



SERVIZI GARA ANCI TOSCANA

SERVIZI OGGETTO DELLA GARA

- **SERVIZIO INGIUNZIONE FISCALE**
- **SERVIZIO SOLLECITO PERSONALIZZATO**
- **SERVIZIO ASSISTENZA AGLI SPORTELLI**
- **SERVIZIO PROCEDURE ESECUTIVE CAUTELARI**
- **SERVIZIO PIGNORAMENTO MOBILIARE**
- **SERVIZIO GESTIONE PROCEDURE CONCORSUALI**
- **SERVIZIO UFFICIALE DELLA RISCOSSIONE**
- **SERVIZIO CALL CENTER E CONTACT CENTER**
- **SERVIZIO GESTIONE QUOTE INESIGIBILI**

INGIUNZIONE FISCALE

- **Acquisizione liste di carico**
- **Elaborazioni flussi per il calcolo delle ingiunzioni**
- **Produzione liste e inserimento a sistema**
- **Predisposizione file di stampa ingiunzioni**
- **Gestioni aggiornamenti anagrafici**
- **Acquisizione informatizzati atti di notifica / date relate di notifica**
- **Acquisizione flussi di incasso e riconciliazione somme incassate**
- **Gestione rateizzazioni**
- **Gestione sgravi, rimborsi, sospensione e annullamento**

SOLLECITO PERSONALIZZATO

- **L'Affidatario, su richiesta dell'Ente, opera con funzioni di sollecito per il pagamento del credito, utilizzando tutti gli strumenti sotto richiamati:**
- **Solleciti epistolari**
- **Solleciti digitali**
- **Telefonate di sollecito**
- **Attività domiciliare: l'azione è svolta da Agenti per la tutela del credito, la cui individuazione è sottoposta al benessere dell'Ente aderente e comunicata alla Questura competente.**

ASSISTENZA SPORTELLO -1 -

- **Gli sportelli assicurano i seguenti servizi di assistenza al contribuente:**
- **ingiunzioni di pagamento: contenuto ed assistenza alla lettura dell'atto trasmesso, con analisi complessiva del fascicolo contribuente, in modo da supportarlo su tutti gli atti che lo riguardano;**
- **informazioni sulle procedure esecutive cautelari in essere o chiuse;**
- **istruttoria su richiesta di rateizzazioni presentate e informazioni su modalità di richiesta e stato della rateizzazione;**
- **istruttoria su richieste di sgravi e rimborsi e informazioni su modalità di richiesta e stato sgravio/rimborso;**

ASSISTENZA SPORTELLO - 2 -

- istruttoria su sospensione di partite sottoposte a riscossione;
- istruttoria su rimborsi e compensazioni di partite ad ingiunzione fiscale;
- istruttoria su richieste di annullamento di atti di riscossione;
- Informazioni su sollecito pagamento volontario inviato e stato della notifica;
- Informazioni su modalità e stato dei pagamenti e dovuti;
- Informazioni su stato del contenzioso e modalità di ricorso;
- acquisizione dati anagrafici e recapiti contribuente;
- gestione appuntamenti;
- accesso agli atti.

PROCEDURE ESECUTIVE CAUTELARI

Fase Preliminare

- **ELABORAZIONE INTIMAZIONI DI PAGAMENTO**
(art. 50 DPR 602\1973)
- **VALUTAZIONE DEL DEBITO**
(IMPORTO ED ANZIANITA') LINEE GUIDA
- **PROFILAZIONE DEL DEBITORE**
(IN TERMINI DI CAPACITA' FINANZIARIA E SOLVIBILITA')

PROCEDURE ESECUTIVE CAUTELARI

Fase Cautelare

- elaborare i flussi per l'applicazione di interessi, per il recupero delle spese delle procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente
- produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività;
- predisporre per la stampa ed invio eventuale comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. preavviso di fermo o preavviso di iscrizione ipoteca) nella quale vengono dettagliate le voci che compongono il debito e si intima il pagamento in assenza del quale sarà attivato ed iscritto il fermo amministrativo del bene.
- acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione .
- acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate .
- gestire gli eventuali sgravi/rimborsi .
- Iscrivere fermi amministrativi e ipoteche, e predisporre relative comunicazioni.
- se del caso, provvedere alla revoca del fermo , in caso di integrale pagamento, rateazione, sgravio o confisca del bene, con rilascio del relativo provvedimento di revoca. Qualora sia in capo al contribuente la revoca del fermo, l'Affidatario rilascia al contribuente la documentazione

PROCEDURE ESECUTIVE CAUTELARI

Fase Esecutiva

- Con riferimento alle procedure esecutive, l'Affidatario provvede alle attività istruttorie come di seguito indicato:
- predisposizione di tutta la documentazione, da produrre al fornitore individuato da Anci Toscana, per procedere alle fasi esecutive (scansione documenti, relate, predisposizione atti originali, ingiunzioni in copia conforme), che prevedano procedure legali;
- svolge attività istruttoria per pignoramento presso terzi (es. datore di lavoro, c/c, fitti e pigioni)
- svolge attività istruttoria e di compilazione dell'ordine di pagamento ex art. 72 e 72 bis del DPR 602/1973 e successive modificazioni, da sottoporre al responsabile individuato dall'Ente in modalità telematica;
- predispone il fascicolo da passare al soggetto indicato da Anci Toscana, riguardante le seguenti procedure:
 - predisposizione dichiarazione stragiudiziale ex art .75 bis DPR 602/73 e successive modificazioni;
 - predisposizione preavviso di pignoramento c/o terzi con monitoraggio nel caso di crediti in concorrenza con altri creditori;
 - citazione ex art.543 cpc;
 - redazione della comparsa nell'ipotesi di mancata o contestata dichiarazione del terzo di cui al art.548 cpc;

PIGNORAMENTO MOBILIARE

- **Qualora richiesto, il soggetto Affidatario avvalendosi dei propri ufficiali della riscossione provvede:**
 - 1. alla valutazione degli oggetti ed alla redazione del verbale con gli oggetti che sono pignorati;**
 - 2. Indicazione di eventuali altri cespiti pignorabili;**
- **preparazione ed inoltro al fornitore, all'uopo individuato dal Anci Toscana, della documentazione relativa al pignoramento mobiliare, per procedere alla fase di vendita forzata**
- **In ogni caso, l'Affidatario deve procedere alla conclusione del procedimento qualora il medesimo sia ancora in corso per cause non imputabili allo stesso, non oltre il termine di 24 mesi dalla notifica dell'ingiunzione al destinatario.**

PROCEDURE CONCORSUALI

IL SERVIZIO PREVEDE:

- **La predisposizione di tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma, sottoponendoli al soggetto indicato da Anci Toscana per il deposito nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.**
- **La gestione dell'andamento delle procedure attivate con relativa tracciabilità nel sistema informatico**

UFFICIALE DELLA RISCOSSIONE

- **Gli ufficiali della riscossione possono essere nominati dagli Enti per lo svolgimento delle funzioni esecutive previste dalla norma, anche in modo indipendente dalla gestione in capo all'Affidatario del Servizio di Assistenza all'ingiunzione fiscale prevista dal presente capitolato.**
- **Può perciò avvenire che l'Ente Locale svolga le funzioni proprie del coattivo in proprio, ma si avvalga in determinati atti del Funzionario responsabile della riscossione. Sia nel caso di Enti che acquistino tutti i servizi dell'ingiunzione fiscale oggetto del presente appalto, sia che l'Ente non se ne avvalga, i servizi del Funzionario responsabile della riscossione vengono pagati ad atto ed in modo forfaitario.**
- **L'ufficiale della riscossione opera su indicazione dell'Ente, per gli atti richiesti dalle Amministrazioni e, se del caso, con sopralluoghi presso le sedi ove occorre svolgere azioni esecutive.**

SERVIZIO CALL CENTER (IN BOUND)



Accedendo al Gestionale della Riscossione, dovrà poter rispondere sia telefonicamente, sia via mail, ai contribuenti in relazione allo stato ed ai seguenti aspetti propri del processo di riscossione:

- ingiunzioni di pagamento
- procedure esecutive cautelari in essere o chiuse
- modalità di richiesta rateizzazioni e stato della rateizzazione
- modalità di richiesta sgravi e rimborsi e stato sgravio/rimborso
- sospensione di partite sottoposte a riscossione
- richieste di annullamento di atti di riscossione
- sollecito pagamento volontario
- stato della notifica
- modalità, stato dei pagamenti e dovuti
- stato del contenzioso e modalità di ricorso
- gestione appuntamenti
- assistenza alla compilazione dei moduli
- modalità di accesso agli atti della riscossione
- istanze di autotutela
- risposte a mail sulle tematiche sopra richiamate

Per ciascun Ente aderente inoltre, dovranno essere rese disponibili in modalità telematica i seguenti dati:

- numero delle chiamate entranti
- numero delle chiamate gestite (andate in conversazione)
- durata delle chiamate (valori medi, minimi e massimi) inbound/outbound

Tali dati dovranno essere forniti su base MENSILE entro il primo giorno lavorativo del mese successivo



SERVIZIO CALL CENTER (OUT BOUND)



Gestione del Contact Center

Il Contact Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti, nonché una funzione di monitoraggio e customer satisfaction.

- **I Call Center/Contact Center e gli sportelli devono essere caratterizzati da una comune dotazione di risorse tecnologiche e da una comune linea di comunicazione (materiale informativo, look and feel, promozione di Anci Toscana).**
- **I Call Center/Contact Center e gli sportelli utilizzano almeno i seguenti strumenti informatici:**
 - **Applicativo web dei gestionali della riscossione e gestione entrate**
 - **Applicativo web alle basi informative sullo stato della notifica**
 - **Applicativo CRM con sistema CATI, con possibilità di esportazione dei dati sulle attività svolte, a fini dell'analisi su applicativi in possesso della PA**
 - **Applicativo TOSCA**

QUOTE INESIGIBILI

- L’Affidatario effettua sotto la direzione, il controllo e la collaborazione con Anci Toscana e dell’Ente le attività di seguito indicate:
- controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell’agente di riscossione (appartenenti al Gruppo Equitalia, scorporate da Equitalia e Serit Sicilia), pervenute all’Ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione;
- verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l’Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all’art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall’Ente;
- predisposizione ed invio mediante PEC o notifica mediante raccomandata A.r., all’Agente di riscossione della documentazione da mettere a disposizione dell’Ente, utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell’art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i.;
- formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall’Agente di riscossione, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico;
- richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all’agente di riscossione per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni imputabili all’Agente medesimo o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate;
- gestione, sulla base di linee guida contenute nel Piano delle Attività e/o delle indicazioni concordate con l’Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall’agente di riscossione a seguito della cessazione dal 01.01.2014 di ogni attività di riscossione a favore degli Enti Locali.

