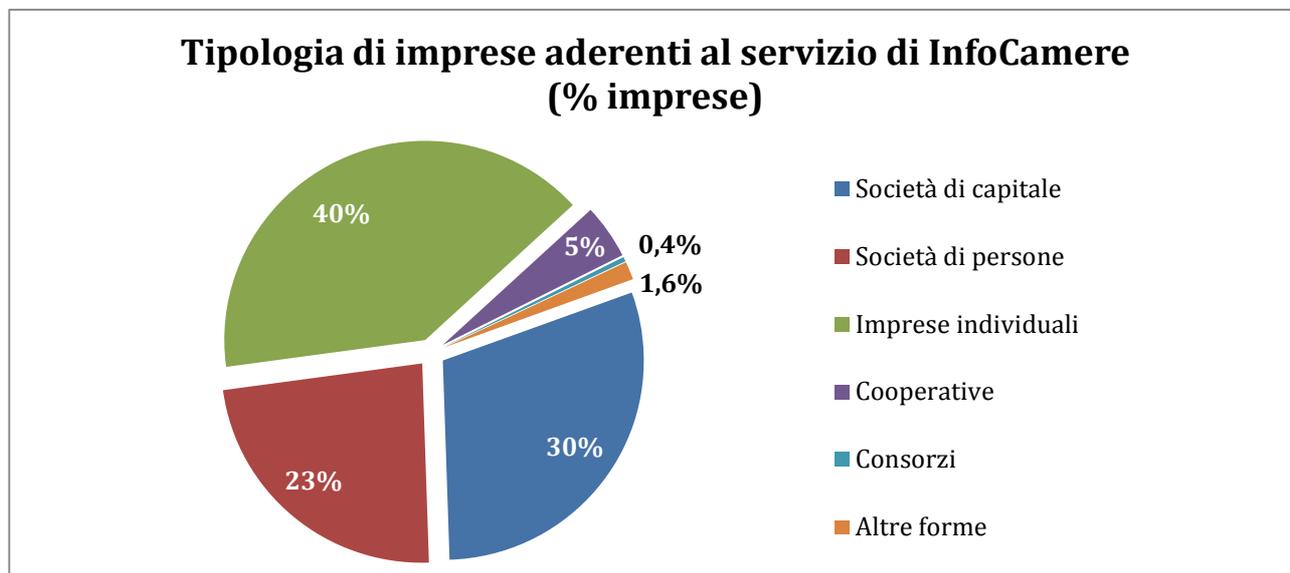
Il 23% (12.354) delle imprese registrate al servizio è rappresentato dalle imprese di "Commercio all'ingrosso e al dettaglio e di riparazione di autoveicoli e motocicli" e dalle imprese di "costruzioni" (12.002). Seguono le imprese di "attività manifatturiere" (14%, 7.259) e le "attività professionali, scientifiche e di comunicazione".

### PMI registrate al servizio di fatturazione elettronica per regione



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 31 dicembre 2015, base: 52.919 imprese registrate

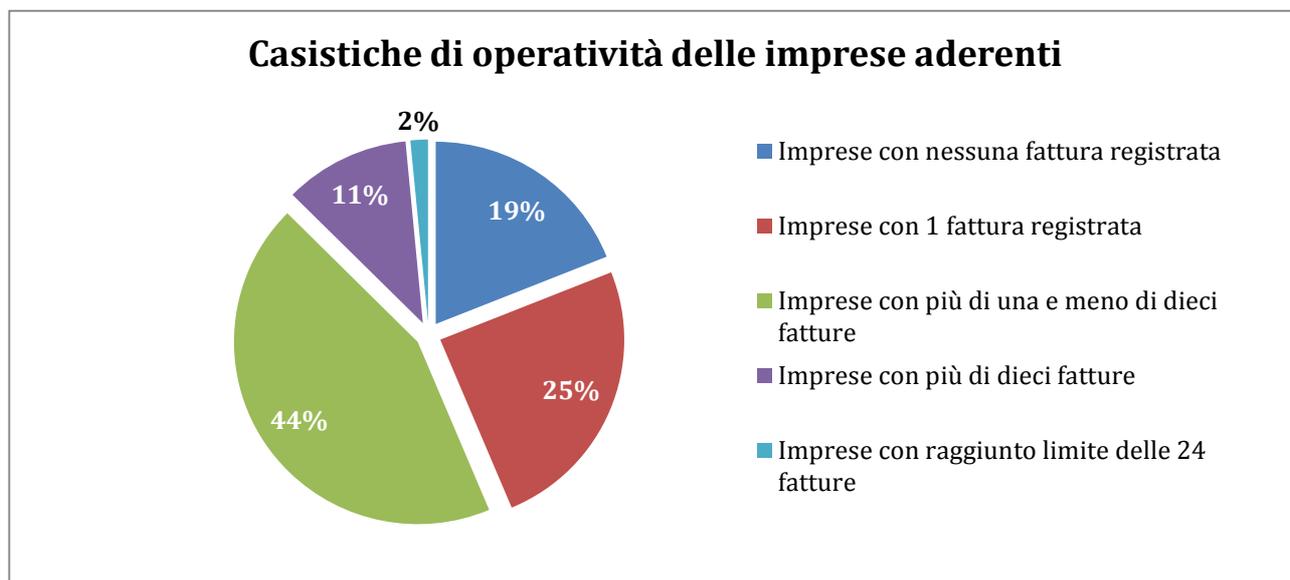
Lo spaccato regionale evidenzia che la Lombardia è la regione con il maggior numero di adesioni al servizio (quasi 7.000 imprese registrate di cui circa 500 solamente nell'ultimo mese), seguita da Veneto, Emilia-Romagna, Toscana, Piemonte e Puglia; Nel complesso, oltre il 50% delle imprese registrate al servizio è localizzato in queste sei regioni.



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 31 dicembre 2015, base: 46.289 imprese aderenti

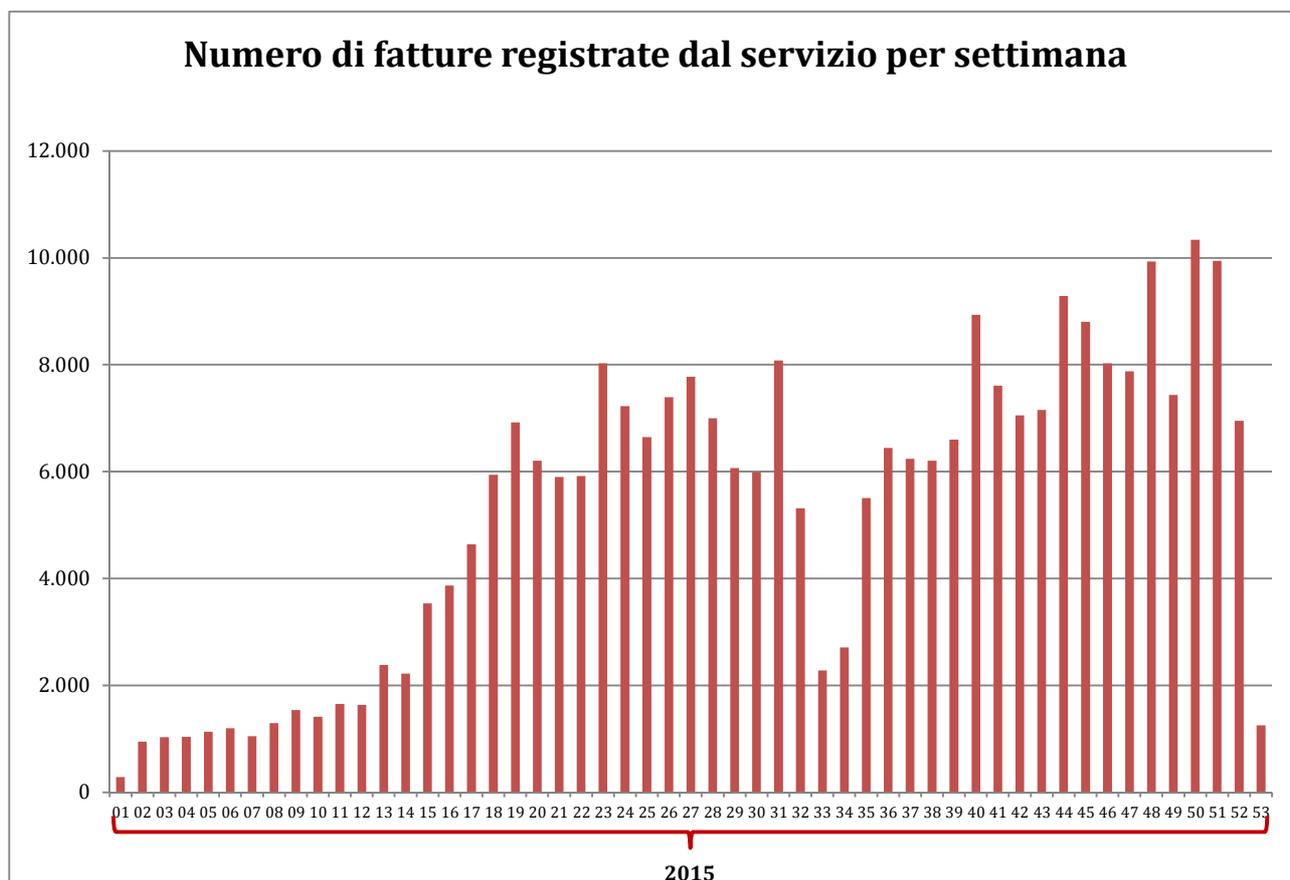
Al 31 dicembre 2015, il 40% delle imprese registrate al servizio sono imprese individuali, il 30% sono Società di capitale e solo lo 0,4% delle imprese aderenti al servizio offerto dal Sistema delle Camere di Commercio ha forma consortile.

Il livello di utilizzo del servizio al 31 dicembre 2015 risultano discreti, con una **media di oltre 5 fatture inviate** per ognuna delle imprese registrate. Le regioni che nell'ultimo mese hanno registrato il più alto numero di fatture inviate per ogni impresa registrata sono state la Provincia Autonoma di Bolzano e di Trento, la Valle d'Aosta e la Sardegna con in media oltre 6 fatture per impresa.



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 31 dicembre 2015, base: 46.289 imprese aderenti

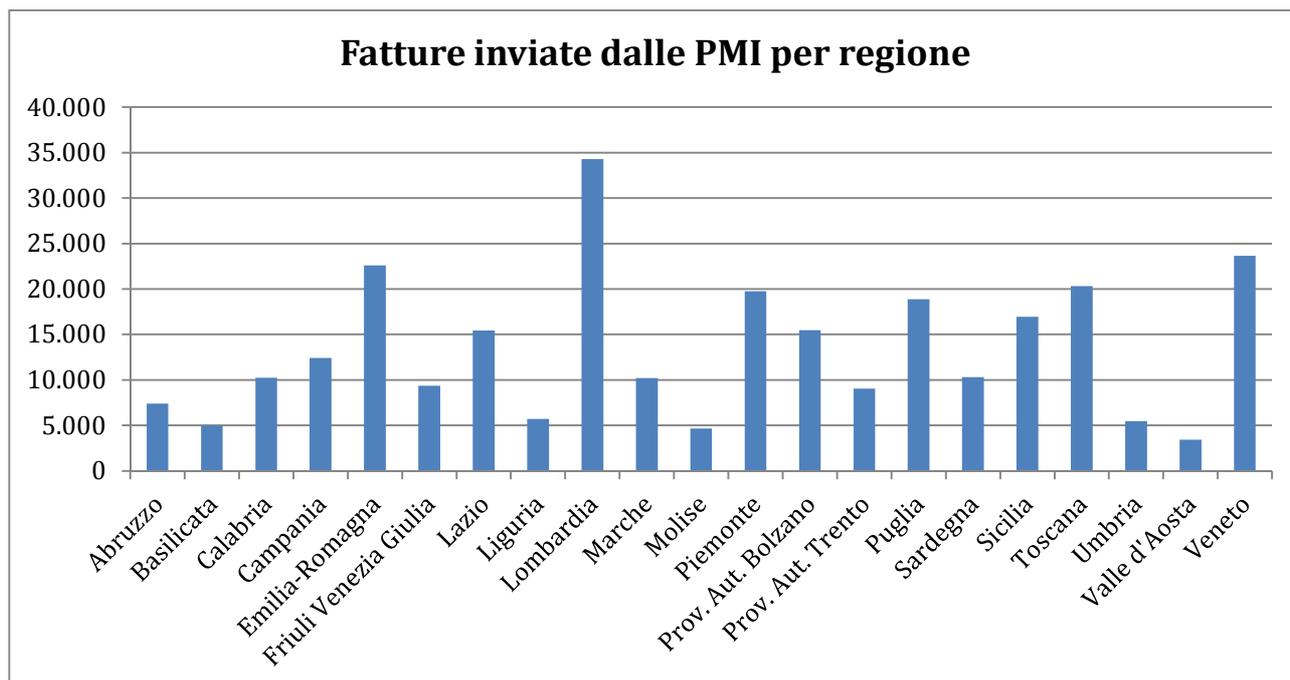
Nel complesso oltre il 75% delle imprese che hanno aderito al servizio ha registrato almeno una fattura nel 2015: il 44% delle imprese ha registrato più di una e meno di dieci fatture, il 25% una sola fattura mentre solo l'11% più di dieci fatture. Sono invece circa 800 le imprese che hanno già raggiunto il limite massimo delle 24 fatture inseribili a sistema.



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 2015

La rappresentazione settimanale evidenzia un progressivo aumento delle fatture registrate a sistema nei primi mesi del 2015 con un notevole incremento in corrispondenza del mese di aprile, primo mese di esercizio della fatturazione elettronica per tutte le pubbliche amministrazioni, e una sostanziale diminuzione durante le settimane di agosto, corrispondente circa alla trentatreesima settimana del 2015. Negli ultimi mesi del 2015, in particolare, il sistema ha registrato un nuovo incremento di fatture registrate con picchi settimanali di oltre 10.000 fatture gestite

Dall'avvio del sistema sono state gestite oltre **un milione di fatture elettroniche** di cui solo il 6% sono state scartate. Nel solo mese di dicembre le fatture gestite sono state 293.219 con una percentuale di scarto del 4%, valore più basso in assoluto dall'avvio del sistema.



Fonte: Sistema delle Camere di Commercio, 31 dicembre 2015, base: 280.608 fatture inviate

Lo spaccato regionale mostra che nel mese di dicembre le imprese della Lombardia, del Veneto e della Emilia-Romagna sono state le più attive sul sistema con oltre 34.000 fatture inviate dalle imprese lombarde e quasi 23.000 per le imprese delle altre due regioni.

Nel complesso, nel 2015, le imprese di queste regioni hanno inviato circa 30% delle fatture totali e la Lombardia è stata la regione in cui sono state inviate più fatture elettroniche tramite il servizio: oltre 163.000 file fattura infatti sono state inviate dalle imprese lombarde. Le imprese delle altre due regioni, invece, hanno inviato circa 110.000 fatture per ogni regione.

#### 4.3. Il servizio del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili

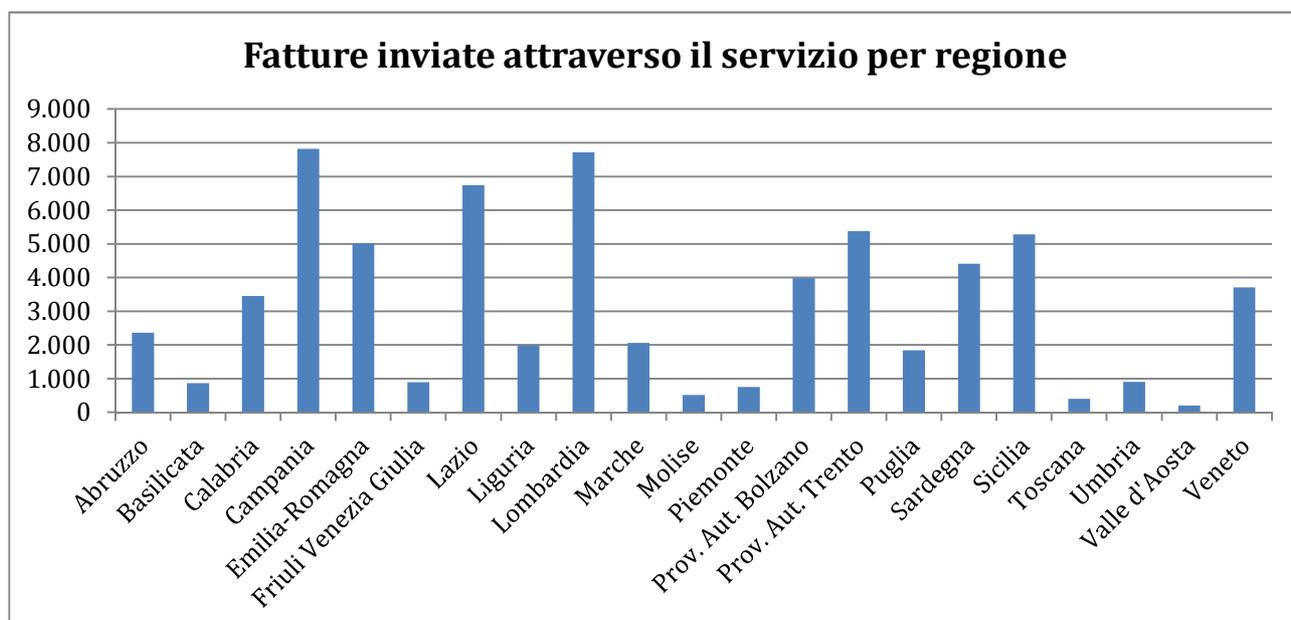
Il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) ha messo a disposizione degli Ordini Territoriali e di tutti gli iscritti all'Ordine un servizio che consente di gestire automaticamente e gratuitamente il processo di fatturazione elettronica. Attraverso il portale [www.espando.it](http://www.espando.it) realizzato da BluenextGroup, gli iscritti possono creare, controllare, firmare digitalmente, inviare, monitorare e conservare le parcelle/fatture secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il servizio, inoltre, acquisisce automaticamente le anagrafiche aggiornate e i codici degli uffici di fatturazione elettronica collegandosi direttamente all'IndicaPA eliminando così le casistiche di errore causate da digitazioni errate o dalla mancata conoscenza dei codici ufficio. Al 31 dicembre, si sono **iscritti al servizio 12.233 professionisti**, di cui 9.957 pari circa all'82%, sono attivi al servizio (hanno cioè inviato almeno una fattura tramite il portale).



Fonte: Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, 31 dicembre 2015

Dal dettaglio regionale è possibile notare che al 31 dicembre 2015 le regioni in cui sono attivi più professionisti sono la Lombardia, la Campania e la Provincia Autonoma di Trento nelle quali oltre il 10% dei professionisti regionali risulta aver inviato almeno una fattura elettronica tramite il servizio.

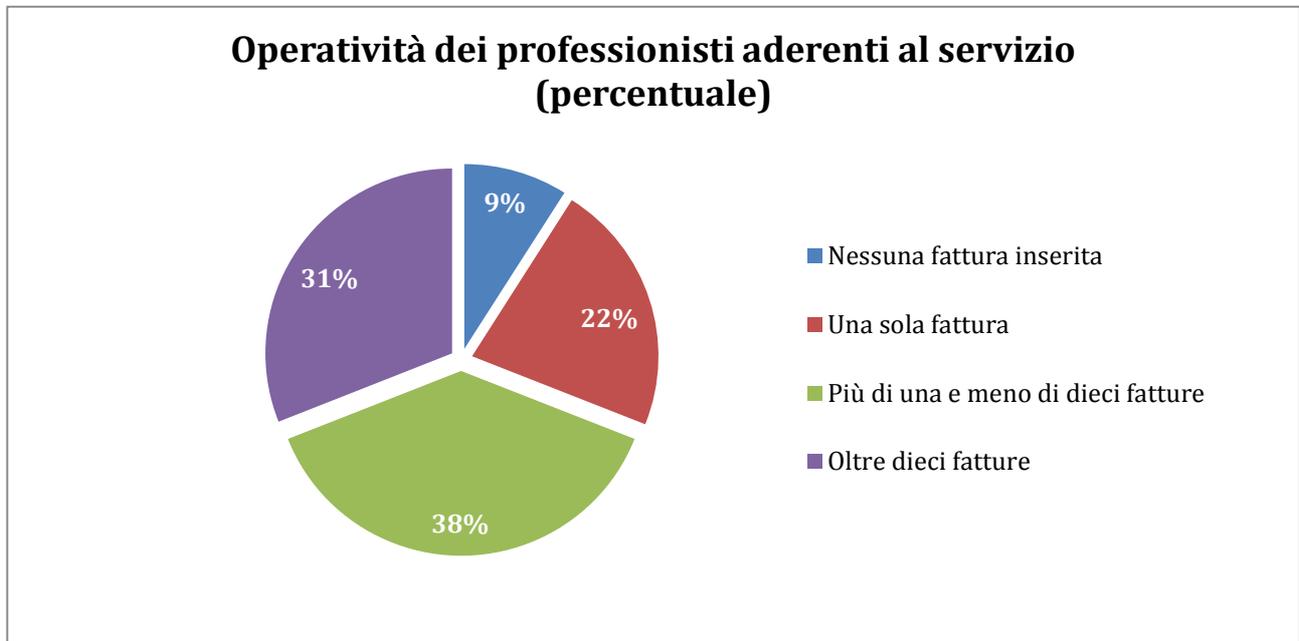
Al 31 dicembre, sono state **inviato** attraverso il servizio **66.295 fatture**, di queste solo l'8% (4.980) sono state scartate dal Sistema d'Interscambio e non sono, quindi, arrivate a destinazione.



Fonte: Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, 31 dicembre 2015

Lo spaccato regionale evidenzia che la Campania è la regione che durante tutto il 2015 ha inviato più fatture tramite il servizio (7.822, pari al circa il 12% delle fatture totali), seguita dalla Lombardia (7.712, 11%) e dal Lazio (6.741).

Nel complesso: **il 91% dei professionisti iscritti al servizio ha inviato almeno una fattura**, il 38% tra una e dieci mentre il 22% una sola.



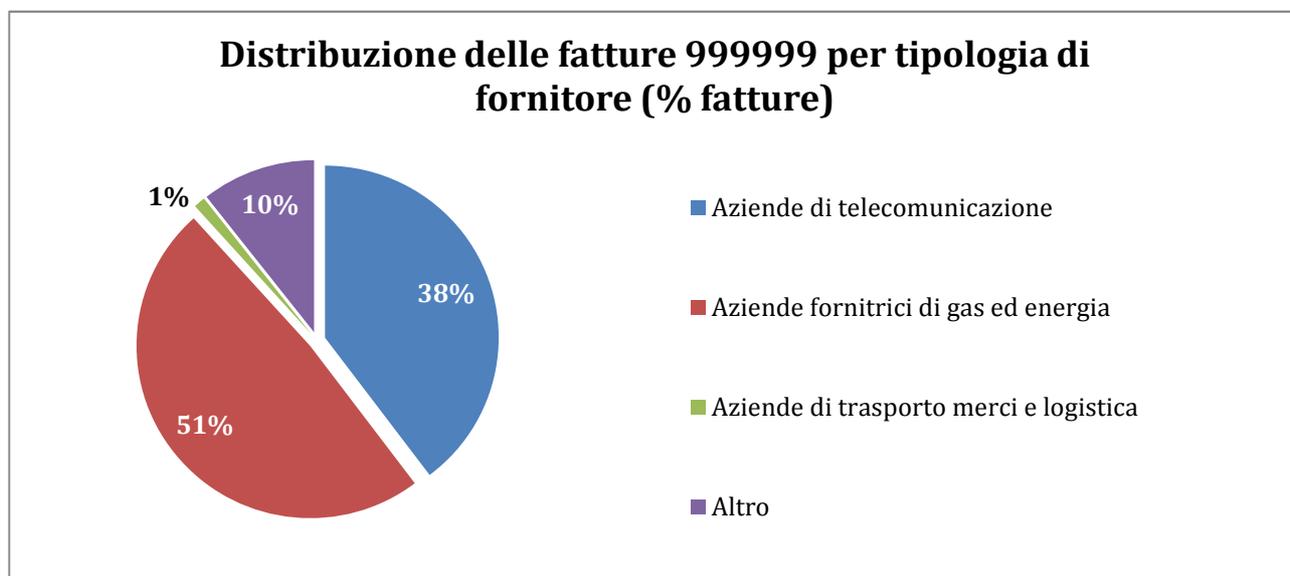
Fonte: Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, 31 dicembre 2015

Il servizio inoltre svolge l'attività di ricezione delle fatture per gli Ordini Territoriali e al 31 dicembre 2015 risultano aderenti al Servizio 123 Enti dei quali 119 hanno ricevuto almeno una fattura dall'avvio del sistema per un totale di 9.508 fatture, la maggior parte delle quali ricevute dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli esperti Contabili e dagli Ordini territoriali di Milano e di Roma (rispettivamente con circa il 20% e il 6% del totale delle fatture ricevute).

## 5. Analisi qualitativa delle problematiche attuative

### 5.1. Le fatture elettroniche inviate con codice ufficio 999999

Il codice ufficio 999999 è un codice ufficio “fittizio” che può essere inserito dai fornitori nelle fatture elettroniche in sostituzione del codice ufficio ordinario quando questi non siano stati in grado di identificare il codice dell'ufficio di fatturazione elettronica a cui devono inviare la fattura all'interno dell'IndicePA. Qualora una fattura elettronica venga inviata verso questo codice ufficio il SdI, sulla base del codice fiscale inserito nella fattura effettua a un controllo che tale a codice Fiscale non sia associato nessun codice Ufficio su IPA. In assenza quindi di corrispondenza fra codice fiscale e codici ufficio presenti su IPA al fornitore viene restituita un'attestazione di avvenuta ricezione con impossibilità di recapito.



*Fonte: elaborazione AgID su dati dell'Agenzia delle Entrate, giugno 2014 – dicembre 2015*

Dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015, le fatture con codice ufficio destinatario fittizio 999999 che hanno prodotto attestazione sono state circa 30.989 pari allo **0,1% del totale dei file fattura gestiti dal Sistema d'Interscambio**. Di questi, oltre 15.000 file (51%) risultano provenire da aziende fornitrici di gas ed energia, mentre circa 12.000 (38%) da aziende di telecomunicazione. Nel complesso oltre il 95% dei file fattura con codice ufficio univoco 999999 sono afferenti al settore delle utenze.

L'analisi delle fatture a codici ufficio 999999 consente di identificare in particolare due tipologie di errori ricorrenti nella compilazione delle fatture da parte dei fornitori:

- Indicazione di un codice fiscale errato: spesso viene inserita la partita iva al posto del codice fiscale dell'ufficio di fatturazione destinatario;
- Invio di fatture elettroniche a soggetti che non sono pubbliche amministrazioni (es. condomini, parrocchie ecc.).

AgID ha provveduto a contattare le aziende con il maggior numero di fatture 999999 inviate per invitarle ad effettuare un controllo delle proprie anagrafiche e per supportarle nella correzione dei codici mancanti o errati.

## 6. Iniziative di supporto all'adozione della fatturazione elettronica

Per supportare imprese e pubbliche amministrazioni nel passaggio alla fatturazione elettronica, in particolar modo nel periodo più vicino alla scadenza del 31 marzo 2015, sia AgID che i diversi soggetti coinvolti nel sistema di gestione delle fatture hanno organizzato una serie di iniziative e servizi di sostegno e affiancamento dedicati sia alle imprese che alle pubbliche amministrazioni.

### 6.1. Azioni di comunicazione e formazione

Al fine di sensibilizzare le amministrazioni alla scadenza del 31 marzo 2015, AgID ha avviato una serie di **azioni mirate di informazione nei confronti di specifiche categorie** di pubbliche amministrazioni, come le società pubbliche in conto economico consolidato, i consigli nazionali degli ordini e dei collegi professionali, le autorità amministrative indipendenti, gli enti produttori di servizi economici e gli enti di regolazione dell'attività economica, per un totale di quasi 100 soggetti, a cui sono state inviate lettere informative e di richiesta della pianificazione delle attività ai fini dell'adeguamento alla fatturazione elettronica.

Per fornire al territorio un ulteriore strumento di supporto direttamente in loco, è stata avviata una iniziativa comune tra AgID e la **rete dei Digital Champions**, guidata dal Digital Champion nazionale Riccardo Luna, con l'obiettivo di svolgere un ruolo di sensibilizzazione nei confronti delle pubbliche amministrazioni locali sul tema della fatturazione elettronica. Il 2 marzo 2015 a Roma presso la sede della Camera di Commercio di Roma al Tempio di Adriano si è tenuta, alla presenza del Ministro Madia, una prima giornata di informazione/formazione dei 110 Digital Champions scelti per coordinare le attività a livello provinciale. Nel corso della giornata, a cui hanno partecipato anche 30 giornalisti circa ed un centinaio di ospiti, i 24 relatori hanno illustrato in dettaglio tutti gli aspetti della fatturazione elettronica ed è stato fornito ai Digital Champions un pacchetto di strumenti informativi in grado di aiutarli nella comprensione del tema e nella comunicazione verso le amministrazioni presenti nei loro territori. A seguire, il 9 marzo 2015, sono state organizzate, presso le diverse Camere di Commercio provinciali, delle sessioni informative in cui i Digital Champions hanno illustrato il progetto alle varie realtà locali.

I referenti AgID per la fatturazione elettronica hanno partecipato, fin dai primi mesi del 2014, a centinaia di **convegni** in tutta Italia organizzati da istituzioni pubbliche, enti di ricerca, università, associazioni di categoria, ordini professionali, per illustrare in dettaglio il progetto e gli adempimenti delle pubbliche amministrazioni e delle imprese. In particolare, nel mese di maggio presso il ForumPA 2015 è stato tenuto un convegno dal titolo **“La Fatturazione Elettronica verso la PA: un nuovo passo verso la Digitalizzazione”**. Al termine del convegno, inoltre, ha avuto luogo la cerimonia di premiazione del miglior progetto di fatturazione elettronica degli Enti centrali e locali relativo al premio “Fatturazione Elettronica nella PA” istituito dal Politecnico di Milano con il patrocinio di AgID. Alla Ragioneria generale dello Stato è stato conferito il “premio speciale” per la sua attività di supporto nel percorso di adeguamento dei Ministeri, grazie anche allo sviluppo delle nuove funzionalità di cui è stato “arricchito” il SICOGES per la gestione della fattura elettronica.

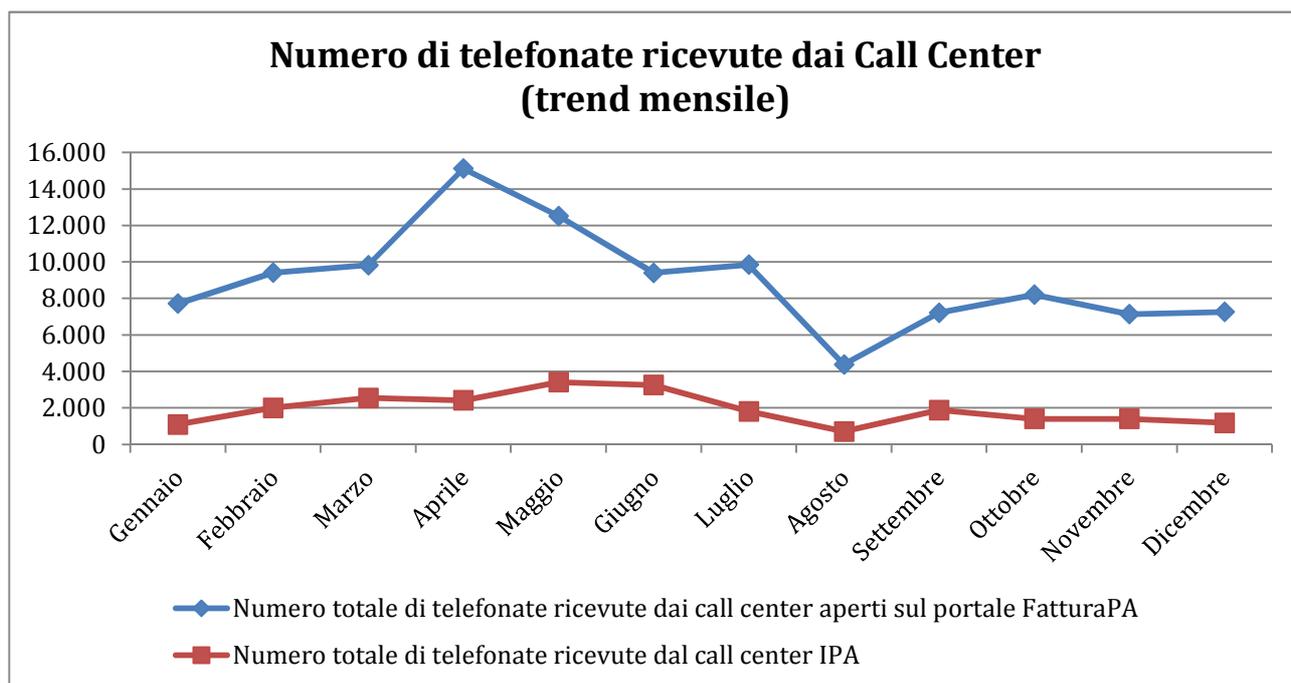
Infine, sono stati realizzati in collaborazione con IFEL-ANCI e ForumPA una serie di **webinar** sul tema fatturazione elettronica, di cui quattro dedicati in modo specifico ai Comuni. Di particolare impatto l'attività svolta con Confindustria riguardo alla transizione al sistema di fatturazione elettronica da parte dei fornitori della PA.

## 6.2. Azioni di assistenza diretta

Attraverso i canali di comunicazione istituzionali offerti dall'Agenzia per l'Italia Digitale, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e dall'Agenzia delle Entrate sono stati messi a disposizione di amministrazioni ed imprese una serie di servizi di assistenza statici o in tempo reale.

Sia sul sito web di AgID che negli altri portali web istituzionali (IndicePA, portale FatturaPA, Agenzia delle Entrate) sono state pubblicate una serie di **faq**, aggiornate settimanalmente, per un totale di circa **100 domande e risposte**, insieme a guide, manuali informativi e materiale da scaricare.

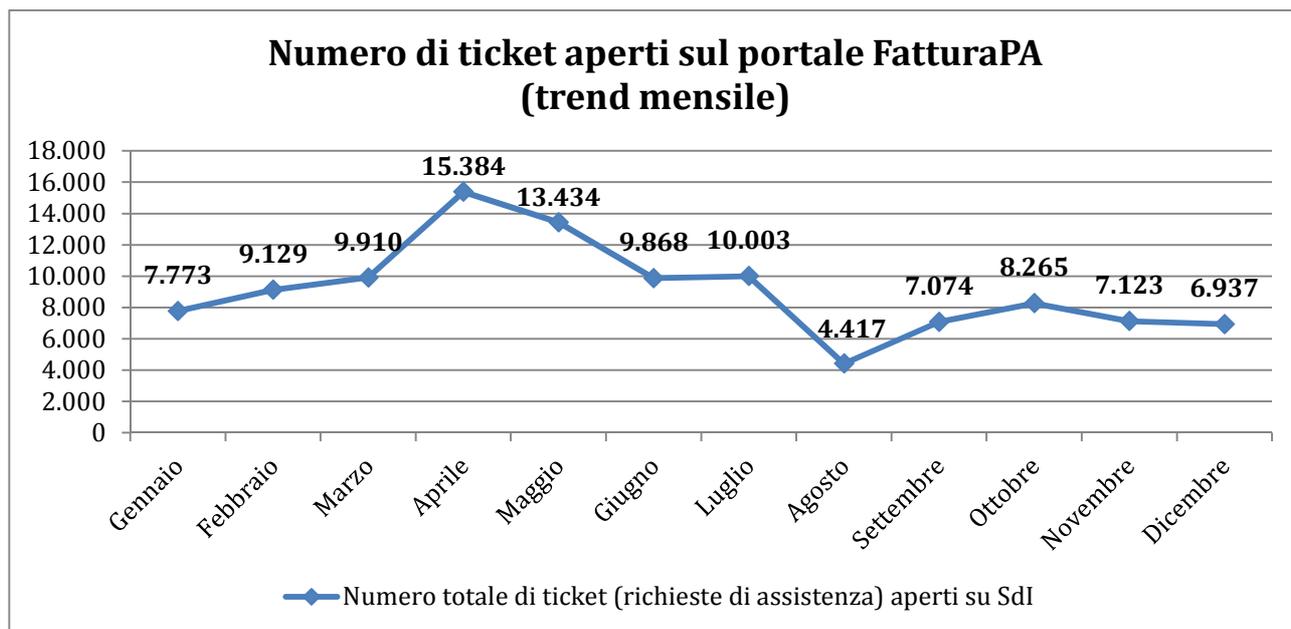
AgID ed Agenzia delle Entrate hanno inoltre attivato dei call center con numero verde, per rispondere in tempo reale alle necessità di tutti i soggetti coinvolti.



*Fonte: Agenzia delle Entrate e IPA, 2015*

Nel 2015 il call center di **AgID** ha risposto ad oltre **8.000 richieste** di assistenza telefonica, attraverso il numero verde dell'**IndicePA** sono state evase oltre **23.000 richieste** mentre con i call center che l'Agenzia delle Entrate ha dedicato agli utenti del **Sistema di Interscambio** sono state risolte **oltre 108.000** chiamate e quasi **110.000** segnalazioni via webmail.

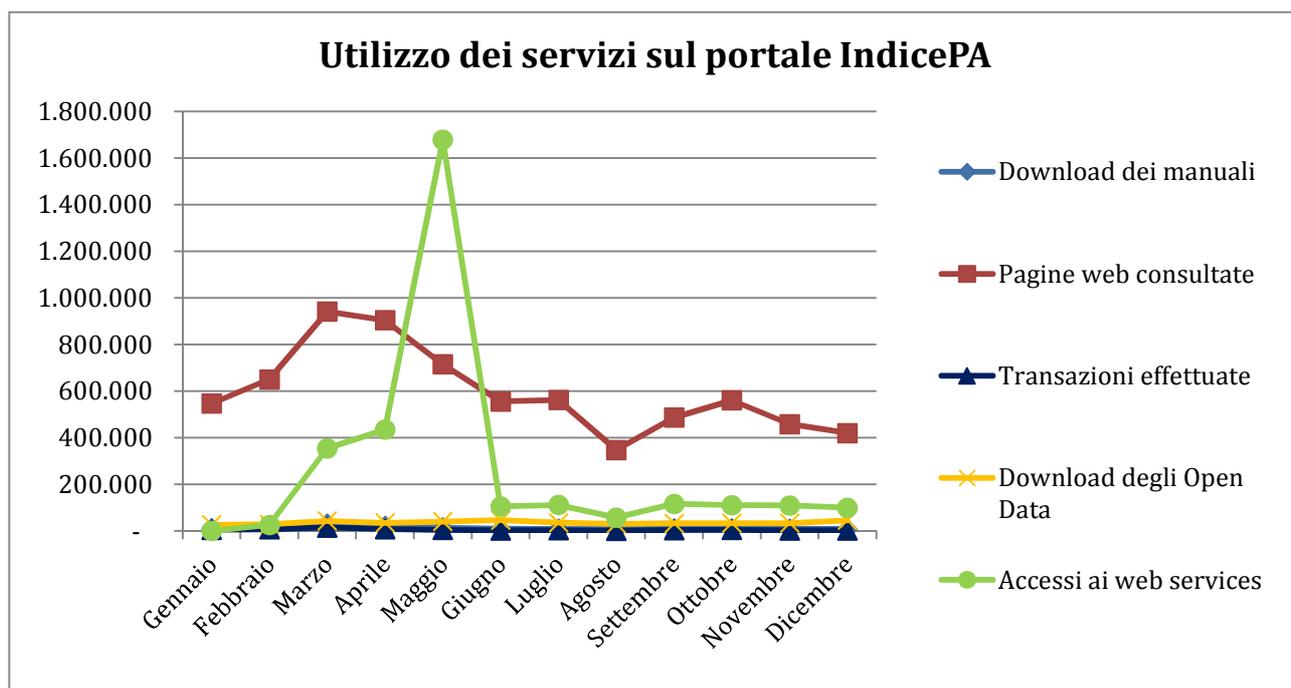
I referenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale, inoltre, hanno predisposto apposita casella mail per fornire assistenza supporto alle amministrazioni ed agli operatori economici. In tale casella i referenti AgID dal 6 giugno 2014 al 31 dicembre 2015 hanno già risposto ad oltre **5.000 mail**.



Fonte: Agenzia delle Entrate, 2015

Nel 2015 i ticket (richieste di assistenza) aperti on-line sul portale FatturaPA sono stati quasi **110.000** con un andamento in costante crescita durante i primi mesi del 2015, fino a raggiungere un picco nel mese di aprile con oltre 15.000 richieste, e poi diminuire dal mese di maggio. Nel mese di agosto sono stati aperti 4.417 ticket, valore più basso in assoluto da gennaio, mentre negli ultimi mesi sono state evase circa 7.000 richieste ogni mese.

Anche il portale web dell'IndicePA è stato e continua a rappresentare uno strumento di supporto molto importante; in tutto l'anno l'IPA ha effettuato 4.000 accreditamenti e 3.000 cambi di referente, **risolvendo quasi 17.000 problematiche** di diverso livello.



Fonte: IndicePA, 2015

Rilevanti, infine, anche gli accessi agli strumenti offerti attraverso il portale IndicePA:

- Oltre 7.000.000 di pagine web consultate;
- Circa 3.000.000 di accessi ai web service;
- Oltre 160.000 download dei manuali, più di 55.000 transazioni effettuate e quasi 400.000 download degli Open Data.

## **7. Panel di monitoraggio delle amministrazioni**

I referenti dell'AgID hanno predisposto un panel di monitoraggio costituito da 45 pubbliche amministrazioni con l'obiettivo di approfondire una serie di aspetti legati all'introduzione della fatturazione elettronica all'interno delle pubbliche amministrazioni, in particolare modo alle caratteristiche organizzative ed all'impatto che questa ha avuto sulle procedure interne di gestione delle fatture.

E' stato pertanto predisposto un breve questionario con alcune domande riguardanti l'impatto della fatturazione elettronica sui processi di trattamento delle informazioni amministrative e contabili ed è stato trasmesso al panel nel periodo luglio-settembre 2015.

Nello specifico, nella prima parte del questionario è stata posta l'attenzione su come sono cambiate le caratteristiche organizzative della singola amministrazioni, rivelando i cambiamenti messi in atto all'interno dell'organizzazione nella procedura interna di gestione delle fatture passive (ciclo passivo delle fatture elettroniche) e mettendo in risalto il grado di digitalizzazione e integrazione delle varie fasi del processo.

Nella seconda parte, invece, è stata posta l'attenzione sull'impatto che l'introduzione della fatturazione elettronica ha avuto nella P.A. in termini di riduzione dei tempi di liquidazione della singola fattura, del numero di risorse impiegate per la lavorazione della fattura e del risparmio economico registrato nella gestione e nell'archiviazione dei documenti.

Sebbene questa prima versione del report ha valore puramente prototipale, i referenti dell'AgID intendono allargare le rivelazioni in modo da accrescere la base campionaria su cui effettuare le analisi, al fine di effettuare una fotografia più completa possibile e misurare nel migliore dei modi il processo evolutivo che stanno necessariamente intraprendendo le amministrazioni. D'altra parte è necessaria una maggiore collaborazione dei referenti delle PA rappresentative del panel di monitoraggio per analizzare la casistica più ampia possibile e valutare al meglio l'impatto che l'introduzione della fatturazione elettronica ha avuto all'interno delle organizzazioni pubbliche.

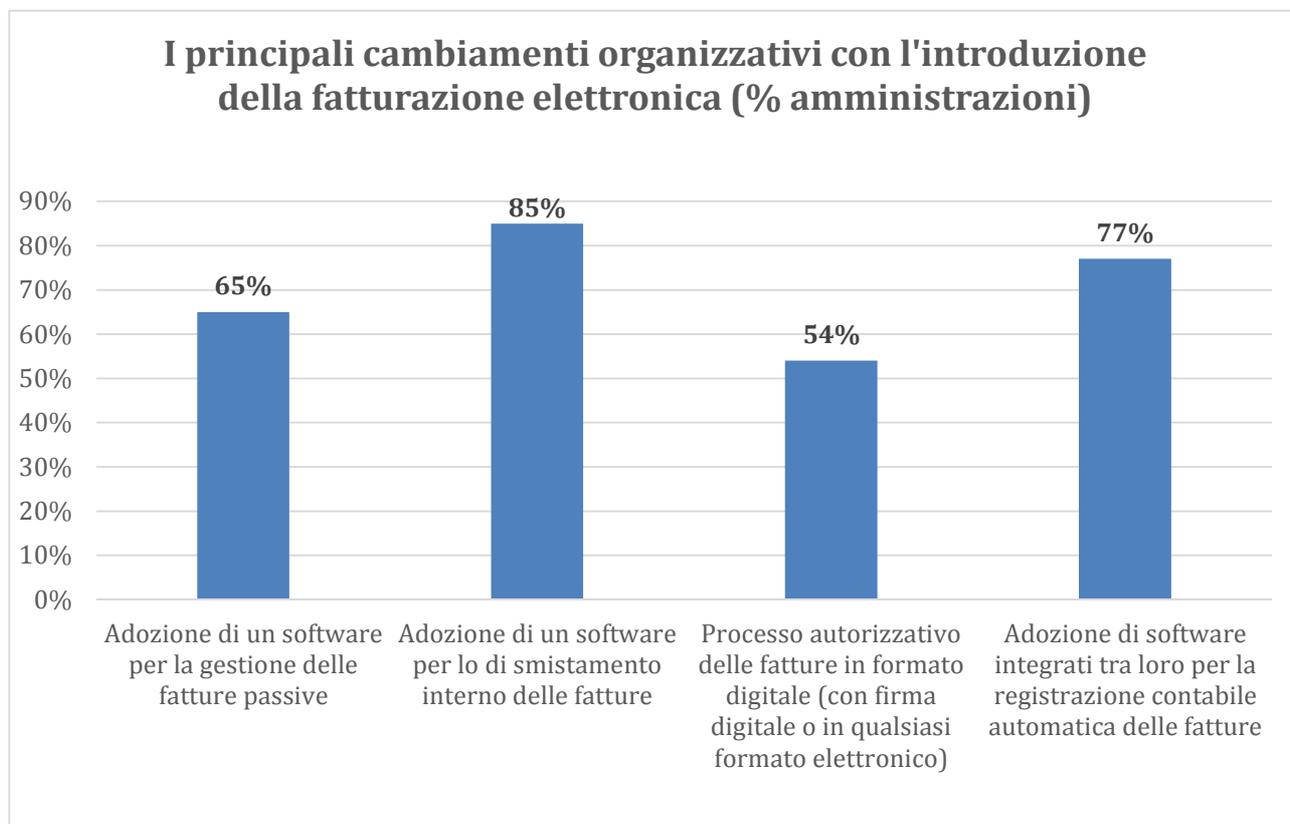
### **7.1. Cambiamenti nelle caratteristiche organizzative delle amministrazioni**

Attraverso le risposte che sono pervenute e dividendo il processo di gestione delle fatture economiche in più fasi, è stato possibile notare quali sono i diversi passaggi del processo che sono stati già opportunamente digitalizzati. Infatti, sebbene tutte le fasi devono essere necessariamente dematerializzate, nel processo di digitalizzazione le amministrazioni possono aver già integrato uno o più passaggi del processo di gestione del ciclo passivo.

Dai risultati è emerso che quasi la totalità delle amministrazioni gestisce le prime fasi del processo della gestione del file fattura ("ricezione", "protocollo" e "smistamento") e la fase finale della "conservazione" in modalità integrata e digitalizzata. Poco meno della metà delle amministrazioni intervistate, invece, gestisce le fasi della "riconciliazione" e della "approvazione e della firma" in maniera poco efficiente: stampando ancora la fattura.

Come è lecito aspettarsi, le amministrazioni che hanno introdotto la fatturazione elettronica prima delle altre hanno un grado di digitalizzazione e integrazione superiore. È comunque interessante notare che più della metà degli Enti risulta avere tutti i passaggi integrati e digitalizzati, gestiti cioè direttamente tramite terminale e senza la stampa della fattura.

Nel grafico seguente è riportato uno spaccato dei cambiamenti organizzativi più importanti che le amministrazioni del panel hanno dichiarato di aver introdotto per una conduzione più efficiente dell'intero processo di gestione delle fatture elettroniche.



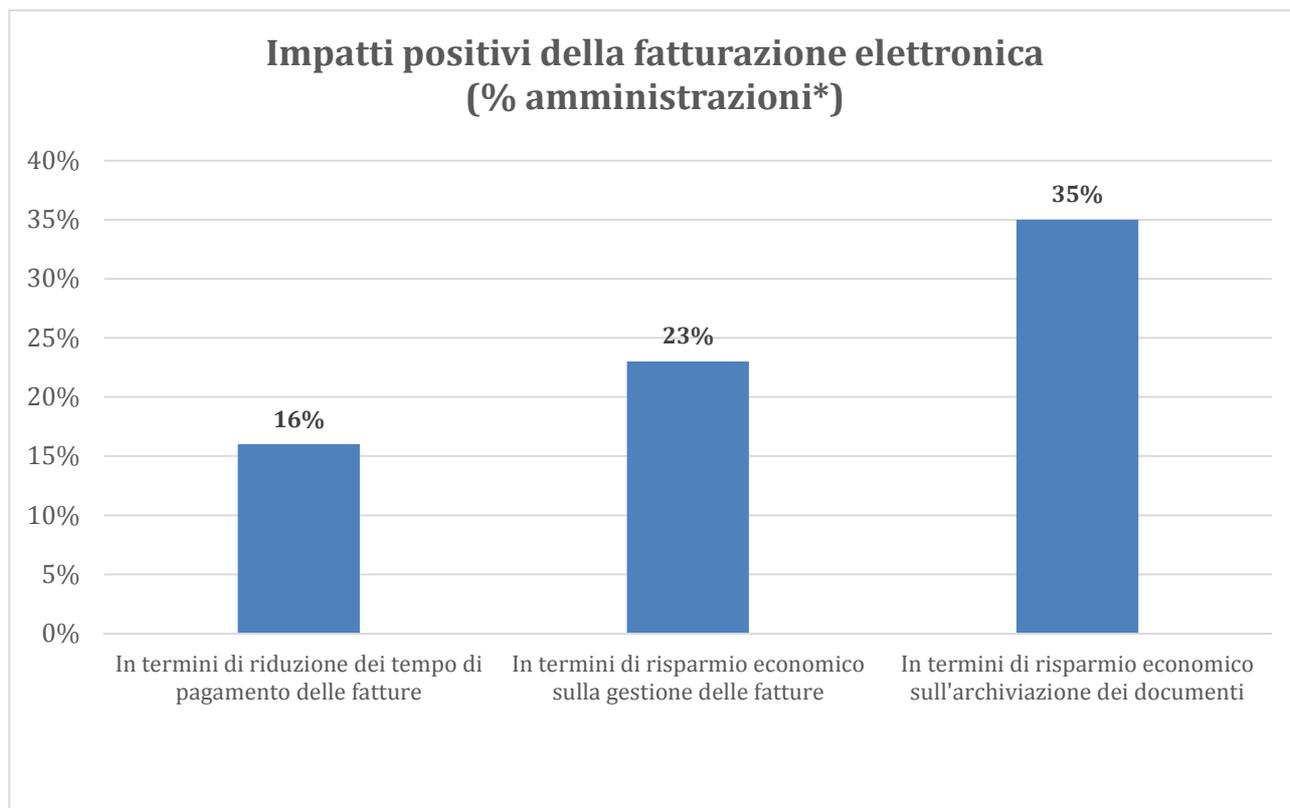
*Elaborazione AgID, base 26 amministrazioni rispondenti al questionario*

Il 65% delle amministrazioni rispondenti ha dichiarato di aver adottato un applicativo unico per la gestione delle fatture passive mentre ben l'85% delle P.A. ha optato per l'adozione di un software interno per la circolazione interna dei file tra i vari uffici. Analizzando il processo autorizzativo delle fatture, nel 54% delle amministrazioni viene fatto in formato digitale, tramite firma digitale del responsabile apposta direttamente in fattura oppure tramite altri sistemi equivalenti di autorizzazione elettronica, mentre il 16% gestisce tale fase ancora tramite firma direttamente su una stampa della fattura.

Infine, il 77% delle amministrazioni rispondenti al questionario dispone di software integrati tra loro che permettono di acquisire automaticamente i dati descritti in fattura

## 7.2. Impatto dell'introduzione della fatturazione elettronica nelle P.A.

Dalle analisi del questionario è emerso che maggiore è il grado di digitalizzazione delle fasi del processo di gestione delle fatture elettroniche e migliore è l'impatto della fatturazione elettronica nell'amministrazione. Come è lecito aspettarsi, una valutazione migliore e più approfondita dell'impatto si potrà fare solamente nei prossimi mesi, quando, tutto il processo di gestione delle fatture verrà interamente digitalizzato dalle P.A. e la fatturazione elettronica entrerà a regime.



*Elaborazione AgID, base 26 amministrazioni rispondenti al questionario. (\*) Amministrazioni che hanno dichiarato un beneficio di almeno il 30% di tempo o risparmio economico*

Solamente il 16% delle amministrazioni ha valutato l'impatto dell'introduzione della fatturazione elettronica, in termini di pagamento delle fatture in modo positivo, stimando un beneficio nella riduzione dei tempi di pagamento superiore al 30% rispetto al passato. Migliore, invece, la valutazione delle amministrazioni sull'impatto che ha avuto la fatturazione elettronica in termini di risparmio economico sulla gestione delle fatture e sull'archiviazione dei documenti; il 23% di queste, infatti, ha notato un beneficio superiore al 30% in termini di risparmio economico sulla gestione delle fatture, mentre il 35% ha riscontrato tale beneficio nell'archiviazione dei documenti.