



## Città di Castrovillari

### Dipartimento Amministrativo Finanziario

DETERMINAZIONE - N.676 Del 3-11-2017

Reg.Gen.N.1244/2017

**Oggetto:** Determina a contrarre per affidamento, in via sperimentale, alla società Areariscossione s.r.l. del servizio di riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie. **CIG Z202095E08**

### IL DIRIGENTE DEL DIPARTIMENTO

**Premesso** che con deliberazione n.34 del 17/03/2016 la Giunta Comunale, nell'ambito della propria potestà regolamentare in materia di accertamento, liquidazione e riscossione delle proprie entrate, ai sensi dell'articolo 52 del D.Lgs. n.446/1997, ha espresso atto di indirizzo circa l'avvio della sperimentazione del servizio di riscossione coattiva delle proprie entrate attraverso l'utilizzo dello strumento dell'ingiunzione fiscale delle entrate ex R.D. n.639/1910, avvalendosi del supporto tecnico operativo di Poste Tributi S.c.p.a.;

-che in esecuzione alla predetta deliberazione, con propria determinazione n.167 del 23/03/2016 si è provveduto ad affidare, in via sperimentale per un periodo di 18 mesi, a Poste Tributi S.c.p.a. il servizio suddetto alle condizioni stabilite nello schema di convenzione allegato alla medesima;

- che il contratto relativo al suddetto servizio è scaduto nel mese di Ottobre u.s.;

**Tenuto** conto che la società Poste Tributi Spa ha segnalato, con comunicazione inviata via pec ed acquisita agli atti dell'Ente al protocollo n.2256 del 31/01/2017, di essere stata sottoposta in liquidazione volontaria;

**Atteso che:**

- la sperimentazione effettuata non ha raggiunto gli obiettivi predeterminati, in quanto la procedura è risultata macchinosa comportando un aumento del carico lavorativo per gli uffici comunali, ed in particolar modo un aumento dei costi che l'Ente ha dovuto anticipare;

- la normativa di riscossione delle entrate tributarie ha subito una recente revisione ai sensi del DL 193/2016, convertito con modificazioni dalla legge 01/12/2016 n.225;
- si rende necessario provvedere all'attività di riscossione coattiva delle entrate dell'Ente anche mediante la sperimentazione di nuovi sistemi di recupero;
- in ragione dell'organico in forza agli uffici del Comune è indispensabile avvalersi di un valido supporto tecnico operativo, per integrare specifiche competenze legali e procedurali e che possa affiancare la struttura operativa del Settore Tributi con idonea struttura esterna abilitata;
- con deliberazione n.206 del 12/10/2017 la Giunta Comunale ha espresso atto di indirizzo relativamente all'attivazione, in via sperimentale, di un rapporto di collaborazione con un soggetto esterno abilitato, ai sensi di legge, all'esercizio della riscossione in forma coattiva coattiva per il recupero dei crediti pregressi di natura patrimoniale e tributaria formati negli esercizi 2008/2010, demandando alla scrivente l'adozione dei conseguenti adempimenti gestionali;
- prima di bandire una gara per l'affidamento del servizio, estesa alla generalità delle entrate comunali, si ritiene indispensabile procedere ad una fase di sperimentazione, allo scopo di verificare concretamente il grado di qualità ed i risultati della procedura;

**Considerato che:**

- sono attualmente giacenti le posizioni debitorie inerenti gli avvisi ICI anno 2010 e i canoni idrici anno 2008 e che necessita procedere con urgenza alla riscossione coattiva di tali partite anche al fine di non pregiudicare il recupero dei crediti nei termini di legge;
- la società Areariscossioni s.r.l., con sede legale in Mondovì (CN) via Torino, 10/B, iscritta all'Albo del Ministero dell'Economia e Finanze, ai sensi dell'art.53 del D.Lgs 446/97, ha presentato una proposta con nota del 18/9/2017, acquisita agli atti dell'Ente al prot. n.20464 del 19/9/2017, allegata alla presente, ritenuta congrua sia in termini economici che di performance attesa, alle condizioni qui di seguito specificate:
  - aggio del 12% sulle somme effettivamente rimosse, con possibilità di addebito al contribuente secondo la normativa vigente (attualmente pari al 6%);
  - costo per ogni singola ricerca anagrafica: € 3,00;
  - spese di procedura esecutiva: tali spese, anche di natura cautelare, saranno addebitate al contribuente (Tabella pubblica in G.U. 06/02/2001) poste a carico dell'Ente (ai sensi dell'art.17 D.Lgs 112/99 come modificato dal D.Lgs 159/2015);
  - spese postali anticipate da Areariscossioni: tali spese sono a carico dell'Ente e riardebitate al contribuente;
  - spese procedurali addebitate al contribuente;
  - gestione del contenzioso: per la gestione del contenzioso spetterà ad Areariscossioni quanto previsto dalla tabella di cui al decreto 21/11/2000 (G.U. 06/02/2001);
  - si ritiene qualificare il rapporto giuridico da instaurarsi con l'agente di riscossione quale concessione di servizio caratterizzata da delega a soggetto privato delle pubbliche funzioni connesse all'attività di riscossione e da incasso diretto delle somme rimosse da parte dell'agente con successivo riversamento al Comune delle somme di competenza;

**Preso atto:**

- che con l'affidamento ad Areariscossione s.r.l. si ritiene possibile prevedere un incremento degli incassi sino al 30% dell'importo accertato per la riscossione coattiva;
- che, anche in relazione alla natura non predeterminabile con certezza delle somme che saranno effettivamente rimosse e recuperate, dipendente da variabili non preventivamente

definibili, il valore complessivo dell'affidamento viene stimato in € **29.566,55** IVA inclusa pari ad € 3.705,84, come da prospetto sotto riportato, e risulta inferiore alla soglia economica di cui all'art. 36, comma 2, lett.a) del decreto legislativo n.50/2016, che prevede che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei lavori, servizi e forniture di importo inferiore a 40.000,00 Euro, mediante affidamento diretto, adeguatamente motivato:

		Aggio 6%	Iva Aggio	Costi fissi	Totale
Importo morosità avvisi ICI anno 2010 n. 1074 utenti	€ 326.411,00				
Importo morosità canoni idrici 2008 n. 1658 utenti	€ 541.073,00				
Importo stimato 30% avvisi ICI anno 2010	€ 97.923,30	€ 5.875,40	€ 1.292,59		€ 7.167,99
Importo stimato 30% canoni idrici 2008	€ 162.321,90	€ 9.739,31	€ 2.142,65		€ 11.881,96
Spese ricerche anagrafiche utenti ICI, € 3,00 + iva				€ 486,00	€ 592,92
Spese ricerche anagrafiche canoni idrici, € 3,00 + iva				€ 744,00	€ 907,68
Spese postali avvisi ICI 2010 € 6,60				€ 3.545,00	€ 3.545,00
Spese postali canoni idrici 2008 € 6,60				€ 5.471,00	€ 5.471,00
Totale costo avvisi ICI 2010					€ 11.305,91
Totale costo canone idrici 2018					€ 18.260,64
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>					<b>€ 29.566,55</b>

**Ritenuto**, pertanto, dover provvedere ad impegnare la predetta somma;

**Ritenuto**, altresì, di precisare che il rapporto di collaborazione che si intende attivare con il soggetto esterno ha natura sperimentale e non vincola le parti se non per il lotto di pratiche, individuato dall'Ente, e trasmesso alla controparte per la gestione delle fasi della riscossione coattiva, fermo restando che l'esito della considerata fase sperimentale sarà oggetto di apposita relazione resa alla Giunta Comunale e che, qualora, sulla base degli oggettivi riscontri relativi si dovesse optare per l'esternalizzazione a regime dell'attività di riscossione coattiva, la scelta della controparte negoziale avverrà comunque con procedura di gara competitiva aperta, senza che l'individuato soggetto esterno possa vantare alcun diritto di precedenza per l'attività già svolta durante la sperimentazione;

**Visto** l'art. 192 del D.Lgs 267/2000;

**Visto** l'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs 50/2016;

**Visto** il Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n.267;

**Visto** il vigente Regolamento Comunale di Contabilità;

**Ritenuto** che l'istruttoria preordinata alla emanazione del presente atto consente di attestare la regolarità e la correttezza di quest'ultimo ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'articolo 147bis del D.Lgs. n.267/2000;

**Visto** il decreto del Sindaco n.27/Gab del 25/06/2015, con il quale viene prorogato, fino a nuovo provvedimento, l'incarico di Dirigente del Dipartimento Amministrativo Finanziario conferito con precedente provvedimento del Commissario Straordinario n.7/Gab del 24/03/2015;

## D E T E R M I N A

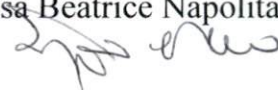
- Di affidare** in via sperimentale, per le motivazioni di cui in premessa, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett.a) del D.Lgs 50/2016, alla Società Areariscossioni s.r.l., (C.F. e P.I. 02971560046) di Mondovì (CN) le attività inerenti la riscossione coattiva relativa gli avvisi ICI anno 2010 e i canoni idrici anno 2008;

2. **Di dare atto** che le condizioni ed i termini dell'attività sono quelli indicati nella proposta-offerta di cui al prot. n. 20464 del 19/9/2017;
3. **Di dare atto** :
  - che ai fini di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi a rapporti contrattuali in ambito pubblico al presente affidamento è stato attribuito il seguente codice **CIG:Z202095E08**;
  - che è stata verificata la regolarità contributiva della società di che trattasi tramite piattaforma dedicata (DURC on line) prot. n. INAIL 9204983, con scadenza 17/02/2018;
  - che i dati relativi al presente affidamento sono soggetti alla pubblicazione prevista dall'art. 37, comma 1, del D.Lgs 33/2013, nelle apposite sottosezioni della pagina "Amministrazione Trasparente" del sito web di questo Comune;
4. **Di impegnare**, a tal fine, la spesa complessiva di Euro **29.566,55**, Iva Inclusa, a favore della suddetta società Areariscossione s.r.l. secondo il principio di competenza finanziaria di cui all'allegato 1 del D.Lgs. 126/2014, sul Capitolo **1250/4** del titolo **1.03.0215** del Programma **3** della Missione **9**, imputandola sul bilancio di previsione 2017/2019;
5. **Di approvare** il seguente cronoprogramma di spesa sulla base delle norme e dei principi contabili di cui al D.Lgs. 118/2011:

Anno di imputazione	Importo	Anno pagamento	Importo
2017	€ 9566.55	2017	€ 9.566.55
2018	€ 20.000,00	2018	€ 20.000,00

6. **Di dare atto** che la presente determinazione diventa esecutiva dopo l'apposizione del visto regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da parte del Responsabile del Servizio Programmazione Economica e Bilancio, ai sensi dell'articolo 151, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267;
7. **Di dare atto**, altresì, che non sussiste alcun conflitto interesse, nemmeno potenziale, nei confronti del sottoscritto Responsabile del procedimento, competente ad adottare anche il provvedimento finale;
8. **Di allegare** alla presente l'offerta tecnica e l'offerta economica della Società Areariscossione s.r.l.;
9. **Di attestare** la regolarità e la correttezza del presente atto, ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'articolo 147bis del D.Lgs. n.267/2000;
10. **Disporre** che il presente atto venga pubblicato all'albo pretorio on-line di questo Comune, ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n.69 e successive modificazioni e integrazioni, nonché del vigente regolamento comunale;
11. **Disporre**, altresì, che copia del presente atto sia trasmesso, a cura dell'Ufficio di Segreteria Generale, anche mediante procedura informatica, per quanto di competenza e/o per opportuna conoscenza:
  - a) Al Responsabile del Servizio Programmazione Economica e Bilancio, ai sensi del comma 3 dell'articolo 184 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267;
  - b) Al Responsabile Settore Tributi;
  - c) All'Ufficio Segreteria per provvedere all'adempimento di cui al precedente punto 3 comma 3;
  - d) Al Sig. Sindaco;
  - e) Al Sig. Assessore alle Finanze.

Il Dirigente Dipartimento  
Amministrativo-Finanziario  
Dott.ssa Beatrice Napolitano



**VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE-ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA**

**Di impegnare**, a tal fine, la spesa complessiva di Euro 29.566,55 a favore di società Areariscossione s.r.l. con sede legale in Mondovì (CN) secondo il principio di competenza finanziaria di cui all'allegato 1 del D.Lgs. 126/2014, sul Capitolo 1250/4 del titolo 1.03.02.15 del Programma 3 della Missione 9, imputandola sul bilancio di previsione 2017/2019;

**Di approvare** il seguente cronoprogramma di spesa sulla base delle norme e dei principi contabili di cui al D.Lgs. 118/2011:

Anno di imputazione	Importo	Anno pagamento	Importo
2017	€ 9.566,55	2017	€ 9.566,55
2018	€ 20.000,00	2018	€ 20.000,00

Sulla presente determinazione:

☐ **SI APPONE**, ai sensi dell'articolo 151, comma 4, e 147/bis, comma 1, D.Lgs. 267/2000, il visto di regolarità contabile con attestazione della copertura finanziaria.

☒ **Si attesta** l'avvenuta registrazione del seguente impegno di spesa:

Descrizione	Importo €	Capitolo	Azione	Pre-Impegno	Impegno
	9.566,55	1250/4			2382/17

☐ **Si attesta** l'avvenuta registrazione della seguente diminuzione di entrate

Descrizione	Importo €	Capitolo	Azione	Pre-Accertamento	Accertamento

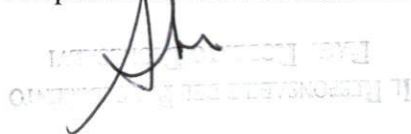
☐ **SI APPONE**, ai sensi dell'articolo 147bis, comma 1, del D.Lgs 267/2000, il visto di regolarità contabile; (Liquidazione N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_)

**Si verifica** altresì, ai sensi dell'art. 9 D.L. 78/2009, convertito con L. 102/2009, il preventivo accertamento della compatibilità del programma dei pagamenti conseguente al presente atto con le regole di finanza pubblica e la programmazione dei flussi di cassa.-

*(eliminare la predetta formula quando non ricorre il caso)*

Data 03.11.2017

Il Responsabile del Procedimento



Il Dirigente Dipartimento  
Amministrativo Finanziario  
Dott.ssa Beatrice Napolitano



CITTA' DI CASTROVILLARI

PROT. n. 20464  
del 19 SET. 2017

Spett.le Comune di Castrovillari  
Piazza Municipio, 1  
87012 CASTROVILLARI (CS)

**Oggetto:** Offerta economica per affidamento in via sperimentale del servizio di riscossione coattiva dell'ICI e del Servizio Idrico Integrato per gli anni 2017 e 2018.

## OFFERTA ECONOMICA

La sottoscritta Anna Todesco, nata ad Asti (AT), il 16.6.1963, in qualità di legale rappresentante della Società AREARISCOSSIONI Srl con sede in MONDOVI' Prov. CN C.A.P. 12084 Via Torino n. 10/B C.F. n° 02971560046 P.I. n° 02971560046, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, consapevole delle sanzioni penali previste dal successivo articolo 76 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, sotto la propria personale responsabilità,

## OFFRE

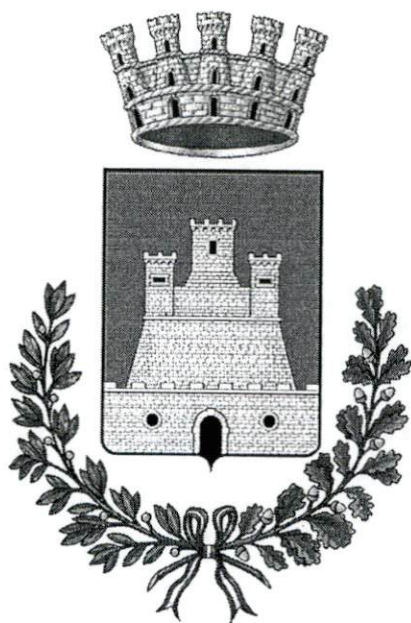
- Aggio del 12,00 % sulle somme effettivamente riscosse, con possibilità di addebito al contribuente secondo la normativa vigente (attualmente pari al 6,00%);
- Costo per ogni singola ricerca anagrafica: € 3,00;
- Spese di procedura esecutiva: tali spese, anche di natura cautelare, saranno addebitate al contribuente (Tabella pubblicata in G.U. 06/02/2001) e poste a carico dell'Ente (ai sensi dell'art. 17 DLgs. 112/99 come modificato dal D.Lgs. 159/2015);
- Spese postali anticipate da Areariscossioni: tali spese sono a carico dell'Ente e riaddebitate al contribuente;
- Spese procedurali addebitate al contribuente;
- Gestione del contenzioso: per la gestione del contenzioso spetterà ad Areariscossioni quanto previsto dalla tabella di cui al decreto 21/11/2000 (G.U. 06/02/2001).

Mondovi, 18.09.2017

Areariscossioni S.r.l.



*Preventivo per affidamento del servizio di riscossione coattiva dell'ICI e  
del Servizio Idrico Integrato per gli anni 2017 e 2018.*



## OFFERTA TECNICA

### Sommario

1) LA SOCIETA' .....	2
2) RAPPORTI CON L'UTENZA .....	4
3) MISURE ADOTTATE PER LA PREVENZIONE DEI REATI .....	5
4) PROCEDIMENTO DI RECUPERO COATTIVO UTILIZZATO.....	6
PROCEDURA DI RISCOSSIONE COATTIVA.....	7
5) SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO.....	14
6) ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE.....	17
7) GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI.....	20
8) ASSISTENZA LEGALE E GESTIONE DEL CONTENZIOSO.....	20

## 1) LA SOCIETA'

### a) Presentazione

Areariscossioni, con sede in Mondovì (CN), si occupa di tributi locali dal 1997. La sua azione nasce per sopperire alle necessità delle istituzioni pubbliche del basso Piemonte della Liguria e presto si afferma su tutto il Nord-Ovest, per poi giungere al consenso sull'intero territorio nazionale. In quanto società di servizi di pubblica utilità, Areariscossioni è iscritta all'Albo del Ministero dell'Economia e delle Finanze (art. 53 del D. Lgs. n. 446/97) per l'attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate di Enti locali, con capitale sociale pari a 5 milioni di euro interamente versati. Le sue molteplici attività e la completezza di servizi le hanno garantito un veloce e promettente successo con un'attuale reference list che annovera circa 400 Enti clienti, fra comuni, province ed utility. E' affidataria del servizio di gestione della riscossione coattiva in oltre 250 Enti. L'organizzazione alla base di Areariscossioni ha lo scopo di rispondere in modo veloce ed efficiente alle diverse esigenze dell'Ente, ed è finalizzato a:

- Garantire modalità operative trasparenti, in grado di assicurare, da una parte, la trasmissione delle informazioni e delle competenze e, dall'altra, il raggiungimento degli obiettivi prefissati, con la massima tempestività di intervento delle diverse strutture coinvolte;
- Impiegare risorse professionalmente qualificate, che esprimano un'efficace sintesi tra conoscenza approfondita degli aspetti della fiscalità locale della Pubblica Amministrazione e competenza riguardante soluzioni di eccellenza rispetto ad architetture, sistemi e gestione di servizi in genere.

La struttura di Areariscossioni si compone di oltre 70 unità interne. Ogni unità è deputata ad una specifica attività, così da permettere il funzionamento dei diversi uffici nel loro complesso con una precisa e puntuale ripartizione dei compiti. La missione della società è creare servizi e soluzioni competitive di comunicazione per soddisfare i bisogni dei clienti. Poiché il raggio di azione di Areariscossioni copre l'intero territorio nazionale, la società ha avuto cura di aprire diverse filiali, con valenza tecnico-commerciale, con lo scopo di mantenere un più stretto contatto con le Amministrazioni clienti: la vicinanza all'Ente comporta indubbiamente una maggior facilità nei contatti, oltre a rendere celere la risoluzione di eventuali problematiche sopravvenute in corso d'opera. In particolare, le filiali sono strategicamente collocate in modo da ricoprire le tre zone nelle quali si può figurativamente suddividere il territorio italiano: nord, centro, sud. Per quanto riguarda il nord del Paese c'è la sede di Cremona (CR); mentre quella deputata a gestire il centro Italia è collocata a Terni (TR); infine vi sono quelle di Rende (CS) e Pompei (NA), referenti per il Sud. Oltre alle summenzionate filiali, Areariscossioni ha in essere contratti di consulenza professionale e commerciale con professionisti collocati in tutta Italia.

#### *Presidio territoriale di Rende*

Per la gestione dei servizi svolti, è da considerare il fondamentale supporto tecnico – commerciale che sarà costantemente garantito al comune di Castrovillari da parte della filiale di Rende.

Il presidio territoriale di Areariscossioni è forte dell'esperienza pluriennale nell'assistenza agli oltre quaranta enti clienti nella regione Calabria.

#### *Organigramma aziendale*

La società ha adottato un organigramma a matrice che, a differenza della classica struttura piramidale, permette di "accorciare" la distanza fra i vertici ed i singoli operatori. Tale sistema si basa su una stretta collaborazione fra i vari uffici per fornire servizi ai settori operativi della società. Questo permette di velocizzare i tempi di lavorazione ma richiede una grande preparazione dei singoli operatori che sono chiamati a collaborare in modo dinamico con i responsabili della società.

Vengono quindi individuati i seguenti settori: Ufficio Commesse, Ufficio Marketing e vendita, Ufficio Amministrazione, Ufficio Prodotti, Ufficio Operations, Area I.T..

Le commesse acquisite dal settore commerciale vengono rese disponibili all'Ufficio Commesse che, a seguito di attenta analisi, imposta le specifiche procedure di lavorazione attenendosi alle particolarità previste dal capitolato d'oneri. Tale Ufficio, di cui fa parte anche l'Ufficio Gare (che decide la partecipazione alle procedure di gara e si occupa della redazione dei progetti tecnici) si pone come principale obiettivo quello di garantire una corretta gestione delle commesse, mantenendo una visione "globale" dell'intero procedimento a partire dalla valutazione della gara d'appalto fino alla lavorazione dell'incarico acquisito. Il settore front end (facente parte dell'Ufficio Operations) predispone il data base che sarà ancora soggetto alla validazione finale dell'Ufficio Prodotti. La commessa sarà quindi messa in lavorazione ed inserita nel calendario produttivo dal Dott. Roberto Moratto (responsabile settore Operations) che provvede ad inoltrare la commessa all'ufficio di back office. I flussi di stampa dei vari atti vengono predisposti sempre dall'Ufficio Operations, in specifico dall'ufficio di back end (anch'esso facente capo al settore Operations) che si occupa anche di impostare e controllare il corretto andamento della commessa post spedizione atti. L'Ufficio Amministrazione si occupa delle fatturazioni nei confronti degli Enti clienti ma anche dei vari fornitori. Predispone altresì le rendicontazioni degli incassi e delle spese postali. Trasversalmente, tutti i processi messi in atto per la gestione della commessa, sono seguiti dall'Area I.T., che si occupa dello sviluppo e manutenzione dei sistemi informatici.

La società dispone inoltre di un servizio di consulenza telefonica, cui potranno rivolgersi per ogni evenienza i contribuenti, come dettagliatamente descritto al successivo capitolo 2.

### ***Certificazioni***

#### **Iso 9001 (Certificazione per "sistemi di gestione della qualità")**

L'impegno di Areariscossioni per un corretto servizio verso clienti e contribuenti, è stato riconosciuto a livello nazionale e molti sono i partner che hanno deciso di collaborare con la società attraverso un veloce processo di affiliazione. Nel gennaio 2005, un prezioso riconoscimento premia questo grande impegno: Areariscossioni ottiene la certificazione ISO 9001:2000. Rinnovata periodicamente è stata adeguata, nel corso del 2010, alla nuova certificazione ISO 9001:2008.

#### **Iso 14001:2004 (Certificazione per "sistema di gestione ambientale")**

La nostra società ha da sempre dimostrato grande sensibilità per l'ambiente, fortemente convinta che ognuno deve fare la sua parte per rispettare il mondo in cui viviamo. Per questo motivo abbiamo attuato un nostro sistema di gestione ambientale, che è stato implementato con il trascorrere del tempo. Il sistema di gestione predisposto, è valso ad Areariscossioni il riconoscimento della certificazione ISO 14001:2004.

#### **Certificazione dei bilanci**

Areariscossioni ha affidato ad una primaria società di revisione (Deloitte & Touche Spa), iscritta nell'albo speciale tenuto dalla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB), il controllo della regolare tenuta della contabilità sociale, della corrispondenza del bilancio alle risultanze delle scritture contabili e dell'osservanza delle norme stabilite dal codice civile per la valutazione del patrimonio sociale.

Al termine della revisione contabile viene emessa, se richiesta, la relazione di certificazione che rappresenta un giudizio indipendente sull'attendibilità del bilancio esaminato, in quanto redatto in conformità alle norme di legge ed ai principi contabili generalmente accettati.

## **2) RAPPORTI CON L'UTENZA**

### **Contribuente come centro del servizio**

I servizi oggetto della procedura si manifestano in una serie di complessi procedimenti, che se non gestiti con la dovuta competenza ed esperienza potrebbero rivelarsi logoranti per il cittadino. Nell'espletamento dei servizi descritti, perciò, Areariscossioni si pone sempre come figura di sostegno per il contribuente, e non come anonima società che non tiene conto delle situazioni contributive nelle loro mille sfaccettature. Siamo consapevoli del complicato momento storico che è in corso, e delle difficoltà che ogni giorno affrontano i cittadini: per questo motivo è fondamentale impostare il rapporto su un dialogo costruttivo, che possa portare ad un punto d'incontro tra le parti. In questo modo è possibile distinguere tra l'utente che ha volontà di adempiere il suo debito, seppur magari dotato di mezzi limitati, da quello che non ha alcuna intenzione di pagare.

In ogni fase dei servizi oggetto della presente procedura l'utente non viene mai lasciato da solo, è costantemente seguito e supportato dalla nostra società ed ha sempre a disposizione i nostri contatti per far presente problematiche eventualmente insorte, o anche solo per richiedere dei chiarimenti. L'esperienza ci dice che questo modo di lavorare, l'unico per noi possibile, porta ad una maggiore volontà del contribuente di onorare il suo debito. L'ascolto dei cittadini e dei contribuenti è un impegno prioritario di Areariscossioni. I rigidi protocolli interni utilizzati, frutto dell'esperienza maturata nel settore, uniti all'attenzione che da sempre dedichiamo alla figura del contribuente, garantiscono una riscossione che sorprende per il suo grado di efficacia.

### **Qualità certificata e trasparente**

Areariscossioni, al fine di perseguire una maggior qualità nei servizi offerti, si è dotata di:

- **Codice deontologico** che fissa precise regole di disciplina nei rapporti con i propri committenti ed i clienti/debitori;
- **Sistema di gestione** per la conformità normativa elaborato secondo i criteri dettati dalla Banca d'Italia;
- **Codice Etico** che costituisce il principale mezzo di diffusione della cultura e dell'etica all'interno dell'azienda;
- **Documento programmatico sulla sicurezza** nel rispetto degli adempimenti previsti dal decreto legislativo 196/2003 relativo alle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali.

### **B.1) Ricevimento del pubblico su appuntamento**

Il contatto diretto con l'utente è senza dubbio il metodo migliore per ottenere un alto grado di efficacia del servizio, con conseguente soddisfazione dell'utente stesso e quindi dell'Ente. Per questo motivo Areariscossioni provvederà, in accordo con il Comune, a gestire anche un servizio di front-office presso i locali dell'Ente, con personale altamente qualificato.

In questo modo il contribuente potrà rivolgersi direttamente a professionisti che lo aiuteranno nella risoluzione di eventuali problematiche insorte o anche solamente per fornirgli semplici chiarimenti e delucidazioni. Al fine di migliorare il servizio ed evitare lunghe code presso lo sportello, che si tradurrebbero in inutili perdite di tempo per l'utente, il servizio potrà essere pianificato su appuntamento, incontro richiesto dall'utenza contattando il numero verde messo a disposizione (vedi punti successivi). Il personale di front office sarà dotato di appositi segni identificativi del proprio nome, della società e del ruolo. L'utente sarà sempre ascoltato e riceverà risposta ai quesiti posti.

**B.2) Consulenza telefonica** - Sempre più importante è dare al cittadino risposte immediate ed informazioni corrette e precise. In quest'ottica, anche sulla base di quanto previsto dalla carta dei servizi adottata, il contribuente/cittadino viene considerato un soggetto al quale deve essere rivolta tutta l'attenzione possibile, evitando in primis di sottoporlo ad inutili attese e conseguenti perdite di tempo e di "rimbalzarlo" fra diversi uffici per avere risposte. Sapere esattamente le motivazioni di quanto viene richiesto è un diritto imprescindibile per il cittadino ed è l'unico modo per l'Ente, o la società che gestisce il servizio, di poter pretendere quanto dovuto limitando allo stesso tempo inutili ricorsi grazie alla professionalità del punto d'ascolto. Gli operatori dello sportello telefonico sono quindi adeguatamente istruiti e preparati non solo professionalmente ma anche nella predisposizione del contatto relazionale. Ogni chiamata viene comunque "schedata" in modo da poter aver i dati disponibili per l'estrapolazione di statistiche. Non ci avvaliamo di alcun operatore automatico. Lo sportello telefonico è suddiviso in sportello di primo e secondo livello.

*Consulenza telefonica di primo livello* - Gli operatori che rispondono alle chiamate (di primo livello) sono in grado di fornire chiarimenti sugli atti, dare delucidazioni sulle motivazioni delle richieste e gestire eventuali domande di rivisitazione del credito, facendosi carico di interfacciarsi con l'Ente per la valutazione finale della pratica.

*Consulenza telefonica di secondo livello (personale specializzato per singolo tributo)* - Nell'ipotesi in cui il servizio di Consulenza telefonica di primo livello non riesca a soddisfare le richieste avanzate, la chiamata del contribuente verrà immediatamente inoltrata al servizio di secondo livello: questo è formato da personale che ha ricevuto una specifica formazione su entrate tributarie e/o extra tributarie che, in virtù della sua specializzazione, sarà sicuramente in grado di risolvere richiesta più specificatamente tecniche, permettendo quindi la soddisfazione del contribuente.

**Gli operatori del servizio di Consulenza telefonica sono disponibili dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle 8:30 alle 18:00.**

**B.3) Numero verde gratuito a favore del contribuente** - Come servizio aggiuntivo, al fine di agevolare il rapporto tra Areariscossioni e i contribuenti, la nostra società mette a disposizione dell'utenza il numero verde sotto indicato, per contattare lo Sportello telefonico di cui al precedente paragrafo B.2: 800/090337.

**B.4) Casella di posta elettronica / fax** - La società ha attivato un servizio di posta elettronica attraverso a disposizione del cittadino, che potrà inviare documentazioni, integrazioni o quant'altro ritiene sia utile a chiarire la sua posizione debitoria. L'indirizzo è il seguente: [informazioni@areariscossioni.it](mailto:informazioni@areariscossioni.it). Oltre alla citata casella di posta elettronica, il cittadino avrà inoltre a disposizione il seguente numero di fax: [0174/673099](tel:0174673099).

**B.5) Indirizzo PEC** - Oltre all'indirizzo di posta elettronica di cui al punto precedente, ai contribuenti è messo a disposizione il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: [areariscossionisrl@pec.it](mailto:areariscossionisrl@pec.it).

### **3) MISURE ADOTTATE PER LA PREVENZIONE DEI REATI**

**Rating di legalità** - Areariscossioni si è vista attribuire dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il considerevole punteggio di ★★++ del Rating di legalità, tra i più alti nel settore, ad ulteriore dimostrazione della serietà e dell'affidabilità dell'azienda.

**Adozione del modello 231** - A tutela degli Enti per cui opera, il Gruppo Areariscossioni a far data dal 21 dicembre 2004 ha adottato ed efficacemente attuato il modello organizzativo previsto dall'art. 6 del D. LGS. 231/2001, con espresso riferimento alla prevenzione dei reati commessi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni. Sebbene l'adozione del modello sia prevista dalla legge come facoltativa, Areariscossioni, in conformità alle sue politiche aziendali, ha ritenuto necessario procedere all'adozione del modello con la delibera del Consiglio di Amministrazione, e di istituire il proprio Organismo di Vigilanza, ai sensi dell'articolo 6, 1° comma, lettera b) del D. Lgs. 231/01. Pertanto, l'adozione e l'efficace attuazione del modello non solo consente ad Areariscossioni di beneficiare dell'esimente prevista dal D. Lgs. 231/2001, ma migliora la sua Corporate Governance, limitando il rischio di commissione dei reati. In base alle previsioni del citato D.Lgs. 231/2001, l'organismo cui affidare il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curarne l'aggiornamento è stato affidato a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo (art. 6, 1° comma, lettera b) del D.Lgs. 231/2001). Applicando tali principi alla realtà aziendale di Areariscossioni, e in considerazione della specificità dei compiti che fanno capo al OdV, il relativo incarico è affidato a un organismo monocratico composto da un solo membro di provenienza esterna, dotato di specifica esperienza nell'applicazione dell'impianto giuridico previsto nel decreto, tale da garantire quei requisiti di imparzialità, autonomia, indipendenza e competenza richiesti.

**Il Codice di autoregolamentazione e Codice etico** - Areariscossioni ha ritenuto opportuno e necessario adottare ed emanare anche un Codice di Autoregolamentazione che esplicita le regole cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono con i propri atti allo svolgimento della sua attività. Inoltre la società ha provveduto ad emanare un Codice etico che individua i valori essenziali del nostro modo di essere e fare impresa e indica i comportamenti attesi nei rapporti con i clienti, attuali o potenziali, con i colleghi, con i collaboratori, con i fornitori e con le pubbliche autorità.

#### **4) PROCEDIMENTO DI RECUPERO COATTIVO UTILIZZATO**

Areariscossioni, in quanto società iscritta all'Albo dei Concessionari - art. 53 del D. Lgs. n. 446/97 – effettua il processo di recupero coattivo avvalendosi delle procedure di cui al R.D. 639/1910 e del Titolo II del D.P.R. 602/1973.

Prima di procedere con l'invio delle ingiunzioni fiscali, la nostra società effettua un tentativo di recupero del credito ponendo in essere una strutturata e comprovata fase di recupero stragiudiziale, composta dall'invio di un sollecito bonario ed una conseguente fase di phone collection. L'esperienza ci ha insegnato quanto può essere efficace questo primo tentativo di natura stragiudiziale. L'approccio "bonario" con il contribuente permette di risolvere prontamente un elevato numero di posizione debitore, senza dover passare immediatamente a forme di riscossione fin da subito più "severe" con il contribuente.

Nell'ipotesi in cui la procedura sopra descritta non si concretizzi nel recupero dell'impagato, Areariscossioni procederà con l'espletamento di una *fase ingiuntiva*, che laddove rimanga "inascoltata" sarà seguita dall'avvio delle cd. *fasi cautelari* (preavviso di fermo, fermo amministrativo, intimazione di pagamento, iscrizione di ipoteca immobiliare).

Nel caso in cui il debitore continui nell'inadempimento, come *extrema ratio* Areariscossioni porrà in essere le cd. *fasi esecutive* (pignoramento dello stipendio, del conto corrente, dei fondi pensionistici...).

## PROCEDURA DI RISCOSSIONE COATTIVA

### a) Strumenti, metodologie e procedimenti adottati per garantire l'efficacia della riscossione, con particolare riferimento alla tempistica adottata

A seguito dell'affidamento, l'Ufficio Commesse provvede al caricamento della Commessa. Successivamente, l'Ufficio Prodotti effettua un controllo circa il corretto caricamento della commessa, provvedendo prontamente a correggere eventuali errori commessi nella fase precedente. Il Dott. Nicholas Bassino e il coordinatore della riscossione coattiva Pamela Bertola si occuperanno, in accordo con l'Ente, di fissare un incontro in vista dell'avvio delle lavorazioni, dove verranno discusse le tematiche tecniche, gestionali ed operative inerenti l'affidamento dell'incarico.

A questo punto l'Ufficio front-end (che opera all'interno dell'Operations) contatta il Comune per il ricevimento del materiale su cui lavorare la commessa; la trasmissione del materiale può avvenire in diversi formati, come ad esempio: excel, txt. Il front-end si occupa della creazione dell'incarico sulla piattaforma appositamente utilizzata inserendo nel gestionale i dati ricevuti dal comune, creando quindi la banca dati; la formazione e la consegna delle liste di carico per l'approvazione da parte dell'Ente avverrà entro 30 giorni dalla consegna del materiale.

Da notare che, in questa fase, Areariscossioni presta particolare attenzione alla prescrizione dei crediti affidati dall'Ente. A riguardo, perciò, nell'ipotesi in cui il comune di Castrovillari trasmettesse ad Areariscossioni crediti prossimi alla prescrizione, la nostra ditta avrà cura di prevedere tempistiche di lavorazioni specifiche, in modo che venga evitata la prescrizione stessa.

Il database è messo a disposizione del back office, che sotto la supervisione dell'Ufficio Prodotti, elabora una serie di bonifiche: analizza e corregge le anomalie rilevate durante i caricamenti dei dati stessi. Queste irregolarità sono spesso dovute ad anomalie sui codici fiscali e ad anagrafiche con dati incompleti. Vengono inoltre evidenziate eventuali anomalie nella notifica degli atti originari. La corretta notifica degli atti avviati alla riscossione coattiva è un elemento fondamentale per il corretto svolgimento delle attività giudiziali e coatte volte al recupero del credito. Vengono perciò evidenziati eventuali crediti prescritti o notifiche non regolari che dovranno essere oggetto di approfondimento insieme all'Ente.

Ogni bonifica viene svolta attraverso un rigido protocollo interno, che non lascia facoltà interpretativa all'operatore ed è realizzata sotto lo stretto controllo dal responsabile del servizio. Durante tutta la durata dell'appalto la banca dati verrà continuamente aggiornata sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, con inserimento di tutti i relativi dati. Dopo la creazione della banca dati viene emesso il modello dell'atto da inviare al contribuente, contenente tutti i dati necessari per mettere il debitore nella condizione di capire con estrema chiarezza la richiesta che gli viene effettuata, tra i quali si citano (a titolo esemplificativo e non esaustivo): l'importo dovuto, la data di scadenza, l'ente creditore, il Responsabile del procedimento, numeri telefonici da contattare etc... L'Ufficio back-end si occupa quindi di creare il flusso di stampa che verrà inviato allo stampatore. Una volta conclusa la fase di stampa si procede con la postalizzazione degli atti. Sulla base dei dati di riscossione, giornalmente aggiornati con gli scarichi effettuati dal conto corrente appositamente dedicato dall'Ente, per le pratiche che, dopo le tempistiche inserite nel gestionale (che ovviamente tengono conto delle scadenze normativamente previste per le singole procedure e da eventuali richieste dell'Ente) non risultano pagate, si procede con l'avanzamento delle stesse.

Nelle varie fasi di avanzamento delle pratiche, succede sovente che il contribuente produca della documentazione o sollevi specifiche problematiche volte alla "rivisitazione" del suo debito. Ogni "rimostranza" prodotta dal contribuente porta all'apertura di un ticket che viene affidato ad un pool

di operatori di back office esperti che valuteranno le richieste (se necessario confrontandosi con l'Ente) e produrranno un documento di accettazione, ricalcolo o annullamento, che verrà inviato al contribuente.

### **Le banche dati**

L'intera attività progettuale nasce con la creazione di una banca dati univoca ed integrata dei soggetti e degli oggetti d'imposta dove l'oggetto impositivo diviene il punto focale della gestione, al quale vengono correlate tutte le informazioni necessarie ed utili alla corretta imposizione della tariffa puntuale.

Il nostro sistema informatico utilizza uno dei data-base relazionali di ultima generazione a seconda dei volumi di dati in esso contenuti (sqlserver, oracle ...) e comunque sempre convertibili in altri formati, rendendo quindi trasparente il sistema di relazioni tra le varie tabelle in esso contenute.

### **Implementazione Dati**

Il database è messo a disposizione del back office, sotto la supervisione dell'Ufficio Progetti che elabora una serie di bonifiche ovvero analizza e corregge le anomalie rilevate durante i caricamenti dei dati stessi. Queste irregolarità sono spesso causate da errori nel trasferimento dei dati, da sbagli commessi dai contribuenti nella compilazione delle dichiarazioni e denunce, nonché da errori di interpretazione della normativa da parte dei contribuenti. Ogni bonifica viene svolta attraverso un rigido protocollo interno, che non lascia facoltà interpretativa all'operatore ed è realizzata sotto lo stretto controllo dal responsabile del tributo.

### **Aggiornamento Banca Dati**

Durante tutta la durata dell'appalto la banca dati verrà continuamente aggiornata sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, con inserimento di tutti i relativi dati.

### **Ricerche anagrafiche e rintracci**

Per le pratiche la cui spedizione ha avuto esito negativo, un operatore scansiona la busta e valuta la ragione della mancata notifica. Nel caso in cui il debitore sia deceduto o semplicemente si sia trasferito, la procedura prevede che venga inviata la richiesta all'Anagrafe dell'ultimo Comune di residenza conosciuto del debitore, per aver contezza del nome degli eredi o del nuovo indirizzo di residenza. Tale ricerca viene ripetuta fino all'effettivo rintraccio del soggetto debitore oppure alla comunicazione ufficiale di irreperibilità prodotta dal Comune interpellato. Qualora invece il debitore sia irreperibile o l'indirizzo, a seguito delle ricerche, risulti il medesimo, si richiede la notifica tramite messo comunale dell'ultimo Comune di residenza. La procedura di ricerca anagrafica viene attivata per ogni fase di lavorazione della pratica (sollecito, accertamento, ingiunzione, preavviso di fermo, intimazione di pagamento, etc.). Queste operazioni sono effettuate in modo sistematico, per far sì che non vengano inviati atti a cittadini irreperibili, inficiandone quindi l'esecutività.

Il recapito degli atti è fondamentale per il recupero del credito, per questo motivo la piattaforma implementa un modulo dedicato per velocizzare la ricerca della residenza con collegamenti automatici al PRA, alla Motorizzazione e permette di inviare direttamente all'ufficio anagrafe dell'ultimo comune di residenza la richiesta del nuovo indirizzo di residenza tramite fax, PEC. Nell'evenienza in cui il Comune fornisca i dati d'accesso al PuntoFisco, le ricerche anagrafiche sono fatte immediatamente e contestualmente alla restituzione del documento spedito dall'operatore di Areariscossioni.

### **b) Recupero stragiudiziale**

Il recupero crediti stragiudiziale è una pratica che può risolvere situazioni debitorie in modo veloce, relativamente semplice ed evitando la compromissione del rapporto cittadino/Ente.

Questa procedura si compone di una prima fase di sollecito epistolare ed una successiva di sollecito telefonico.

#### a) Sollecito epistolare

La fase di sollecito permette di sensibilizzare il contribuente senza passare immediatamente a forme di riscossione più impegnative, anche dal punto di vista giuridico.

A seguito dell'aggiornamento della banca dati si provvede ad elaborare la comunicazione di "diffida e messa in mora" da inviare ai contribuenti che non hanno provveduto a regolarizzare la loro posizione. Nella lettera sono riepilogati i dati relativi all'atto per cui è richiesto il versamento, le somme eventualmente maggiorate degli interessi moratori aggiornati, i diritti per mancato pagamento, le spese postali e le modalità di versamento del dovuto. Il sollecito viene inviato a mezzo posta ordinaria. Nel caso in cui sia già presente una notifica certa, questa fase è utilizzata quale ultima possibilità per il contribuente di effettuare il pagamento. Il sollecito comprende tutte le informazioni relative al mancato/inesatto pagamento del dovuto; vengono, se del caso, allegate anche copie dei documenti che giustificano la richiesta di pagamento.

L'attività si articola in una serie di operazioni volte a rendere più semplice o, se possibile, ad evitare il punto finale di ogni ricorso, e cioè la discussione avanti alle Commissioni Tributarie o ai Giudici di Pace, in quanto comporta spese e rischi per l'Amministrazione, sia in termini strettamente economici che di immagine. Senza dimenticare quelli legati all'aleatorietà che un contenzioso in sede giurisdizionale comporta nonché quelli connessi alle tempistiche, per le quali in nostro Paese è tristemente noto.

#### b) Phone Collection

L'attività di phone collection è finalizzata ad instaurare il primo contatto con il debitore, raccogliendo ogni informazione utile alla definizione dell'insoluto, rendendo note modalità di pagamento e tempi. E' importante, se non fondamentale, avere con l'utente un contatto verbale, sia pure solo per via telefonica. La società attiva lo svolgimento di questo servizio stragiudiziale attraverso professionisti, formati secondo le più recenti normative sulla privacy.

L'attività di sollecito viene svolta da un presidio calabrese, con sede nella città di Rende, composto, come si diceva, da professionisti esperti nel settore.

La struttura che si occupa del sollecito telefonico adotta un proprio codice etico dove caratterizzato dai seguenti valori: lealtà e trasparenza, attenzione alla persona, lavoro di squadra, senso di appartenenza, doveri dei dipendenti, riservatezza delle notizie, rapporti della concorrenza. Inoltre, tutti gli operatori operano nel rispetto degli adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 196/2003 relativo alle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali e nel rispetto anche dell'obbligo di redazione del documento programmatico sulla sicurezza e privacy.

Tutti gli operatori dedicati alla phone collection hanno accesso diretto al fascicolo del contribuente, questo oltre ad accorciare i tempi del recupero permette di inserire una breve relazione per ogni contatto avuto con il contribuente. Tutte queste informazioni rimangono all'interno del fascicolo del contribuente ed eventualmente possono essere utilizzati per le fasi successive del recupero del credito.

#### **c) Riscossione coattiva**

##### **Fase ingiuntiva**

##### **Ingiunzione fiscale**

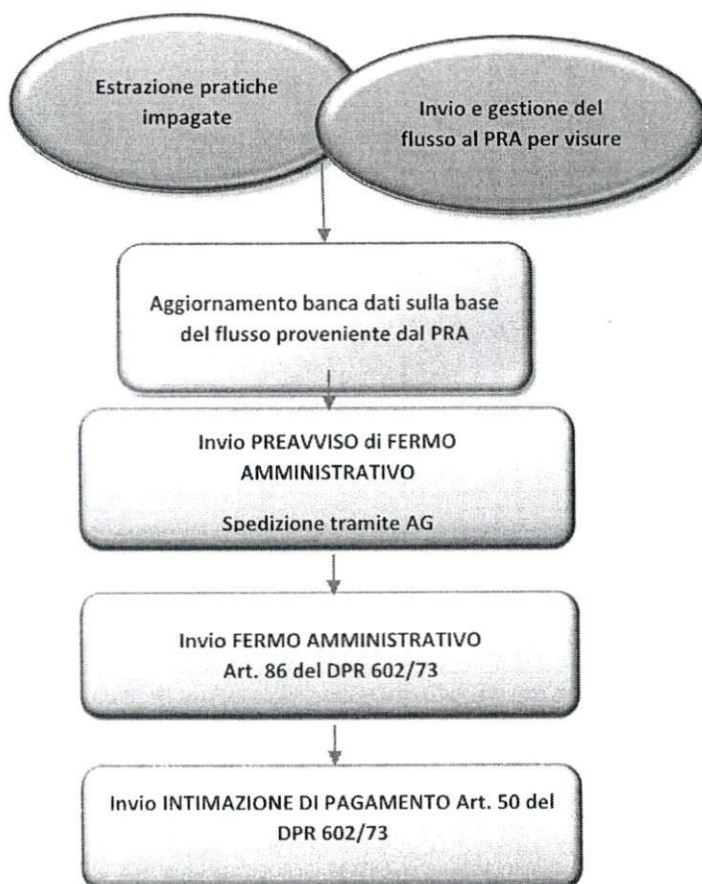
Nel caso in cui il debitore non ottemperi al pagamento, decorsi i termini, viene attivata la fase di riscossione coattiva. Areariscossioni procede quindi nell'elaborazione, stampa e notifica dell'ingiunzione di pagamento al contribuente, decorsi 40 giorni dall'invio del primo atto della fase

stragiudiziale. Tale predetto strumento è regolato dal R.D. n. 639/1910 ed ha valore di precetto, nel caso di titolo precostituito o di titolo esecutivo negli altri casi. L'emissione dell'ingiunzione è un momento particolarmente delicato in quanto da esso derivano atti successivi particolarmente onerosi dal punto di vista del loro impatto sui cittadini. Occorre quindi una notevole attenzione nella sua emissione per non incorrere nel fenomeno delle cosiddette "cartelle pazze". Consapevole di ciò, Arreariscossioni ha previsto una procedura articolata al fine di eliminare ogni possibilità di errore. Si procede alla stampa di un elenco contenente i nominativi dei soggetti a cui inviare l'ingiunzione e gli importi analitici del debito. Le posizioni vengono controllate una ad una con i dati originari trasmessi dall'Ente ed una copia dello stesso e della bozza vengono inviati al Comune per un ulteriore controllo ed approvazione prima di attivare la procedura di stampa e postalizzazione. In questa fase è ancora possibile, perciò, provvedere ad eventuali correzioni o all'inserimento di dati specifici per una corretta emissione degli atti. Una volta verificati tutti i dati si procede quindi alla stampa delle ingiunzioni, con la sottoscrizione da parte del funzionario responsabile e la notifica al contribuente con utilizzo del servizio postale.

#### Sollecito di pagamento post - ingiunzione

La legge numero 228 del 2012, commi 537 e seguenti, ha introdotto importanti innovazioni normative in materia di ingiunzione fiscale. Per gli importi inferiori a € 1.000,00, e una volta decorso inutilmente il termine di 60 o 30 giorni per il pagamento dell'ingiunzione (60 giorni per i tributi, 30 per le altre entrate), è necessario inviare un sollecito di pagamento (per posta ordinaria) riepilogativo degli importi a debito a carico del contribuente. Nell'ipotesi in cui anche il suddetto sollecito di pagamento rimanga inascoltato, trascorsi 120 giorni dall'invio dello stesso si proseguirà con le azioni cautelari ed esecutive.

#### Fasi cautelari



### Preavviso di fermo

Nel caso in cui, a seguito della notifica dell'ingiunzione fiscale e decorsi i termini previsti dalle norme, non sia avvenuto il pagamento, tramite apposita convenzione stipulata fra Arreariscossioni ed A.C.I., viene attivata la verifica dei beni mobili registrati in capo al debitore. La procedura prevede un complesso sistema di screening tra importo a debito e valore ipotetico dei mezzi da sottoporre a fermo, di modo da individuare quello o quelli il cui valore più si avvicina all'importo da sottoporre ad azione esecutiva.

Viene quindi inviata al debitore una comunicazione (obbligatoria per legge) nella quale si intima il pagamento in assenza del quale sarà attivato il fermo amministrativo del bene così come sopra individuato. La comunicazione contiene ancora una volta i conteggi aggiornati ed un bollettino di c/c postale per l'esecuzione del pagamento.

### Fermo amministrativo

Se il debitore non effettua il pagamento viene iscritto il fermo amministrativo del bene mobile registrato. Vengono prodotte le comunicazioni previste dal D.P.R. 602/1973 alla Regione, all'Agenzia delle Entrate ed al contribuente unitamente ai nuovi conteggi ed al bollettino di c/c postale.

### Intimazione Di Pagamento

Decorsi più di 365 giorni dalla notifica dell'ingiunzione, prima di dare inizio alle procedure esecutive, deve essere inviata al contribuente l'intimazione di pagamento per rinnovare l'efficacia del titolo esecutivo. Anche questa fase rientra nell'ottica di fornire sempre al contribuente la più ampia e maggiore consapevolezza di quelle che saranno le procedure che verranno attivate a suo carico. In questo tipo di comunicazione inviata viene sempre espressamente evidenziato che in mancanza del pagamento si procederà con il pignoramento, dando un termine di 5 giorni per l'adempimento. La procedura, a questo punto della lavorazione, elenca i nominativi dei contribuenti che non hanno provveduto a regolarizzare la propria posizione (rimanendo quindi morosi). Tramite il proprio sistema informatico, per ogni singolo codice fiscale, viene attivata una ricerca simultanea su numerose banche dati che permette di avere una situazione dettagliata a livello patrimoniale, di datore di lavoro e di pregiudizievoli a carico del contribuente, avendo quindi una prima indicazione sul fatto che il contribuente trattato sia un buon o cattivo pagatore.

Grazie all'accesso diretto alle diverse banche dati, verranno evidenziati dati oggettivi sulla situazione patrimoniale degli utenti in modo che l'Ente abbia la possibilità di valutare, sulla base dei parametri che intenderà seguire (entità degli importi, numero di pratiche, economicità, convenienza, ecc.), l'opportunità di proseguire nella fase esecutiva, dati i costi a debito dell'Ente in caso di esito finale negativo. Per le procedure esecutive, vengono poste a debito del cittadino debitore gli importi approvati dal Ministero e pubblicati sulla G.U. del 6 febbraio 2001. Il cittadino sarà quindi sottoposto al pagamento di importi certi e non discriminanti.

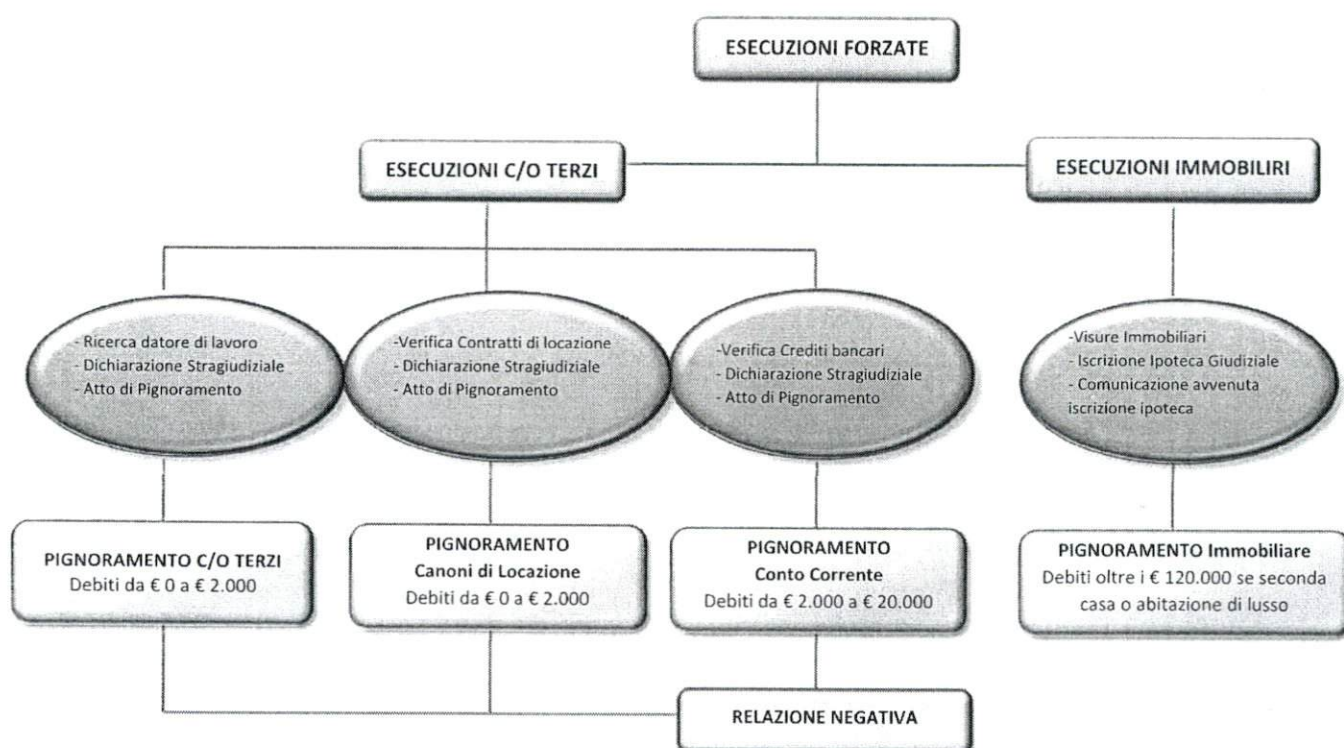
Tutta la procedura adottata è scrupolosamente quella prevista dal D.P.R. n. 602/1973 ed è seguita da un Funzionario della riscossione, abilitato ai sensi di legge.

### Iscrizione di ipoteca immobiliare art. 76 del D.P.R. n. 602/73

Per tutti i crediti inesitati e superiori ai 120.000,00 euro viene effettuata la ricerca, sul territorio nazionale, delle proprietà immobiliari in capo al debitore. Successivamente viene effettuato il controllo, presso la Conservatoria dei pubblici registri immobiliari, di tutti gli atti registrati a favore e/o contro il contribuente. Effettuata la verifica dei valori a crediti rispetto a quello degli immobili individuati, si provvede ad iscrivere l'ipoteca giudiziale per un importo doppio rispetto a quello riportato nell'ingiunzione fiscale. Nel caso in cui i beni siano già oggetto di ipoteca verrà valutata, insieme all'Ente, l'opportunità di iscrivere un'ipoteca di grado successivo. Negli ultimi anni si sono velocemente susseguite norme a tutela dell'unico immobile di proprietà, soprattutto se abitazione

principale del debitore. Oggi, a prescindere dall'entità del debito, non si può più pignorare la casa di abitazione del contribuente, a condizione che, in primo luogo, l'immobile da pignorare sia l'unico di proprietà del debitore e che questi vi risieda anagraficamente. Tuttavia, il pignoramento può avvenire, ancorché si tratti dell'unico immobile di proprietà del debitore, qualora l'abitazione abbia le caratteristiche di lusso indicate dal DM 2.8.69 e, comunque, se esso risulta accatastato nelle categorie A/8 e A/9 (si tratta, in sostanza, degli immobili di lusso, delle ville, dei castelli, dei palazzi di eminenti pregi artistici o storici). L'espropriazione immobiliare può avvenire solo se il credito supera, nel complesso, i 120.000,00 euro.

### Fasi esecutive



### Pignoramento presso terzi

Nel caso in cui il debitore non sia in possesso di beni immobili o beni mobili registrati ovvero il loro valore non sia tale da assorbire quello del debito, viene attivata la procedura di pignoramento dei crediti presso terzi.

Saranno quindi oggetto di particolare attenzione i crediti derivanti da lavoro dipendente, da collaborazioni, da partecipazioni a società, conti correnti e depositi bancari, da fitti attivi, ecc.. Verranno quindi avviate le seguenti procedure:

### Pignoramento dello stipendio e del conto corrente

Per quanto riguarda i redditi derivanti da lavoro dipendente, individuato il datore di lavoro, viene inviata la dichiarazione stragiudiziale alla quale il datore di lavoro è obbligato a rispondere evidenziando se sono già in atto altri pignoramenti del quinto dello stipendio e l'ammontare dello stesso oltre che della quota di T.F.R. accantonato. Con riferimento al pignoramento dello stipendio, il D.L. n. 16/2012 ha introdotto, all'art.3, nuove soglie per la pignorabilità dello stipendio e delle altre indennità connesse al rapporto di lavoro: per importi fino a 2.000,00 euro la quota pignorabile

è un decimo, per somme comprese tra 2.000,01 e 5.000,00 euro è un settimo, mentre se si superano i 5.000,01 euro si applica la quota di un quinto, che costituisce il limite massimo pignorabile. Il pignoramento avverrà notificando l'atto direttamente al datore di lavoro, che dovrà corrispondere ad Areariscossioni la succitata frazione dello stipendio o del trattamento di fine rapporto di lavoro. Per il pignoramento di fitti e pigioni, sulla base della procedura prevista dal D.P.R. 602/73, verrà richiesto all'affittuario di versare direttamente ad Areariscossioni i fitti dovuti e quelli che andranno a scadere, fino alla concorrenza del debito. Negli altri casi il terzo verrà citato dinanzi al giudice dell'esecuzione, chiedendo l'assegnazione del credito fino alla concorrenza del debito. Areariscossioni ha provveduto a creare una banca dati di tutti gli sportelli bancari presenti sul territorio nazionale. Sulla base dell'indirizzo di residenza del contribuente vengono inviate le dichiarazioni stragiudiziali agli istituti bancari del territorio (per i residenti in grandi centri urbani si individua il CAB della banca corrispondente al CAP postale). In forza delle risposte pervenute dagli istituti bancari si provvede alla notifica dell'atto di pignoramento del conto.

#### Pignoramento fondi pensionistici

Vista l'esclusione legislativa dell'attività esecutiva sui fondi pensionistici con la procedura agevolata prevista dal D.P.R. n. 602/1973, la società ha predisposto un'apposita procedura, avvalendosi della collaborazione di rinomati studi legali esterni, per effettuare il pignoramento di tali somme, previa sentenza dal Giudice dell'Esecuzione.

#### Gestione sgravi, rimborsi, sospensioni e rateizzazioni. Comunicazioni di inesigibilità

##### Gestione sgravi/rimborsi

Entro i termini previsti dalla normativa, o a richiesta del Comune, verranno effettuate tutte le variazioni/annullamenti e rimborsi e saranno inviati gli eventuali avvisi di rettifica completi delle modalità di determinazione dell'importo ricalcolato e comprensivi di modello precompilato per il pagamento.

Attraverso il proprio sistema informatico, l'Ente ha la possibilità di effettuare direttamente gli sgravi, evitando così errori nella trasmissione delle informazioni e velocizzando l'intero processo.

##### Gestione sospensioni

Nel caso in cui l'Utente contesti il debito producendo idonea documentazione (così come previsto dalla legge 228/2012), il software permette la sospensione degli atti con le modalità indicate dalla sopracitata normativa, provvedendo a darne contestuale informazione, tramite procedure online, all'Ente. Al di fuori di tali casistiche è sempre possibile, per permettere all'Ente eventuali ulteriori verifiche e controlli, procedere con una sospensione, che impedisce l'avanzamento della pratica nelle ulteriori fasi, per un periodo di 60 giorni entro i quali l'Ente deve comunicarne o il discarico o l'autorizzazione a proseguire.

##### Rateizzazioni

A causa del perdurare della crisi economica sono sempre maggiori le richieste di rateazioni. Sono molti gli Utenti che vorrebbero sanare la propria posizione ma che, trovandosi in condizioni economiche disagiate, non possono effettuare un pagamento in unica soluzione. A tal fine la società, previo accordo con l'Ente, è disponibile ad effettuare dilazioni di pagamento. Per casi di importi rilevanti e per periodi di rateazione molto lunghi, possono essere definite con l'Ente le opportune garanzie da richiedere.

Il nostro software è in grado di gestire le rateizzazioni, creando un adeguato piano di rientro in base all'importo a debito, con l'aggiornamento degli interessi e fissando scadenze precise entro cui effettuare i pagamenti procedendo all'invio dei singoli bollettini postali.

Nella videata del riepilogo pratica verrà evidenziato anche questo particolare e l'amministrazione, con accesso in terminal, può verificare in tempo reale lo stato dei pagamenti e visualizzare le eventuali note inserite dai nostri operatori in merito agli accordi presi con il debitore alla stipula del piano di rientro. I nostri operatori, una volta al mese, effettuano la verifica dei piani di rientro, in cui il programma estrapola i mancati pagamenti della Prima rata o due consecutive ecc. e sarà facoltà della società e del cliente valutare se sospendere il piano di rientro e far avanzare la pratica nelle fasi successive o, nel caso si rilevi la difficoltà economica dell'Utente, andare incontro alle sue esigenze con nuove soluzioni.

#### Comunicazioni di inesigibilità

L'ingiunzione fiscale è un titolo che ha validità decennale. Per gli Utenti ad oggi non solvibili si potrebbe continuare per lungo tempo alla verifica del cambiamento di tale situazione al fine di poter recuperare il credito. L'iscrizione di tali crediti (che hanno comunque una possibilità di incasso molto bassa, legata a cambiamenti tanto repentini quanto rari) nei bilanci societari potrebbe però creare notevoli problemi. Per ovviare a tale problematica, Areariscossioni può, con cadenza concordata con l'Ente ed al verificarsi di determinate condizioni, produrre le giustificazioni per l'inesigibilità dei crediti che potranno essere così defalcati dai bilanci.

### **5) SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

La nostra società ha dedicato, negli ultimi anni, particolare attenzione alle proprie strutture informatiche, al fine di garantire un miglioramento dei servizi offerti agli enti ed ai contribuenti.

A tal scopo, Areariscossioni si è dotata di una piattaforma informatica per la gestione integrata dei servizi: questa si basa su diversi moduli, ognuno creato per la gestione delle singole attività (es. riscossione coattiva, attività di verifica, rendicontazione, etc.), che interagiscono tra loro. La nuova piattaforma cambia l'approccio al concetto di recupero: il credito, qualunque sia la tipologia e lo stato in cui viene consegnato dall'Ente alla nostra società, una volta caricato viene avanzato "direttamente" dal sistema nelle varie fasi che dovrà percorrere per giungere al pagamento o al discarico per inesigibilità. Infatti il software permette di creare dei cash-flow di lavoro specifici per commessa e addirittura per lavorazione all'interno della stessa commessa. Il vantaggio per l'Ente è quello di avere a disposizione una piattaforma che si adeguerà alle specifiche esigenze, permettendo un monitoraggio dipartimentale in live costante, assicurando quindi la massima trasparenza.

#### ***Modulo utilizzato per la gestione del servizio di recupero stragiudiziale e coattivo***

All'interno della piattaforma è stato creato un unico modulo per la gestione del servizio: dal recupero stragiudiziale alle procedure cautelari ed esecutive, comprese le autotutele e i ricorsi.

Grazie alla flessibilità di questo applicativo è possibile ottenere i seguenti vantaggi:

- Flessibilità funzionale: permette di personalizzare le procedure sulla base delle necessità dell'Amministrazione;
- Controllo diretto delle modifiche: per garantire il rispetto delle tempistiche di progetto;
- Importazione dati: per caricare dati in ogni formato che l'Ente mette a disposizione;

- Gestione diretta conteggi: per poter adattare i conteggi (more, addebiti, etc.) alle esigenze degli Enti e del Legislatore.

**Flessibilità**: la sequenza delle azioni di recupero è variabile a livello di commessa. In sostanza, per ogni lotto di pratiche da recuperare si stabilisce, in accordo con il cliente e sulla base del tipo di credito da recuperare, quali sono le varie azioni di recupero che verranno messe in atto per quello specifico insieme di pratiche, nel ventaglio delle azioni stragiudiziali e di recupero coattivo;

**Disponibilità dati**: tutti i dati di ognuna delle pratiche devono essere memorizzati nel sistema informatico e devono poter essere consultabili da qualsiasi operatore dotato delle opportune credenziali di accesso. Ciò vale per accedere alle informazioni sullo stato delle singole pratiche fornendo il dettaglio:

- Dei dati anagrafici aggiornati;
- Di quelli relativi alle posizioni debitorie (documenti emessi, pagamenti ricevuti ecc.);
- Delle diverse fasi di riscossioni (azioni eseguite, ecc.).

In qualsiasi momento è possibile consultare a video la copia del documento inviato, la relativa cartolina di notifica nonché la prova dei pagamenti effettuati.

**Accessibilità**: oltre alle caratteristiche sopra descritte, il modulo permette il collegamento, in modalità sicura ed attraverso connessione ad internet, la consultazione della banca dati. Da una qualsiasi postazione l'utente dotato delle opportune credenziali potrà accedere al sistema per effettuare tutte le ricerche e le statistiche desiderate (ad esempio possibilità di ricerca tramite codice fiscale, anche relativamente a più lotti, lo stato dell'anagrafica, l'estrazione statistiche pagamenti, ecc.). In questo modo anche l'Ente può monitorare le pratiche che ha affidato ad Areariscossioni con i dati aggiornati in tempo reale.

**Efficacia dell'azione di recupero**: una particolarità fondamentale della nostra procedura è la gestione delle pratiche con il criterio dell'avanzamento. Le pratiche, alle quali è stato affidato all'origine uno specifico iter di recupero, avanzano in modo automatico alla fase successiva alla scadenza del tempo prefissato. In questo modo si garantisce che le tempistiche delle azioni di recupero siano prefissate e rese certe, cosicché si possa garantirne la tempestività ed aumentare così sensibilmente l'efficacia.

**Economicità**: per rendere i costi delle azioni di riscossione compatibili con gli importi da recuperare, la piattaforma permette di realizzare una strategia basata su tre pilastri:

1. La qualità dei dati: alla ricezione delle posizioni da recuperare ognuna di queste viene singolarmente verificata e caricata sul sistema. Vi è quindi una fase di bonifica che permette di eliminare o correggere ogni anomalia. In questo modo si riescono ad inviare comunicazioni di richiesta ai debitori con maggiori garanzie di recapito e minore livello di contestazioni;
2. L'unificazione delle posizioni: dopo la fase di bonifica vengono unificate, tramite il codice fiscale, le posizioni relative allo stesso debitore. In questo modo ogni comunicazione inviata riguarderà tutte le posizioni da recuperare per quel debitore, che riceverà un solo documento.
3. La flessibilità delle comunicazioni: la sequenza parametrizzabile delle azioni permette di calibrare il numero ed il tipo delle operazioni di recupero stragiudiziale in base ai criteri delle pratiche stesse. In questo modo le fasi da svolgere possono dipendere dalle scelte dell'Amministrazione.

**Creazione commessa** - Le liste di carico fornite dall'Ente per il recupero del dovuto vengono caricate all'interno del database dell'applicativo andando a formare delle commesse di lavorazione. La schermata iniziale mostra lo stato di tali commesse che, una volta popolate dei necessari dati, passano alla "fase di caricamento dati", avanzando poi nelle fasi successive ("fase stragiudiziale", "fase ingiuntiva" e "fase esecutiva") mano a mano che vengono espletate le diverse procedure di riscossione. In questo modo risulta comprensibile sin dal primo momento l'andamento delle varie commesse ed il loro stato di lavorazione.

**Riepilogativa liste di carico** – Entrando all'interno della commessa è possibile visualizzare tutte le pratiche che la compongono.

Per ogni pratica sono riportati i dati relativi a:

- Nominativo;
- Codice Fiscale;
- Obbligato e coobbligato;
- Importo da pagare;
- Ultimo documento inviato;
- Stato della posizione (pagamento totale o parziale, pratica annullata, pratica in rateizzazione, pratica negativa);
- Data di notifica, di postalizzazione e di compiuta giacenza dell'ultimo documento emesso;
- Stato anagrafica (normale o in ricerca anagrafica).

È inoltre possibile effettuare ricerche ed applicare filtri sulla lista di posizioni a seconda delle esigenze. Per garantire la massima trasparenza ed efficacia ogni lista è esportabile su excel in qualsiasi momento, tramite l'apposita funzione, per l'elaborazione di report ai fini dell'analisi dell'andamento economico-finanziario.

**Riepilogativo pratica** – Entrando all'interno della singola posizione è possibile accedere al "fascicolo" del contribuente contenente tutta la modulistica e le informazioni ad esso legate. Nello specifico i dati contenuti sono:

- Dati anagrafici (nominativo, c. f., ultimo indirizzo conosciuto, telefono, fax, ecc.);
- Elenco dei pagamenti eseguiti con possibilità di visualizzazione dei bollettini;
- Visualizzazione dei piani di rientro;
- Visualizzazione dell'ultimo atto emesso con possibilità di stampa;
- Visualizzazione storica di tutti gli atti emessi con possibilità di stampa;
- Visualizzazione delle visure A.C.I. effettuate;
- Visualizzazione delle note rilasciate dagli operatori.

## **TRASMISSIONE DATI CON L'ENTE – ACCESSO WEB**

Nell'ottica di instaurare un rapporto basato sulla massima trasparenza, Areariscossioni ha realizzato un accesso web per l'Ente, all'indirizzo <https://dtp.areariscossioni.eu>, con cui è possibile accedere a tutti i dati relativi alle riscossioni effettuate. Contestualmente alla creazione della banca dati, vengono fornite all'Ente le credenziali per l'accesso. Questo strumento permette all'ufficio tributi di essere parte attiva nel processo semplificando al massimo un'attività delicata come quella della riscossione garantendo la massima efficienza con il minimo sforzo. Grazie alle avanzate tecnologie utilizzate dall'ufficio EDP interno con un semplice clic è possibile:

- visualizzare le liste di carico;
- visualizzare la situazione pagamenti;

- monitorare la situazione delle singole posizioni tramite i filtri ed i riepiloghi dati messi a disposizione;
- esportare le liste di carico in formato Excel per l'elaborazione di report per l'analisi dell'andamento economico finanziario;
- visualizzare la specifica delle singole posizioni pagate;
- visualizzare e scaricare in formato.pdf le fatture emesse dal concessionario.

Grazie al sopra citato accesso web in favore dell'Ente, gli uffici del Comune di Castrovillari hanno l'accesso al software, con tutti i vantaggi che ne seguono: potrà essere visualizzata nel dettaglio la posizione di ogni singolo contribuente, con la sua attuale posizione e tutte le fasi che l'hanno interessato.

La Vostra società potrà quindi visualizzare informazioni relative al contribuente, oltre ad avere la possibilità di effettuare indagini statistiche.

## **6) ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE**

### **Tempi e modalità di rendicontazione**

Ai fini della gestione dei tributi Areariscossioni utilizza un apposito modulo della piattaforma informatica che è in grado di effettuare operazioni di rendicontazione, calcolo dell'aggio e riversamento di qualsiasi tributo riscosso dalla società (ammesso che l'incasso avvenga attraverso i suoi conti) nei tempi previsti per legge. Il modulo sfrutta i dati accessibili attraverso internet nel sito delle poste italiane relativi al versamento dei bollettini, e permette altresì l'inserimento puntuale di altri pagamenti che eventualmente non sono eseguiti attraverso i bollettini di conto corrente postale eventualmente predisposti. Il sistema informatico è stato creato volutamente assai elastico e dinamico, in modo da consentire alla società di gestire tutti i tipi di tributi/entrate comunali. All'avvio delle lavorazioni, oltre alla predisposizione della banca dati, come già evidenziato in precedenza, viene anche organizzato il sistema informatico di riscossione e rendicontazione, implementandolo con gli elementi indispensabili per le operazioni: numero di c/c su cui saranno riversati gli importi di competenza del cliente, periodicità di discarico, percentuali di aggio, ecc. Areariscossioni riesce a identificare, tramite apposita codificazione, i singoli versamenti che vengono automaticamente riconosciuti dal programma. Gli importi riscossi direttamente da Areariscossioni su propri specifici c/c postali sono scaricati giornalmente.

### **Funzionalità Principali**

Il programma permette ai nostri operatori le seguenti funzioni:

a) Caricamento che consente di inserire i dati degli avvenuti pagamenti: Il sistema è in grado di caricare i versamenti da diverse fonti, tra le quali:

flussi Poste Italiane, prelevati dal sito BancoPoste, che consistono in file Excel con estensione .csv e immagini dei bollettini in formato.tif;

flussi CBI provenienti dal circuito bancario standard MAV; flussi da file Excel in formato proprietario; manualmente, tramite apposito data-entry: in questo caso è possibile agganciare al versamento anche la scansione del documento.

b) Visualizzazione del bollettino

Il sistema consente di visualizzare, in ogni fase della lavorazione, i bollettini, siano essi scaricati automaticamente, sia agganciati successivamente, in seguito a caricamenti manuali.

c) Abbinamento dei pagamenti al prodotto

Il sistema, in caso di riconoscimento automatico tramite il quinto campo, consente di targare, in una prima fase, ogni versamento all'ente/prodotto. In caso di rendicontazione manuale, questa operazione può essere svolta manualmente.

d) Rendicontazione del bollettino a contribuente

Nella seconda fase di rendicontazione, il bollettino viene abbinato al contribuente che lo ha pagato: tale operazione è automatica qualora si disponga dei flussi di carico, manuale negli altri casi.

e) Riconoscimento pagamento – contribuente in automatico o semiautomatico

Il sistema provvede all'abbinamento versamento-contribuente in base a svariati parametri, tra i quali ricordiamo: ente / prodotto / quinto campo / importo pagato / data versamento.

f) Chiusura lotti di rendicontazione

Al termine della seconda fase di rendicontazione, il sistema genera un tabulato (di seguito: lotto), suddiviso per prodotto e per numero di commessa, riportante il dettaglio della pratica, gli estremi dei versamenti abbinati, le competenze spettanti al Concessionario e quelle spettanti all'Ente. I lotti chiusi sono visibili sul sito di Areariscossioni in tempo reale.

g) Riversamento ai comuni delle somme incassate

h) Calcolo aggio

Con cadenza solitamente quindicinale, le somme incassate vengono riversate all'ente: ogni ente può disporre di coordinate bancarie di appoggio differenti, a seconda, ad esempio, del tributo cui si riferiscono i versamenti.

Il sistema, in fase di abbinamento ente – prodotto - contribuente, provvede a calcolare l'aggio di competenza di Areariscossioni, sulla base dei parametri impostati: è possibile definire un aggio fisso, uno in percentuale sul totale versato o entrambi, in una modalità mista.

i) Statistiche

Il sistema fornisce statistiche dettagliate e genera report di controllo per quanto riguarda l'andamento della riscossione. Le procedure interne di monitoraggio verificano con cadenza mensile:

- n° di versamenti totali del periodo
  - importo totale dei versamenti
- Il Sistema fornisce tali dati generando un report.

j) Rendicontazione on-line

il modulo di rendicontazione on-line, di semplice utilizzo, fornisce indicazioni utili all'ente, quali: riepilogo del riscosso;  
riepilogo per lotto di riversamento;  
dettaglio dei versamenti riversati (solo se l'incasso avverrà sui conti del concessionario) e rendicontazione.

***Tempistiche e modalità di gestione dell'attività di rendicontazione***

Il pagamento, comunque avvenuto, perviene ad Areariscossioni, che ne elabora i dati per una corretta individuazione degli importi finalizzata al riversamento ed alla rendicontazione. L'individuazione del pagamento (allibramento) è il momento cruciale di tutto il sistema di riscossione perché da esso dipende una corretta gestione dei riversamenti e della rendicontazione.

Areariscossioni riesce, con i suoi mezzi e sistemi informatici, ad effettuare questa individuazione in tempo pressoché reale, anticipando quindi al massimo le tempistiche di riversamento, per i quali si attiene comunque alle disposizioni concordate con l'Ente creditore. Il riversamento, al netto dell'aggio fatturato spettante ad Areariscossioni, viene effettuato con bonifico, sui conti di tesoreria indicati dall'Ente. La rendicontazione fornita è:

- DETTAGLIATA CON RIFERIMENTO ALL'ANNUALITA' DI IMPOSTA
- RILASCIATA CONTESTUALMENTE AL RIVERSAMENTO

- SCARICABILE ON-LINE SU PAGINA WEB DEDICATA ALL'ENTE CON COLLEGAMENTO A <https://dtp.areariscossioni.eu>

Tramite apposita codificazione, i singoli versamenti vengono automaticamente riconosciuti dal programma. Per quanto concerne la riscossione, Areariscossioni è in grado di effettuare il riconoscimento e la descrizione di tutti gli elementi utili alla rendicontazione in tempi rapidissimi, così da permetterne l'utilizzo dei dati sia ai fini contabili che di accertamento. Areariscossioni gestisce tutti i processi di rendicontazione attraverso il modulo dedicato alla rendicontazione, che comprende al suo interno il software Rendicontazione Banco Poste che è capace di effettuare operazioni di rendicontazione, calcolo aggio e riversamento di qualsiasi tributo riscosso dalla società nei tempi previsti per legge. Il software sfrutta i dati accessibili attraverso internet nel sito delle poste italiane relativi al versamento dei bollettini, e permette altresì l'inserimento puntuale di altri pagamenti che eventualmente non sono fatti attraverso i bollettini di conto corrente postale eventualmente predisposti. Per tutte le tipologie di tributo per cui è possibile predeterminare l'importo, normalmente è utilizzato il bollettino modello TD896, il cui pagamento può avvenire anche via internet, collegandosi al sito della società.

Questo tipo di bollettino premarcato, offre la possibilità di compilare il cosiddetto 5° campo: si tratta di un codice di 18 cifre, che permette alle nostre procedure informatiche di associare automaticamente i bollettini pagati con quelli emessi. La personalizzazione del 5° campo (che vede l'inserimento di specifici dati: comune, tributo, scadenze, ecc.) garantisce ad Areariscossioni di svolgere con rapidità e precisione tutte le procedure di rendicontazione, lasciando all'operatore il caricamento manuale delle sole casistiche residue (pagamenti da bonifico, assegno). Areariscossioni è in grado di effettuare il riconoscimento e la descrizione di tutti gli elementi utili alla rendicontazione in tempi rapidissimi, così da permetterne l'utilizzo dei dati sia ai fini contabili che di accertamento.

Inoltre, dal sito della società, è possibile accedere a un'area riservata, protetta da nome utente e password fornita all'Ente all'atto di avviamento delle lavorazioni, che permette alla stazione appaltante di entrare nel dettaglio degli importi che sono riversati, con la possibilità di:

- RICERCA DELLE RENDICONTAZIONI PER LOTTO RICERCA PER PRODOTTO E SOTTOPIRODOTTO
- RICERCA DELLE SINGOLE PRATICHE E DEI VERSAMENTI PER CODICE FISCALE DEL CONTRIBUENTE, PER IMPORTO, ECC.
- SCARICO DELLE FATTURE EMESSE

#### **Modalità di gestione dell'attività di rendicontazione**

Solo se la società affidataria del servizio è in grado di offrire adeguate garanzie, l'Ente locale ha la certezza che le tempistiche di riversamento e relative rendicontazioni rispettino le modalità pattuite: Areariscossioni è in grado di fornire tali garanzie, poiché parte integrante di un gruppo che ha maturato al riguardo notevole esperienza con grandi aziende finanziarie nazionali ed internazionali. Inoltre, annoverando quale socio e partner finanziario un Istituto di credito, può usufruire dei più moderni strumenti per fornire all'Ente locale sistemi di riscossione all'avanguardia.

#### **Facilità nella ricezione delle liste di rendicontazione.**

Come già rimarcato, l'Ente locale necessita di liste di rendicontazione semplificate, ma complete, in modo da facilitarne la consultazione in tempi brevi. Areariscossioni è in grado di fornire tali liste, con il supporto delle moderne tecnologie (consultazione on-line, e-mail ...), in formati standard (Excel, File di testo ASCII).

All'avvio delle lavorazioni, oltre alla predisposizione della banca dati strutturale, come già evidenziato in precedenza, viene anche organizzato il sistema informatico per la rendicontazione, implementandolo con gli elementi indispensabili per le operazioni: numero di c/c su cui saranno riversati gli importi di competenza dell'Ente, periodicità di discarico, percentuali di aggio, ecc. Areariscossioni riesce a identificare, tramite apposita codificazione, i singoli versamenti che vengono automaticamente riconosciuti dal programma. Gli importi riscossi direttamente da Areariscossioni su propri specifici c/c postali sono scaricati giornalmente.

Le liste di carico sono rese disponibili per l'Ente via web con possibilità di visualizzarle distintamente per: riscossione volontaria o coattiva, per singola tipologia di entrata. Ogni lista di carico, per ogni singola posizione, contiene il dettaglio dell'anagrafica, dell'importo a debito e la quota eventualmente pagata con la relativa data e la fase in cui si trova la pratica (es. sollecito, ingiunzione, ecc.).

**I riversamenti delle somme incassate da Areariscossioni su propri conti correnti appositamente dedicati alla riscossione delle entrate del Comune di Castrovillari, con contestuale rendicontazione, avvengono entro la prima decade di ogni mese.**

La rendicontazione è resa disponibile sul nostro sito internet (cui è possibile collegarsi dall'area riservata con rilascio di apposito username e password), esportabile in formato Excel per la stampa diretta da parte dell'Ente.

## **7) GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI**

La riscossione migliora quando il contribuente ha un'immediata e completa risposta alla propria contestazione, quindi la piattaforma software implementa al suo interno un modulo per la gestione delle autotuttele.

Ogni chiamata del contribuente viene memorizzata nel sistema e gli viene assegnata una categoria (contestazione, richiesta di informazione, richiesta rate, richiesta di rimborso ecc.).

Il contribuente può far pervenire con diverse modalità le proprie richieste di autotutela con allegati ed eventuali documenti. In ragione di ciò ogni richiesta da parte dei contribuenti comporta l'apertura di un ticket sul modulo, dove vengono inseriti la data di presentazione, la richiesta del contribuente ed i documenti allegati. L'operatore che provvede all'apertura del ticket seleziona la tipologia di richiesta (informazione generica, richiesta rate, contestazione) e inserisce una stringata motivazione della richiesta di riesame (tale operazione viene effettuata anche direttamente allo sportello presso l'Ente).

Giornalmente gli operatori provvedono a esitare i ticket presenti nella piattaforma. La piattaforma presenta tutti i ticket in ordine cronologico, ma sono possibili filtri per data di apertura, per Ente, per tipologia di richiesta.

Al contribuente verrà inviata la risposta tramite servizio postale o via e-mail, qualora indicata dallo stesso.

Tale strumento, oltre a garantire la corretta gestione di ogni richiesta, permette di avere dati statistici importanti ai fini della valutazione del servizio realizzato per l'Ente.

## **8) ASSISTENZA LEGALE E GESTIONE DEL CONTENZIOSO**

Nel caso in cui sia stata impossibile una soluzione bonaria della vertenza, Areariscossioni, per ottimizzare il risultato dell'attività di verifica fornisce assistenza durante tutto lo svolgimento del contenzioso.

Il rapporto con il cittadino contribuente, per la nostra Azienda rappresenta un elemento importante di tutta l'attività. Il personale di Areariscossioni deputato alla gestione del processo di accertamento

e riscossione ha dunque come obiettivo istituzionale, quello di concludere, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, la procedura con metodologie bonarie. Nel caso in cui sia stata impossibile una soluzione bonaria delle vertenze, Areariscossioni seguirà, attraverso il proprio ufficio studi, tutto lo svolgimento del contenzioso.

Questo significa, per i casi di ricorso:

- organizzare la difesa, valutando tutte le opportunità di costituzione in giudizio;
- produzione delle controdeduzioni e dei fascicoli di parte;
- tentativi di conciliazione (se ritenuto opportuno di comune accordo con l'Ente) con la controparte anche in itinere della procedura;
- predisposizione della costituzione in giudizio, presso la Commissione Tributaria, con eventuale presenza (da concordare) di soggetti abilitati e qualificati;
- monitoraggio dei ricorsi con rendicontazione trimestrale all'Ente dello stato della pratica.

I ricorsi avanzati dai contribuenti avverso atti impositivi emessi da Areariscossioni, in proprio o per conto dell'Ente affidante l'incarico, sono trasmessi alla Sede con una relazione che illustra il caso. L'Ufficio Ricorsi li analizza ed attua la procedura per la loro completa gestione.

La procedura operativa che Areariscossioni mette in atto per la gestione del contenzioso è strutturata in una serie di "passi", valutati di volta in volta sul caso specifico, attraverso l'utilizzo di tutti gli istituti previsti dalla legge al fine di ridurre al minimo l'incidenza del contenzioso. Ciò vuol dire che la procedura messa in campo sarà indirizzata non solo a gestire operativamente le attività del contenzioso bensì primariamente essa sarà mirata ad individuare eventuali percorsi che favoriscano la definizione stragiudiziale del ricorso, con l'applicazione dell'istituto giuridico più appropriato. L'attività si articolerà in una serie di operazioni volte a rendere più semplice o, se possibile, ad evitare il punto finale di ogni ricorso, e cioè la discussione dinanzi alle Commissioni Tributarie, in quanto comporta spese e rischi per l'Amministrazione appaltante.

In genere, l'atto oggetto di contenzioso (sia esso già in una fase giudiziale con la proposizione del ricorso, sia ancora in una fase stragiudiziale, pur se conflittuale) può essere di due tipologie:

1. atto che non presenta problemi od errori oggettivi, ma è stato emesso correttamente in base alla normativa vigente;
2. atto che può presentare necessità di riforme (dovute in massima parte a negligenze od omissioni da parte del ricorrente) o che coinvolge altri soggetti (tipicamente l'Agenzia del Territorio per ciò che riguarda l'attribuzione delle rendite catastali).

Gli atti della prima tipologia, comportano la redazione di un'istruttoria dettagliata in cui verranno specificate le ragioni che hanno portato all'emissione dell'atto ed i suoi fondamenti giuridici (Leggi, Regolamenti, ecc.), unitamente alla redazione di atti e memorie necessari per la difesa in giudizio, come meglio dettagliato in seguito.

Gli atti della seconda tipologia presentano, di norma, differenti problemi: rendite impugnate, omissioni di atti di vendita, dichiarazioni di immobili senza dati catastali che ne rendono impossibile l'identificazione. In questa seconda ipotesi, il primo passo sarà quello di effettuare un'ulteriore verifica della pratica con tutti gli strumenti a disposizione (sistema informativo comunale con dichiarazioni, pagamenti e tutte le funzioni di utilità collegate, possibilità di estrarre visure catastali, collegamento con l'anagrafe tributaria per il reperimento di atti registrati, ecc.).

E' in questa fase che verranno promossi ovvero gestiti se partiti su impulso del contribuente, tutti gli strumenti deflattivi del contenzioso che sono descritti nel successivo capitolo. In molti casi, grazie a nuovi elementi di valutazione, forniti dalla parte ricorrente (o istante nella fase pregiudiziale), l'atto potrà essere riformato o annullato. Sia nel caso di annullamento che in quello di rettifica dell'atto

con adesione del contribuente alla nuova formulazione, verrà sottoposto al contribuente un modulo di rinuncia al contenzioso con rinuncia alle spese di giudizio eventualmente sostenute.

Qualora, nonostante l'adozione degli strumenti deflattivi del contenzioso, non si addivenga ad una bonaria soluzione delle pratiche e si giunga pertanto alla fase giudiziale, lo scrivente procederà alle attività necessarie ad una soddisfacente conclusione per l'Ente in tempi brevi. Lo scrivente provvederà, quindi, alla redazione di tutti gli atti utili alla difesa delle pretese tributarie del Comune ed alla predisposizione del fascicolo documentale, ed in particolare:

- memoria di costituzione in giudizio e controdeduzione (controdeduzioni)
- memorie aggiuntive (entro 10 giorni dall'udienza)
- eventuali note di replica
- eventuali memorie conclusive ove richieste dal giudice di pace.

E' ferma intenzione della scrivente società evitare il contenzioso attraverso il dialogo con il contribuente ed attraverso gli strumenti deflattivi del contenzioso sotto descritti. Ciò nonostante è anche ferma intenzione evitare che riscorsi strumentali possano rallentare o impedire le procedure di riscossione coattiva, pertanto, attraverso il monitoraggio delle pratiche di contenzioso, nei casi in cui il contribuente non ottenga provvedimento di sospensione o sentenza di primo grado favorevole, la società attiverà comunque la procedura descritta nel paragrafo relativo alle "Modalità di gestione della riscossione coattiva".

La società è dotata, al suo interno, di un ufficio studi e gestione del contenzioso, che provvede ad un costante aggiornamento normativo e giurisprudenziale, predispone la modulistica seguendo i principi di unicità, chiarezza e facile comprensione, tiene in continuo aggiornamento normativo, metodologico e procedurale i vari settori dell'azienda, si occupa del contenzioso tributario, delle autotutele e promuove corsi di formazione interni ed esterni. La formazione interna di tutto il personale e tutti i collaboratori, è continua. I livelli di preparazione sono diversificati, ed in tutti i casi si rileva costante crescita sia sotto il profilo delle conoscenze normative, sia per quanto riguarda la parte più strettamente operativa.

Qualora pervenga dall'Ente notizia di un ricorso, la società provvederà alla protocollazione dell'atto ed al suo inserimento nell'apposito gestionale informatico, con l'espressa indicazione della tipologia del tributo/sanzione richiesta, della data di scadenza per la presentazione delle eventuali controdeduzioni, della data della pubblica udienza e dell'organo competente.

La pratica, così inserita nel gestionale, viene automaticamente presa in carico dallo studio Anthea, dove professionisti con esperienza ultraventennale in campo economico/tributario e giuridico studieranno e valuteranno la linea da seguire nel caso di specie. Nel gestionale informatico, il ricorso in corso di giudizio viene posto nello stato di "in attesa sentenza" e, a sentenza emessa, verranno inseriti tutti i relativi dati.

Qui di seguito si allega una tabella della varie fasi della gestione:

<b>CONTENZIOSO</b>	
<b>FASI</b>	<b>DESCRIZIONE ATTIVITA'</b>
<b>Presa in carico del ricorso</b>	L'ente o la filiale/partner che riceve il ricorso, lo trasmette all'Ufficio Ricorsi.
<b>Registrazione sul TEAM RICORSI</b>	L'Ufficio Ricorsi lo registra, sul programma TEAM RICORSI predisponendo l'apposita scheda.
<b>Creazione cartella</b>	L'Ufficio Ricorsi inserisce la documentazione necessaria sul programma TEAM RICORSI.
<b>Analisi aspetti formali</b>	Lo stesso analizza poi gli aspetti formali del ricorso.

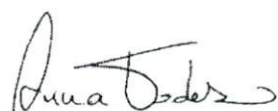
<b>Analisi aspetti sostanziali</b>	Gli aspetti sostanziali sono esaminati dallo studio di consulenza esterna (studio Anthea)
<b>Decisione e controllo</b>	L'Ufficio Ricorsi decide poi se ricorrere all'istituto dell'Autotutela o se procedere e resistere al ricorso. Nel primo caso si annulla l'atto impositivo (sarà compito dell'emittente) avverso cui ha prodotto ricorso il contribuente, se ne dà comunicazione al contribuente ed al Giudice di Pace e si chiude la pratica; nel secondo caso si predispone tutta la documentazione necessaria per la prosecuzione in giudizio. La decisione del Consulente è controllata dal Responsabile Ufficio Ricorsi.
<b>Predisposizione fac-simili per Ente o originale per Areariscossioni</b>	Confermato la decisione, lo studio di consulenza esterna procede alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria la costituzione in giudizio. In caso di autotutela, invece, la filiale o il partner, adeguatamente informati, provvederanno alla modifica dell'atto impositivo (annullamento o riduzione).
<b>Deposito pratica presso C.T.</b>	Se l'emittente dell'atto contestato è l'ente, tramite la filiale/partner la documentazione è inviata all'ente stesso (la trasporrà su carta intestata dell'ente, ne depositerà copia presso la segreteria del Giudice di Pace e ne invierà una copia all'Ufficio Ricorsi); se l'atto è stato emesso da Areariscossioni, sarà la società stessa, tramite propria filiale ad attivarsi compiutamente. Sempre le filiali/partner devono sempre essere informate dello sviluppo conclusivo della procedura.
<b>Partecipazione udienza</b>	Qualora la decisione adottata sia stata quella di procedere in giudizio, in seguito a costituzione e presentazione delle contro deduzioni, se richiesta dal contribuente, il Coordinatore di filiale/partner presenza all'udienza. Il Responsabile dell'Ufficio Studi potrà assistere il Coordinatore di filiale durante la pubblica udienza.
<b>Richiesta sentenza</b>	Dopo l'udienza, ricevuto il dispositivo della sentenza, l'Ufficio studi per sé (tramite la filiale/partner) o l'ente, può richiedere alla segreteria del Giudice di Pace le motivazioni della sentenza. La richiesta è avanzata solo se ritenuto necessario per impedire ricorsi nel "termine lungo" o se di interesse specifico.
<b>Notifica sentenza</b>	Quando ritenuto necessario (per impedire ricorsi nel "termine lungo") le motivazioni della sentenza sono notificate da Areariscossioni per gli atti di sua competenza o dall'ente, al contribuente.
<b>Chiusura pratica</b>	In caso di vittoria da parte di Areariscossioni o dell'ente (salvo casi specifici) non si propone ricorso in secondo grado. Conseguentemente si procede alla chiusura della pratica sul programma TEAM RICORSI. La scheda serve anche nel caso si debba provvedere alla riscossione del rimborso delle spese di giudizio (quando disposto dal Giudice di Pace). In tal caso, la pratica prosegue con l'invio all'Uff. Verifiche (se si tratta di udienza sostenuta per atti di verifica) o all'Uff. Riscossione coattiva (se si tratta di Ingiunzione fiscale).

<b>Proseguimento secondo grado</b>	<b>in</b>	In caso di vittoria da parte di Areariscossioni o dell'ente, il contribuente potrebbe presentare ricorso in appello. In tal caso la procedura si ripete come se fosse un nuovo ricorso. Non si procede in cassazione.
<b>Analisi delle cause/Azioni correttive preventive</b>		In caso di soccombenza di Areariscossioni o dell'Ente si procede all'analisi delle "motivazioni della sentenza", per individuare le eventuali azioni correttive/preventive che potrebbero evitare il ripresentarsi di una situazione simile.

#### **PARTI SECRETE**

Si ritiene che l'intero documento debba rimanere secretato in quanto contenente parti di know-how che si ritiene di non lasciare di libera consultazione.

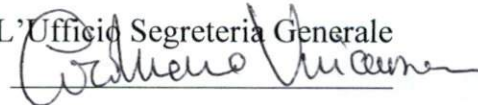
Areariscossioni S.r.l.



### REGISTRO GENERALE

La presente determinazione viene annotata nel registro generale delle determinazioni, in data  
.....- 3 NOV. 2017....., ai sensi del comma 2 dell'articolo 36 del vigente Regolamento di  
Contabilità.-


L'Ufficio Segreteria Generale



### AFFISSIONE

La presente determinazione viene affissa all'Albo Pretorio on-line di questo Comune, in data  
.....- 3 NOV. 2017....., ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n.69 e  
successive modificazioni e integrazioni, nonché del vigente regolamento comunale, e vi resterà  
per 15 giorni consecutivi (comma 1, dell'art.124, Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267).-

L'addetto alla pubblicazione



Il Mezzo Comune  
Giuseppe Barletta