



Agente della Riscossione per le province siciliane  
Direzione Generale  
Via E. Morselli, 8 - 90143 Palermo

**PROTOCOLLO D'INTESA  
PER L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI D'INFORMAZIONE AL CITTADINO  
E DI SPORTELLI POLIFUNZIONALI**

tra

ANCISICILIA – Associazione Nazionale dei Comuni Siciliani, con sede legale in Palermo, Piazza dei Quartieri, 2, codice fiscale 97007660828, rappresentata dal Presidente Prof. Leoluca Orlando;

ASAEL – Associazione Siciliana Amministratori Enti Locali, con sede legale in Palermo, Via Notarbartolo 2/G, codice fiscale 80028370825 rappresentata dal Presidente Dr. Matteo Cocchiara;

e

Riscossione Sicilia SPA, Agente della Riscossione per la Sicilia (di seguito denominata “Agente della Riscossione”) con sede legale in Palermo, Via E. Morselli, 8, codice fiscale e numero di iscrizione al registro delle Imprese di Palermo 00833920150, partita IVA 04739330829, rappresentata dal Direttore Generale Dr. Gaetano Romano;

**Premesso**

- il comune interesse delle parti a favorire l'individuazione di canali in grado di garantire servizi ai contribuenti efficaci e facilmente fruibili;
- l'obiettivo di pervenire a migliori risultati del servizio di esazione e ad una tempestiva visibilità degli esiti di tale servizio da parte dell'Ente impositore, nonché ad una gestione più efficace e consapevole del rapporto con i cittadini;
- che la vigente normativa ha innescato un processo di trasformazione incentrato sulla ricerca di una maggiore semplificazione e facilitazione nel pagamento delle imposte, sulla sempre crescente autonomia degli Enti Locali nella trattazione delle entrate di loro spettanza (dall'imposizione alla riscossione) e sul miglioramento della comunicazione fra pubblica amministrazione e utente nonché sulla maggiore e migliore collaborazione tra le Associazioni di Amministratori di Enti Locali e Agente della Riscossione;
- che l'Agente della Riscossione è dotato degli strumenti necessari per fornire il servizio di riscossione nonché i servizi integrativi dello stesso;

*ew*



Agente della Riscossione per la provincia siciliana  
Direzione Generale  
Via E. MorSELLI, 8 - 90143 Palermo

- che tra gli strumenti disponibili c'è anche l'attivazione del collegamento in modalità WEB al sistema informativo centralizzato dell'Agente della Riscossione al fine di fornire all'utenza informazioni complete sui tributi iscritti a ruolo e sulla posizione debitoria del contribuente e consentire il pagamento dei tributi mediante canale telematico;
- che l'Agente della Riscossione, essendo regolato legislativamente ed unitariamente in campo nazionale, è in grado di assicurare un'uniformità di trattamento per i contribuenti;
- che le parti concordano che l'attivazione di ciascun Sportello di riscossione sul territorio è subordinata alla preliminare valutazione delle superiori esigenze del servizio di riscossione dei tributi;
- le parti concordano che la prosecuzione del servizio è subordinata alla successiva valutazione dell'efficienza dello stesso, che verrà monitorata dall'Agente della Riscossione mediante periodiche rilevazioni dell'operatività;
- le parti concordano che le valutazioni di cui ai precedenti alinea verranno svolte sulla base di tendenziale attenzione a preesistenti uffici locali e, comunque, in base a linee guida che verranno preventivamente comunicate dall'Agente della Riscossione.
- le parti concordano, altresì, che le predette valutazioni potranno comportare modifiche, sospensioni o annullamenti unilaterali dell'erogazione del servizio stesso da parte di Riscossione Sicilia che si impegna a darne comunicazione al Comune sede dello Sportello con novanta giorni d'anticipo rispetto alla prevista decorrenza della variazione, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. *CS*
- le parti concordano, altresì, che la valutazione circa l'opportunità di concedere la disponibilità di un idoneo locale comunale potrà essere svolta in autonomia dall'Ente Locale che, pertanto, potrà unilateralmente decidere di non avvalersi più del servizio descritto nel presente protocollo, previa comunicazione a Riscossione Sicilia con novanta giorni d'anticipo rispetto alla prevista decorrenza della variazione, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC.
- che, per quanto sopra premesso, è possibile procedere ad una più ampia ed intensa collaborazione tra Associazioni di Amministratori di Enti Locali e Agente della Riscossione, con particolare riferimento all'attivazione dello Sportello d'informazione al cittadino e Sportello polifunzionale presso sede Comunale, soluzione logistica funzionale alle sinergie tra le parti finalizzata a garantire uniformità di trattamento dei contribuenti nel rispetto delle esigenze di razionalizzazione della spesa pubblica;
- che le Associazioni di Amministratori di Enti Locali si impegnano a promuovere presso i Comuni siciliani soluzioni finalizzate all'efficientamento dei processi di recupero dell'evasione e di riscossione delle somme accertate quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, convegni,



Agente della Riscossione per le province siciliane  
Direzione Generale  
Via E. Morselli, 8 - 90143 Palermo

seminari e corsi di formazione sul tema della riscossione che potranno essere tenuti dall'Agente della Riscossione presso i Comuni che si avvalgono dei servizi svolti dalla stessa.

**concordano quanto segue:**

### **Art.1**

**L'Amministrazione Comunale**, che aderisce al presente protocollo con la modalità di cui all'articolo 4, si impegna a garantire all'Agente della Riscossione la disponibilità di un locale ad uso esclusivo nei giorni e nelle ore concordate. L'uso esclusivo è finalizzato ad assicurare ai contribuenti la privacy e la tutela dei diritti alla protezione dei dati personali.

Tale locale dovrà essere conforme alle vigenti normative in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro e prevenzione degli incendi, dotato di linea telefonica e collegamento a INTERNET.

**L'Agente della Riscossione si impegna** ad inviare, presso il locale individuato dall'Amministrazione Comunale, nei giorni e negli orari concordati, il proprio personale incaricato di fornire informazioni all'utenza circa i tributi iscritti a ruolo e la posizione debitoria.

### **Art. 2**

**Le parti si impegnano a garantire che** tale locale sia arredato e corredato al fine di attivare una postazione operativa funzionale all'erogazione del servizio di informazione e pagamento ai cittadini, munita di necessarie dotazioni tecniche quali, a titolo esemplificativo: stampante, personal computer desktop oppure portatile abilitato alla connessione ad Internet, collegamento ADSL/ISDN per l'accesso alle banche dati con tecnologie web-network, dotato di idoneo sistema operativo Windows 7.

**L'Agente della Riscossione si impegna** a dotare la predetta postazione operativa presso sede comunale di un POS e della stampante idonea alla stampa delle quietanze rilasciate dall'Agente della Riscossione a seguito di pagamenti di tributi iscritti a ruolo.

**L'Agente della Riscossione s'incarica** di installare sulle predette dotazioni tecniche, a titolo sperimentale e gratuitamente, il software necessario al collegamento al proprio database e il lettore smartcard che consente, esclusivamente al personale di Riscossione Sicilia abilitato, l'accesso in modalità WEB ai propri archivi centralizzati.

### **Art.3**

**Le parti si impegnano a garantire l'assistenza diretta** al contribuente presso sede comunale. Il cittadino contribuente potrà: richiedere la stampa di estratti di ruolo e copia di relate di notifica; richiedere informazioni su iscrizione di ipoteca o fermo amministrativo e presentare istanza per la loro cancellazione; presentare richiesta di sospensione della riscossione ex Legge 228/2012; presentare istanze di maggiore rateazione dei tributi iscritti a ruolo; effettuare pagamenti a mezzo POS, con Bancomat, Postamat e carta di credito.

Per rendere più efficiente il servizio descritto, le modalità di erogazione dello stesso e le specifiche tecniche potranno essere in qualsiasi momento oggetto di revisione concordata tra le parti.



Agente della Riscossione per lo province siciliane  
Direzione Generale  
Via E. Morselli, 8 - 90143 Palermo

#### Art. 4

L'accettazione della richiesta di attivazione dello Sportello di riscossione da parte della singola amministrazione comunale interessata ad accedere al descritto servizio è subordinata alla preliminare valutazione dell'Agente della Riscossione delle superiori esigenze societarie di contenimento dei costi ed efficientamento dell'attività di riscossione. La richiesta di attivazione dovrà pervenire all'Agente della Riscossione mediante invio, a mezzo PEC o con raccomandata con avviso di ricevimento, dell'allegata lettera di adesione, parte integrante del presente protocollo d'intesa, debitamente compilata e sottoscritta.

#### Art. 5

Il trattamento dei dati personali relativo alle attività oggetto del presente protocollo sarà attuato dall'Agente della Riscossione in qualità di Titolare, nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. A tal fine l'Agente della Riscossione assicura che i predetti dati non saranno utilizzati per finalità diverse da quelle di espletamento del servizio di riscossione.

#### Art. 6

Il presente protocollo tra le Associazioni di Amministratori di Enti Locali e Agente della Riscossione si inserisce nel complessivo rapporto esistente tra le parti e sarà valido per la durata del medesimo.

Palermo, 16 luglio 2015

Per AnciSicilia

Prof. Leoluca Orlando

Per Asael

Dr. Matteo Cocchiara

Per Riscossione  
Sicilia SpA

Dr. Gaetano Romano

Comune di .....

A Riscossione Sicilia SPA  
Direzione Generale  
Via Morselli, 8 – Palermo

**Lettera di adesione  
al Protocollo d'intesa per l'attivazione di Sportelli d'informazione al cittadino  
e di Sportelli polifunzionali**

Il/La sottoscritto/a ....., in  
qualità di Sindaco del Comune di .....dichiara di aderire all'allegato Protocollo d'Intesa  
sottoscritto da Riscossione Sicilia SPA, dall'ANCISICILIA e dall'ASAEL per l'attivazione di  
Sportelli d'informazione al cittadino e di Sportelli polifunzionali presso sedi comunali, subordinata  
all'accettazione della preliminare autonoma valutazione da parte di Riscossione Sicilia SPA delle  
superiori esigenze del servizio di riscossione dei tributi.

Con la presente dichiara:

- la propria volontà di accedere ai servizi in esso descritti, concedendo a titolo gratuito un  
locale comunale, conforme alle vigenti normative in materia di sicurezza, igiene sui luoghi  
di lavoro, prevenzione incendi e tutela della privacy dell'utenza, le cui dotazioni tecniche  
siano idonee a consentire l'attivazione di uno Sportello dell'Agente della Riscossione. .

Il referente della scrivente Amministrazione comunale per i rapporti con l'Agente della Riscossione  
è il/la Sig/ra .....

i cui recapiti sono i seguenti: tel.....e-mail.....

Luogo e data .....

Firma del Sindaco

.....