



## **COMUNE DI ROSATE**

**ABACO S.p.A.**

Servizi per gli Enti Locali

### **RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI**



## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
Obiettivi e mission aziendali .....	4
Gli standard e gli impegni di qualità.....	5
<b>2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI</b> .....	<b>6</b>
L'informazione e l'ascolto .....	6
La valutazione del servizio da parte dei cittadini.....	6
Reclami, Proposte e Suggerimenti .....	7
<b>3. ABACO PER IL COMUNE DI ROSATE</b> .....	<b>8</b>
La funzione di ABACO S.p.A.....	8
I Servizi offerti .....	8
<b>4. INFORMAZIONI UTILI</b> .....	<b>10</b>
Ubicazione e struttura dell'Agenzia .....	10
Sportello ed orari.....	10
<b>5. SERVIZI INNOVATIVI</b> .....	<b>12</b>
<b>6. VADEMECUM PER IL CONTRIBUENTE</b> .....	<b>14</b>
Che cos'è l'ingiunzione fiscale?.....	14
Cosa fare in caso di notifica di ingiunzione fiscale? .....	14
Pagamento dell'ingiunzione fiscale e degli altri atti della procedura .....	15
E' possibile pagare a rate?.....	15
<b>7. PROCEDURE CAUTELARI: PER SAPERNE DI PIU'</b> .....	<b>16</b>
Il fermo amministrativo dei beni mobili registrati .....	16
L'ipoteca sugli Immobili .....	16
<b>8. PROCEDURE ESECUTIVE: PER SAPERNE DI PIU'</b> .....	<b>17</b>
Il pignoramento di crediti presso Terzi.....	17
Il pignoramento immobiliare .....	17
Il pignoramento mobiliare .....	18
<b>9. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE</b> .....	<b>18</b>
Istanza di sospensione delle procedure di riscossione (Legge di stabilità 2013). .....	18
Reclamo/mediazione.....	19
Ricorso.....	20
Autotutela.....	21
Istanza di rimborso.....	21
Istanza di sospensione del fermo amministrativo dei beni mobili registrati .....	22
La tutela della privacy .....	22
<b>10. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>23</b>
<b>11. NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>23</b>
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>23</b>



## 1. INTRODUZIONE

Gentile cittadino,

il documento che sta leggendo è la “**Carta dei Servizi**” di **Abaco SpA** (di seguito denominata **ABACO**), Concessionario della riscossione coattiva del Comune di Rosate.

La Carta dei Servizi fa parte del sistema di Qualità della società, certificata secondo la norma ISO 9001:2008.

Con questo documento **ABACO** conferma l’impegno a promuovere le relazioni con il cittadino al fine di agevolarlo nell’adempimento degli obblighi tributari, instaurando un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

La “**Carta dei Servizi**”, non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il nostro servizio sempre più flessibile e vicino al cittadino.

Per questo motivo La invitiamo, innanzitutto, a conoscere i contenuti della “**Carta dei Servizi**” e poi ad offrirci i Suoi consigli e reclami che saranno considerati come strumenti preziosi al fine di ottimizzare la qualità dei servizi resi.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.



## Obiettivi e mission aziendali

La **Carta dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini.

I valori cui **ABACO** ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione al cittadino
- comunicazione chiara ed esaustiva
- utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie
- affidabilità e professionalità, intese a conquistare la fiducia dei contribuenti
- tempestività nel dare risposte alle esigenze dei contribuenti
- facilità di accesso ai servizi

Tutto il processo punta al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse all'espletamento dell'accertamento, liquidazione e riscossione anche coattiva di tutte le entrate degli Enti Locali, sia di natura tributaria che patrimoniale.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.



## Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, **ABACO** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati “**fattori di qualità**” (standard), verificabili da parte degli utenti.

Fattori di qualità	Indicatori
<b>Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Abbonamenti a riviste e quotidiani di settore</li><li>➤ Rassegna stampa on-line</li></ul>
<b>Formazione degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Corsi di formazione al personale</li><li>➤ Corsi di aggiornamento al personale</li></ul>
<b>Organizzazione generale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Numero di reclami ricevuti</li></ul>
<b>Informazione del contribuente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mezzi di comunicazione diretti e indiretti</li></ul>
<b>Disponibilità degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disponibilità all'ascolto</li><li>➤ Comportamento rispettoso e garbato</li><li>➤ Fornitura di risposte esaurienti</li></ul>
<b>Semplificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Modulistica disponibile <i>on-line</i></li><li>➤ Possibilità di invio documentazione <i>on-line</i></li></ul>
<b>Soddisfazione del cittadino-contribuente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Utilizzo di questionari di <i>Customer Satisfaction</i></li><li>➤ Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione</li></ul>



## 2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI

### L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini/contribuenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che della concessionaria **ABACO**.

**ABACO** è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 40 anni**.

La società è **iscritta al n. 56 dell'Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione, liquidazione e accertamento dei tributi e delle entrate degli Enti Locali, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. n. 446/1997. In data 26/02/2009 **ABACO** ha provveduto, in base all'art. 32 comma 7bis del D.L. 185/2008 (convertito con L.2/2009), all'adeguamento dei requisiti finanziari che devono possedere le società iscritte all'Albo, ed in particolare ad elevare ad **€ 10.000.000,00** il proprio capitale sociale interamente versato.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, **ABACO** ha istituito per conto del Comune di Rosate diverse forme di ascolto del cittadino/contribuente:

- **Rilevazioni di soddisfazione** dell'utenza, per verificare il gradimento del servizio prestato;
- **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni;
- **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

### La valutazione del servizio da parte dei cittadini

Per garantire un monitoraggio costante del servizio svolto dagli operatori, sono stati predisposti dei **questionari a risposta multipla**, con livelli di soddisfazione – da insufficiente a buono – su n. 5 aspetti di qualità.

Viene data la possibilità all'utente di effettuare delle segnalazioni o critiche e di esprimere dei suggerimenti per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

L'utenza che si rivolge allo sportello trova presente dei moduli cartacei; gli stessi sono disponibili anche in forma elettronica.

Presso lo sportello di **ABACO** è possibile, in forma del tutto anonima, depositare il questionario in appositi contenitori, che a seguire verranno raccolti ed analizzati dal Responsabile per un'analisi trimestrale del grado di soddisfazione dell'utenza. Tali dati saranno, quindi, trasmessi anche all'Amministrazione Comunale per l'accertamento del livello di "*customer satisfaction*" dell'utenza.



I risultati delle indagini rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

## Reclami, Proposte e Suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami o inoltrare suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Al fine di agevolare l'utente, il modulo di presentazione dei reclami/suggerimenti, allegato alla presente Carta, è reso disponibile presso tutti gli sportelli di **ABACO** ed è, inoltre, scaricabile anche dal sito Internet.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta agli sportelli **ABACO**, per posta, via fax o per posta elettronica. Per ottenere una risposta il modulo dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il responsabile di servizio di **ABACO** valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro **30 giorni** lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al cittadino una lettera, nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

Se il reclamo è riconosciuto fondato saranno adottati i provvedimenti più opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

**I reclami ed i suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi di ABACO.**

SI ALLEGA MODELLO RECLAMO/SUGGERIMENTO (A)



### 3. ABACO PER IL COMUNE DI ROSATE

#### La funzione di ABACO S.p.A.

**ABACO** nella veste di **Concessionario per conto del Comune di ROSATE** provvede alla riscossione coattiva delle entrate tributarie, delle entrate extratributarie, nonché delle infrazioni al codice della strada.

#### I Servizi offerti

##### ATTIVITÀ DI SUPPORTO INFORMATIVO AGLI UTENTI

**Descrizione:** Informazioni verbali, telefoniche o scritte su leggi, regolamenti e delibere connesse al servizio di supporto svolto, sugli atti prodromici emessi dal Comune citati negli atti della riscossione coattiva ricevuti dai contribuenti.

**Diritti/obblighi del contribuente:** diritto ad ottenere un'informazione esaustiva e chiara, differenziata anche in relazione alle capacità dimostrate. I rapporti tra **ABACO** ed i contribuenti sono improntati al principio della collaborazione e buona fede.

**Dove:** Agenzia locale, *Contact center*.

**Quando:** secondo gli orari indicati nella Carta dei Servizi o sul sito di **ABACO**.

I servizi pubblici oggetto del servizio sono improntati nella **gestione integrata** delle entrate comunali. A tal fine l'Azienda ha realizzato procedure e strumenti di gestione informatizzata dei tributi, utilizzando le tecnologie più moderne ed innovative che le permettono di aumentare l'efficacia e la qualità dei servizi resi, la **trasparenza nel rapporto con i cittadini-utenti**, definire nella misura massima più esaustiva il carico dei crediti non riscossi del Comune, perseguire obiettivi di equità fiscale, di analisi e di programmazione dei fabbisogni finanziari dell'Ente.

Quanto sopra ha reso possibile in termini tecnici, operativi e gestionali sia in sede locale (Agenzia) che presso la propria sede Direzionale, di far fronte a tutte quelle esigenze che la gestione del servizio comporta.



Prestazioni	Descrizione
<b>Attività di supporto informativo ai contribuenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informazioni verbali, telefoniche o scritte su atti, leggi, regolamenti e delibere connesse al servizio di supporto svolto e sugli atti prodromici emessi dal Comune citati negli atti della riscossione coattiva ricevuti dai contribuenti.</li></ul>
<b>Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aiuto nella compilazione della modulistica/istanze</li><li>➤ Consulenza sui termini e sulle modalità di versamento delle somme dovute</li></ul>
<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Controllo e verifica degli atti</li><li>➤ Controllo e verifica dei pagamenti</li></ul>
<b>Appuntamenti con i cittadini</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Consulenza programmata su richiesta del cittadino</li></ul>
<b>Rateazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Assistenza e consulenza in relazione alla presentazione di istanze di rateizzazione da parte dei contribuenti</li></ul>
<b>Consulenza su termini di notifica e rilascio copie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informazioni verbali e scritte in relazione ai termini ed esiti delle notifiche</li><li>➤ Previa istanza del contribuente, produzione e rilascio copie delle attestazioni di notifica/atti</li></ul>
<b>Istanza di sospensione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Consulenza e assistenza alla compilazione delle istanze di sospensione e verifica della documentazione ad esse allegata.</li></ul>



## 4. INFORMAZIONI UTILI

### Ubicazione e struttura dell'Agenzia

Il personale di **ABACO** è impiegato presso i locali sotto indicati al fine di favorire e facilitare il migliore accesso possibile alle informazioni e all'assistenza.

### Sportello ed orari

#### ABACO SPA SPORTELLO di ROSATE

Presso i locali del Comune di Rosate **Viale Vittorio Veneto n. 2 – 20088 Rosate (MI)**

#### ORARI DI APERTURA

**MERCOLEDI'** dalle **10:00** alle **13.00**

#### ABACO SPA - CONTACT CENTER



telefono **0423/289056**



telefax **0423/349944**



e-mail: **ufficiolegale@abacospa.it**

#### ORARI DI SERVIZIO CONTACT CENTER

**LUNEDI'** dalle **08:30** alle **19.00**

**MARTEDI'** dalle **08:30** alle **19.00**

**MERCOLEDI'** dalle **08:30** alle **19.00**

**GIOVEDI'** dalle **08:30** alle **19.00**

**VENERDI'** dalle **08:30** alle **19.00**



### ABACO SPA - SPORTELLO DI MONTEBELLUNA (TV)



Tel. **0423/289056**



Fax **0423/349944**



e-mail: [ufficiolegale@abacospa.it](mailto:ufficiolegale@abacospa.it)

### ORARI DI APERTURA

<b>LUNEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>18.00</u></b>
<b>MARTEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>MERCOLEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>GIOVEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>VENERDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>

### ABACO SPA – SEDE LEGALE di Padova (PD)



Tel. **049/625730**



Fax **049/8934545**



e-mail: [ufficiolegale.pd@abacospa.it](mailto:ufficiolegale.pd@abacospa.it)

### ORARI DI APERTURA

<b>LUNEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>18.00</u></b>
<b>MARTEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>MERCOLEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>GIOVEDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>
<b>VENERDI'</b>	dalle <b><u>08:30</u></b> alle <b><u>12.30</u></b> e dalle <b><u>14:00</u></b> alle <b><u>17.30</u></b>



## 5. SERVIZI INNOVATIVI

Gentile Contribuente,

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità. Il quadro normativo attualmente vigente in materia di innovazione dell'Amministrazione non solo prevede la possibilità, ma impone l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di usare le più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni con cittadini ed imprese (Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

**ABACO** ha intrapreso un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il cittadino ancor più trasparente e tempestivo, implementando due nuovi servizi ai quali, se desidera, potrà accedere anche Lei.

### PROMEMORIA SMS



Il servizio consiste nell'invio da parte della società **ABACO**, ad un numero di telefonia mobile di cui il richiedente sia titolare, di un breve messaggio di testo **SMS** (*short messages service*) in cui si ricorda, il **termine di scadenza** delle rate per il pagamento di un credito (qualora il contribuente abbia i requisiti per ottenere la rateizzazione). Tale messaggio sarà inviato almeno 15 gg prima della scadenza di pagamento, quindi in tempo utile per regolarizzare la propria posizione senza incorrere in sanzioni. Il servizio è rivolto a persone maggiorenni che ne facciano richiesta, compilando integralmente con tutti i dati personali richiesti e sottoscrivendo una scheda d'iscrizione che fa parte integrante dell'ISTANZA DI RATEIZZAZIONE che può trovare presso gli sportelli di **ABACO** e scaricare direttamente dall'area download del sito.

SI ALLEGA MODELLO DI ISTANZA DI RATEIZZAZIONE (B)



## POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)



Il Codice dell'Amministrazione Digitale riconosce ai cittadini alcuni “**Diritti Digitali**”. In particolare attribuisce ai contribuenti, cittadini ed imprese, il diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i loro Concessionari, e con i gestori di pubblici servizi.

Tra i diritti digitali è ricompreso anche l'utilizzo della **Posta Elettronica Certificata** (PEC). La PEC è obbligatoria per le imprese, la Pubblica Amministrazione ed i liberi professionisti. È uno strumento capace di attribuire **valore legale ad una e-mail**, portandola al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Analogamente alla posta elettronica ordinaria, si occupa di "trasportare" attraverso Internet un messaggio dal mittente al destinatario. La Posta Elettronica Certificata funziona per l'utente esattamente come la normale posta elettronica: si utilizzano gli stessi programmi, non c'è nulla di nuovo da imparare.

**ABACO**, pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) invita la S.V., qualora abbia già a disposizione questo strumento, a segnalare l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata per lo scambio di informazioni e comunicazioni.

Tale volontà può essere espressa mediante richiesta scritta da consegnare o spedire ai recapiti di **ABACO** indicati nella presente Carta ovvero negli atti di riscossione coattiva ricevuti dalla S. V.

---

Tra i dati personali richiesti è necessario inserire anche il numero di telefonia mobile al quale il partecipante desidera siano indirizzati gli SMS, di cui dichiarare, sotto la propria esclusiva responsabilità, di essere titolare, sollevando **ABACO** da ogni responsabilità in ordine agli effetti derivanti da dichiarazioni mendaci. Le richieste non debitamente compilate, o prive del consenso al trattamento dei dati, saranno cestinate e non consentiranno, quindi, di usufruire del servizio. Tali dati saranno utilizzati esclusivamente per le finalità del servizio in oggetto e non saranno comunicati a terzi.

---



## 6. VADEMECUM PER IL CONTRIBUENTE

### Che cos'è l'ingiunzione fiscale?

L'ingiunzione fiscale è il provvedimento amministrativo col quale viene ordinato al contribuente di pagare, nel termine di 30 giorni dalla notifica, quanto dovuto all'ente creditore. Si tratta di uno strumento disciplinato dal Regio Decreto n. 639 del 1910 e s.m.i..

A seguito della fase di accertamento di un tributo e/o entrata comunale, ovvero della notifica di un sommario processo verbale per il recupero di sanzioni amministrative per violazioni del Codice della Strada., se la pretesa non viene pagata, il debito può definirsi certo, liquido ed esigibile, e sarà posto in riscossione coattiva, ovvero produrrà una ingiunzione. L'ingiunzione è un atto che cumula in sé la duplice natura di titolo esecutivo e di atto prodromico all'esecuzione coattiva; l'equivalente, dunque, di quello che nel processo civile ordinario è l'atto di precetto (art. 480 c.p.c.). Qualora l'ingiunzione di pagamento non sia pagata, i Comuni ed i Concessionari iscritti all'albo di cui all'articolo 53 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, procedono alla riscossione coattiva delle somme risultanti dall'ingiunzione, secondo le disposizioni contenute nel titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili.

Le procedure che il Concessionario della Riscossione attiverà nei confronti del cittadino moroso sono:

#### 1) Procedure Cautelari

Fermo beni mobili registrati (art. 86 D.p.r. 602/1973)

Iscrizione ipotecaria (art. 77 D.p.r. 602/1973)

**2) Procedure esecutive** previste e consentite dal titolo II del D.p.r. 602/1973: il pignoramento dei crediti presso terzi (stipendio, pensione, conto corrente bancario, fitti e pigioni), e l'espropriazione dei beni immobili.

### Cosa fare in caso di notifica di ingiunzione fiscale?

Il contribuente che riceve un'ingiunzione fiscale deve controllare attentamente l'atto ricevuto, l'importo e la data di notifica. Si ricorda che il mancato ritiro dell'atto di Ingiunzione presso gli uffici postali o la casa comunale perfeziona comunque la notifica per compiuta giacenza e consente al concessionario di attivare tutte le ulteriori procedure.



## Pagamento dell'ingiunzione fiscale e degli altri atti della procedura

Se il contribuente riconosce che le somme ingiunte sono dovute deve effettuare il pagamento entro 30 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione, o nel termine indicato nell'atto, per evitare l'aggravio degli ulteriori interessi moratori e spese dovute al procedere delle attività di riscossione coattiva.

Al documento è sempre allegato il bollettino di conto corrente postale precompilato attraverso cui fare il pagamento di quanto dovuto. Nel testo del documento sono poi indicati gli ulteriori canali utilizzabili per saldare la pretesa che possono variare da Comune a Comune (sportelli del concessionario, banche, Lottomatica, pagamento on-line, cassa automatica, ecc). Per informazioni sulle modalità di pagamento messe a disposizione per il Comune di ROSATE, consultare L'ALLEGATO BIGLIETTO DA VISITA SPORTELLI (C).

### È possibile pagare oltre la scadenza del termine?

L'importo richiesto con il documento porta a saldo la pretesa se il pagamento è effettuato entro il termine di scadenza indicato nell'atto. Per effettuare un pagamento liberatorio oltre la scadenza del termine del documento ricevuto è necessario contattare gli Uffici di **ABACO** al fine di conoscere il nuovo importo dovuto, in quanto la pretesa potrebbe essere aumentata per il maturare di interessi ovvero per l'attivazione di ulteriori procedure esecutive.

### E' possibile pagare a rate?

Qualora il contribuente non fosse nelle condizioni economiche per pagare, nel termine indicato nell'ingiunzione fiscale di 30 giorni dalla notifica, l'importo totale, può chiedere la rateazione del debito contattando gli Uffici territoriali di **ABACO** oppure recandosi presso lo sportello per il ritiro e compilazione dell'apposita istanza. Le modalità della dilazione, il numero delle rate e i criteri di decadenza variano a seconda di quanto specificamente contemplato nel regolamento dell'Ente Creditore. Finché i pagamenti sono regolari, il contribuente non è più considerato inadempiente ed è al riparo da eventuali azioni cautelari o esecutive (fermi, ipoteche, pignoramenti).

SI ALLEGA ISTANZA DI RATEIZZAZIONE (B)

### Cosa succede se non viene pagata una rata?

È necessario attivarsi immediatamente per comunicare ad **ABACO** il mancato pagamento della rata. Sarà quindi possibile, ove previsto nel Regolamento dell'Ente creditore, concordare un termine diverso per il pagamento di quanto dovuto. In caso di comprovato peggioramento della situazione economica del debitore, la dilazione può essere prorogata/modificata per una sola volta.



Qualora si incorra nella decadenza dal beneficio della rateazione l'importo residuo diventa riscuotibile per intero, in unica soluzione senza necessità che tale situazione sia comunicata al debitore.

## 7. PROCEDURE CAUTELARI: PER SAPERNE DI PIU'

### Il fermo amministrativo dei beni mobili registrati

Il fermo amministrativo è un provvedimento noto in gergo giornalistico come "ganasce fiscali" e può colpire autoveicoli, motoveicoli, aeromobili, barche e navi; cioè tutti quei beni che, dai Pubblici Registri Mobiliari (P.R.A., Registro Navale, ecc.), risultano essere intestati al contribuente.

Il Concessionario della Riscossione notifica al contribuente una lettera di preavviso di iscrizione del fermo amministrativo contenente la richiesta di pagamento del dovuto entro 30 giorni dalla data di notifica del preavviso stesso, con l'avvertenza che, in difetto, il fermo del bene diventerà operativo a tutti gli effetti previa trascrizione nel Pubblico Registro Automobilistico.

La conseguenza della trascrizione è che il veicolo sottoposto a fermo non può circolare e non è coperto dall'assicurazione in caso di sinistro. Inoltre la violazione del divieto di cui al punto precedente comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada.

Il provvedimento di fermo comporta l'inopponibilità al Concessionario della Riscossione di successivi atti dispositivi del bene; ciò significa che, se non viene pagato il debito che ha dato origine alla procedura, il Concessionario può sottoporre a pignoramento il bene fermato e venderlo all'asta, anche se nel frattempo l'auto è passata in proprietà ad un terzo a seguito di vendita.

La cancellazione del fermo è effettuata a cura del contribuente presso il PRA previa esibizione del provvedimento di revoca che il Concessionario rilascerà all'atto del saldo degli importi dovuti. Nel caso, invece, il debito venga annullato per discarico dell'Ente Impositore, la cancellazione è effettuata gratuitamente dal Concessionario.

### L'ipoteca sugli Immobili

È una procedura cautelare che colpisce uno o più immobili di proprietà del contribuente moroso. È una vera e propria ipoteca legale, una garanzia reale, che attribuisce al Concessionario della Riscossione il diritto ad una soddisfazione con preferenza sul prezzo del ricavato dell'espropriazione. Il Concessionario della Riscossione notifica al contribuente una lettera di preavviso di iscrizione di ipoteca contenente la richiesta di pagamento del dovuto e l'indicazione dei beni immobili interessati nel procedimento, con l'avvertenza che, in difetto di pagamento o di impugnazione nei termini sarà apposto il vincolo sugli stessi.

Contemporaneamente all'iscrizione dell'ipoteca (che viene effettuata per un valore doppio del debito comprensivo di interessi di mora, compensi e spese per procedure maturate), il



Concessionario della Riscossione notifica al debitore una lettera di comunicazione dell'iscrizione dell'ipoteca, nella quale si invita al pagamento onde evitare la successiva vendita dell'immobile all'asta. Se il debito che ha dato origine all'ipoteca non risulta nel frattempo pagato, il Concessionario della Riscossione può iniziare gli atti esecutivi di espropriazione e vendita, nei limiti indicati dalla normativa vigente.

## **8. PROCEDURE ESECUTIVE: PER SAPERNE DI PIU'**

### **Il pignoramento di crediti presso Terzi**

Con questo atto esecutivo il Concessionario della Riscossione procede al pignoramento di crediti che il contribuente moroso vanta presso Terzi. È il caso delle retribuzioni che il dipendente percepisce mensilmente dal datore di lavoro, delle pensioni corrisposte da Enti Previdenziali, dei crediti presso i committenti per le prestazioni professionali svolte dai lavoratori autonomi, dei fitti per locazioni di immobili, ecc. Nel caso il contribuente sia titolare di un rapporto di lavoro subordinato, sarà trasmessa direttamente al datore di lavoro la richiesta di rendere la dichiarazione sull'ammontare della retribuzione percepita e contestualmente gli sarà intimato di versare direttamente al Concessionario parte della retribuzione dovuta al contribuente-dipendente sino alla concorrenza del debito. Le somme dovute a titolo di stipendio, di salario o di altre indennità relative al rapporto di lavoro o di impiego, comprese quelle dovute a causa di licenziamento, possono essere pignorate in misura pari ad un decimo per importi fino a 2.500 euro e in misura pari ad un settimo per importi superiori a 2.500 euro e non superiori a 5.000 euro. Le somme dovute a titolo di stipendio, di salario o di altre indennità relative al rapporto di lavoro o di impiego, comprese quelle dovute a causa di licenziamento, devono superare l'importo di cinquemila euro. Nel caso di accredito delle somme suddette sul conto corrente intestato al debitore, gli obblighi del terzo pignorato non si estendono all'ultimo emolumento accreditato allo stesso titolo. In tutti gli altri casi (lavoro autonomo, prestazioni professionali, etc.) sarà invece il Giudice dell'Esecuzione, previa citazione e successiva dichiarazione positiva del Terzo, ad emettere ordinanza di assegnazione di importo corrispondente al credito per il quale si procede.

### **Il pignoramento immobiliare**

È l'atto esecutivo del Concessionario con il quale ha inizio la procedura per la vendita all'asta dell'immobile di proprietà del contribuente. Il pignoramento immobiliare, solitamente successivo all'ipoteca, può essere effettuato subito nel caso di debiti superiori ad € 120.000,00. Il pignoramento immobiliare non può aver luogo al di sotto di tale limite quantitativo; al contrario, salvo che gli immobili non siano colpiti da pignoramento immobiliare esperito da altri soggetti creditori, è sempre possibile attivare l'ipoteca, in quanto procedura cautelare e non esecutiva.



## Il pignoramento mobiliare

Il pignoramento mobiliare è l'atto esecutivo con il quale il Concessionario, tramite gli Ufficiali di Riscossione, procede al pignoramento dei beni mobili e beni mobili registrati di proprietà del debitore presso l'abitazione del contribuente oppure nei locali dove, in qualità di titolare, svolge la sua attività professionale, commerciale o artigianale ovvero anche presso terzi che ne abbiano la detenzione. I beni mobili pignorati, in caso di mancato pagamento, sono poi venduti all'asta.

## 9. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile chiarire i dubbi in merito alla correttezza della pretesa oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- ☞ Richiesta di sospensione delle procedure di riscossione
- ☞ Reclamo/Mediazione
- ☞ Ricorso
- ☞ Autotutela

Se il contribuente, dopo attenta verifica dell'atto ricevuto, ha dei dubbi in merito alla somma richiesta deve: reperire tutta la documentazione a sostegno delle proprie ragioni e contattare gli uffici di **ABACO** al fine di verificare le proprie ragioni o chiarire i propri dubbi.

È opportuno precisare che **ABACO** è solo un intermediario - esecutore e non conosce il merito dell'imposizione, è quindi possibile che al fine di ottenere le delucidazioni del caso sia chiesto al contribuente di rivolgersi, direttamente o per il tramite di **ABACO**, all'Ente titolare del credito.

## Istanza di sospensione delle procedure di riscossione (Legge di stabilità 2013)

Si può chiedere la sospensione della riscossione direttamente ad **ABACO**, qualora le somme richieste siano state interessate da:

- prescrizione o decadenza del credito sotteso, intervenuta in data antecedente a quella in cui il ruolo è reso esecutivo;
- provvedimento di sgravio emesso dall'Ente Creditore;
- sospensione amministrativa o giudiziale;
- sentenza che abbia annullato in tutto o in parte la pretesa dell'ente creditore, emesse in un giudizio al quale **ABACO** non ha preso parte;
- pagamento già effettuato in precedenza e non considerato.



Il contribuente deve attestare la sussistenza di queste circostanze tramite un'apposita dichiarazione cui va allegata la relativa documentazione probatoria (es: provvedimento di sgravio emesso dall'ente creditore, provvedimento di sospensione amministrativa o giudiziale, ricevuta del versamento effettuato). Tale istanza deve essere consegnata ad **ABACO** via fax, via email o tramite raccomandata a/r.

L'istanza di sospensione va presentata **entro 90 giorni** dalla notifica:

- del **primo atto di riscossione utile** (Ingiunzione di pagamento);
- di un atto (non necessariamente il primo) della **procedura cautelare o esecutiva**.

Una volta ricevuta l'istanza, **ABACO** deve sospendere **immediatamente** ogni iniziativa per la riscossione e trasmette l'istanza e la documentazione allegata all'Ente creditore, per la verifica della sua fondatezza. Se trascorrono 220 giorni dalla richiesta senza che l'ente verifichi/risponda, quel particolare debito sarà annullato. Se invece i documenti inviati non sono ritenuti idonei, l'Ente comunica ad **ABACO** di riprendere le attività.

Se il contribuente presenta documenti falsi o contraffatti, è soggetto alle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, oltre alla sanzione amministrativa dal 100% al 200% delle somme dovute, con un minimo di 258 euro (ai sensi dell'art. 1 comma 541 della Legge di Stabilità 2013).

SI ALLEGA MODELLO DI ISTANZA DI SOSPENSIONE (D)

## Reclamo/mediazione

**Reclamo – Mediazione:** con il D.Lgs. 24 settembre 2015, n. 156 all'art. 9, comma 1, lett. l) che sostituisce l'art. 17 *bis* del D. L.vo 31 dicembre 1992, n. 546 (Processo tributario) è stato introdotto lo strumento del reclamo/mediazione per i casi in cui il valore della lite tributaria non ecceda a Euro 20.000,00. Tale strumento si colloca in un momento pre-processuale e ha la funzione di avviare una fase amministrativa nel corso della quale il contribuente e l'ente impositore possono giungere ad una rideterminazione della pretesa tributaria ovvero dell'importo chiesto a rimborso. In particolare viene previsto che per le controversie di valore non superiore a € 20.000, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con incidenza sul *quantum* della pretesa medesima. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica, entro il quale deve essere conclusa la procedura di reclamo. Come disposto da norma, **ABACO**, di volta in volta, si attiva per la definizione di una propria struttura per l'esame del reclamo demandando tale attività all'ufficio legale interno. In merito all'analisi del reclamo o proposta di mediazione **ABACO** provvede a formulare una propria proposta avuto riguardo all'eventuale incertezza delle questioni controverse, al grado di sostenibilità ed economicità dell'azione.



## Ricorso

### Gestione del contenzioso:

**In materia tributaria**, qualora le attenzioni sopra riportate non dovessero essere sufficienti ad evitare l'instaurarsi del contenzioso, il contribuente, nel caso ritenga che l'atto ricevuto sia errato e non intenda pagarlo, può presentare ricorso di fronte all'autorità competente per materia e per valore. Il ricorso deve essere proposto dal contribuente entro i termini indicati nell'ingiunzione di pagamento ricevuta.

L'ingiunzione è opponibile esclusivamente per vizi propri dell'atto, avuto riguardo alla natura della entrata contestata, e non anche per motivi attinenti la pretesa tributaria.

Se il contenzioso riguarda entrate tributarie il contribuente può avvalersi del processo tributario (disciplinato dal D. Lgs. n. 546/92 e s.m.i.) che si articola in tre gradi di giudizio:

- |          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| 1° grado | Commissione Tributario Provinciale |
| 2° grado | Commissione Tributaria Regionale   |
| 3° grado | Corte di Cassazione                |

Gli atti che possono essere impugnati sono, ai sensi dell'art. 19 D. Lgs. n. 546/92 e s.m.i.:

- Ingiunzioni di pagamento;
- l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, e successive modificazioni;
- il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, e successive modificazioni;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/92. Ai sensi degli articoli 20 e 21 del D. Lgs. 546/92, entro il termine di 60 giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, il ricorso, in carta legale, va notificato all'Ente che ha emesso l'atto anche per tramite di **ABACO** mediante una delle seguenti modalità:

1. Notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. Consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio comunale ovvero dello Sportello di **ABACO**, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 546/92;
3. Servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto dalla data di spedizione).

Entro trenta giorni dalla notifica del ricorso il ricorrente deve costituirsi in giudizio ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs. 546/92 mediante deposito presso la segreteria della Commissione Tributaria Provinciale competente dell'originale del ricorso notificato a norma degli articoli 137 e ss. del Codice di Procedura Civile ovvero copia del ricorso consegnato o spedito per posta, con fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata a mezzo del servizio postale.



Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 2.582,28 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere) - più dettagliatamente si veda l'art. 12 del D. Lgs. n. 546/92. Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

**Per il contenzioso relativo ad entrate patrimoniali**, il contribuente ha la possibilità di proporre ricorso al Giudice Ordinario competente per valore (COSAP si faccia riferimento alla sentenza n. 2945 del 07/02/2008 della Corte di Cassazione) secondo le modalità previste dal Codice di Procedura Civile ed indicate negli atti.

## Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente ad **ABACO** oppure essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio oppure se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

## Istanza di rimborso

Il contribuente che ritiene di aver versato all'Amministrazione Comunale somme non dovute può presentare domanda di rimborso, entro 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione, specificando i motivi della richiesta.



Se la domanda viene respinta il contribuente riceve una comunicazione scritta; se viene accolta riceve da **ABACO** un avviso per riscuotere il suo credito.

## Istanza di sospensione del fermo amministrativo dei beni mobili registrati

Il contribuente che richiede un piano rate per un “avvio iscrizione fermo” con fermo già iscritto o su un documento successivo (ad es. avvio pignoramento crediti verso terzi) che abbia come presupposto un fermo iscritto non può ottenerne la revoca del fermo se non successivamente al pagamento integrale del piano di rateizzazione. Tuttavia l’utente che necessita di utilizzare il bene mobile registrato su cui è iscritto il fermo può chiedere ad **ABACO**, mediante compilazione di apposito modello rinvenibile presso gli Sportelli o scaricabile dal sito [www.abacospa.it](http://www.abacospa.it) sezione *downloads*, la sospensione del fermo. L’utente, solo dopo aver pagato regolarmente la prima rata, potrà inviare l’istanza debitamente compilata e corredata dei documenti richiesti (documento di riconoscimento e attestazione versamento prima rata) via mail o via fax ad **ABACO** o consegnarla personalmente presso lo Sportello. L’Ente valutata la richiesta, potrà inviare a mezzo posta ordinaria, una lettera di consenso alla sospensione del fermo da presentare all’ACI-Pra. Una volta ottenuta tale sospensione con annotazione all’ACI sarà possibile circolare con il bene mobile registrato sottoposto a fermo, ma non sarà comunque possibile la radiazione per demolizione o per esportazione all’estero. Nel caso in cui il contribuente successivamente ometta di pagare regolarmente le ulteriori rate, **ABACO** richiederà d’ufficio all’ACI la revoca della sospensione senza che venga dato alcun avviso al contribuente.

SI ALLEGA MODELLO DI ISTANZA DI SOSPENSIONE DEL FERMO AMMINISTRATIVO DEI BENI MOBILI REGISTRATI (E)

## La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici del Concessionario i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

In base all’art.7 del D.Lgs. 196/03 e s.m.i., l’interessato ha inoltre diritto di ottenere la conferma dell’esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il le rappresentante della società **ABACO**.



## 10. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa sezione riporta, in sintesi, i riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i seguenti argomenti:

- ☞ Tributi in generale
- ☞ Qualità dei servizi
  
- ✓ **Autocertificazione** - D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e s.m.i. - “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa”
- ✓ **Autotutela** - D.L. 30/09/1994, n. 564 e D.M. 11/02/1997, n. 37 e s.m.i.
- ✓ **Statuto del contribuente** - Legge 27/07/2000, n. 212 e s.m.i.
- ✓ **Contenzioso** - D. Lgs. 31/12/1992, n. 546 e s.m.i.
- ✓ **Privacy** - D. Lgs. 30/06/2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.
- ✓ **Sistema Sanzionatorio** – D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i. e D. Lgs. 285/1992 e s.m.i.
- ✓ **Potestà regolamentare dei Comuni** - D. Lgs. 15/12/1997, n. 446 e s.m.i.
- ✓ **Regolamento per la disciplina generale delle entrate comunali – Approvato con D.C.C. n. 47 del 18 Dicembre 2010 e modificato (art.25) con D.C.C. n. 34 del 27.11.2012**
- ✓ **Qualità dei servizi** - Direttiva del P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e Direttiva del P.C.M. N. 04/2010 “Ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”.

## 11. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ✓ Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 e s.m.i.
- ✓ DL 209/2002 convertito in Legge 265/2002 art. 4 comma 2 septies e s.m. i
- ✓ D.L. 70/2011 art.7 co.2 gg – quarter e s.m. i.
- ✓ DPR 29 settembre 1973, n. 602 (Titolo II) e s.m.i.

## ALLEGATI

- A) Istanza di reclamo
- B) Istanza di rateizzazione
- C) Biglietto da visita Sportello di Rosate
- D) Istanza di sospensione delle procedure di riscossione
- E) Istanza di sospensione del fermo amministrativo dei beni mobili registrati