

LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DEGLI SPORTELLI D'INFORMAZIONE AL CITTADINO E POLIFUNZIONALI PRESSO SEDI COMUNALI

PREMESSA

Come previsto nel Protocollo d'intesa per l'attivazione di sportelli di "Informazione al cittadino" e di sportelli "Polifunzionali" - stipulato in data 16 luglio 2015 tra Riscossione Sicilia S.p.A. e le associazioni ANCI Sicilia e ASAEL - si forniscono di seguito **le linee guida, parte integrante del predetto Protocollo**, che la **Commissione incaricata**, composta dal Direttore Generale, dal Direttore della competente Sede provinciale e dai Responsabili degli Uffici Pianificazione Territoriale e Morosità Rilevante e Organizzazione, Servizi ICT e Logistica, da un rappresentante designato da ANCI Sicilia e da un rappresentante designato da ASAEL applicherà per effettuare la preliminare analisi di fattibilità.

Le linee guida saranno osservate:

- ✓ nel processo di individuazione delle sedi comunali più idonee ad ospitare lo sportello dell'Agente della riscossione per le province siciliane, Riscossione Sicilia SPA;
- ✓ nell'attività di monitoraggio dell'attività svolta da ciascuno Sportello di "Informazione al cittadino" o "Polifunzionale" operante sul territorio.

Premesso che nel citato Protocollo d'intesa viene sottolineata l'autonomia di valutazione riconosciuta all'Agente della Riscossione, si ritiene opportuno riportare gli obiettivi che le parti si prefiggono con l'attivazione degli Sportelli di "Informazione al cittadino" e "Polifunzionali" (quest'ultimi, abilitati anche all'accettazione di pagamenti mediante canale telematico POS) presso sedi comunali:

- venire incontro alle esigenze dei contribuenti, con priorità per la cittadinanza dei comprensori che facevano capo agli sportelli chiusi dopo il 1° gennaio 2012;
- venire incontro alle esigenze degli Enti locali che, più volte, hanno lamentato disagi causati dalla predetta chiusura.

Non meno rilevante è risultata, nel tempo, la possibilità offerta da queste tipologie di sportello, di:

- presidiare il territorio garantendo trasparenza all'azione amministrativa nel rapporto strutture/cittadini;
- contribuire allo sviluppo economico-locale e ambientale assicurando un elevato standard di servizi all'utenza;
- contribuire, per le proprie caratteristiche innovative, ad un'oggettiva diversa organizzazione tecnico-strutturale a livello comunale, e ad un'azione di coordinamento tra le varie amministrazioni pubbliche interessate.

Tuttavia, l'attivazione di tali Sportelli rappresenta un impegno non indifferente per l'Agente della Riscossione e un costo per la pubblica amministrazione.

Per tale ragione, gli Enti firmatari concordano che la mancata o parziale rispondenza del Comune aderente ai criteri di seguito descritti, ad insindacabile giudizio della Commissione di valutazione, è causa di esclusione dal piano di apertura di Sportelli di riscossione presso sedi Comunali.

Parimenti, nella successiva fase di monitoraggio dell'attività svolta nel Presidio, decorsi sei mesi dall'effettiva attivazione del servizio, il mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza prefissati in sede di analisi di fattibilità e di valutazione del rapporto costi/benefici, causerà la sospensione del servizio o la modifica unilaterale delle relative condizioni.

LINEE GUIDA Parte 1

Valutazione dell'opportunità di apertura di un nuovo Sportello

Il Protocollo d'intesa stabilisce che l'acquisizione delle disponibilità dei singoli Comuni ad ospitare uno Sportello dell'Agente della riscossione avvenga mediante sottoscrizione della lettera di adesione al Protocollo, da parte del legale rappresentante del Comune o da un suo delegato. Dunque, ciascun Comune associato ANCI Sicilia o ASAEL dovrà inviare a Riscossione Sicilia la lettera di adesione allegata al protocollo già sottoscritto, nella quale viene dichiarata la disponibilità dell'Ente a concedere una sede e le dotazioni tecniche essenziali.

Il compito di informare i Comuni associati sull'opportunità offerta dall'accordo è demandato alle Associazioni firmatarie, fatte salve le azioni di informazione e comunicazione circa orari di ricevimento e servizi offerti ai cittadini che la Commissione riterrà opportuno di avviare nel superiore interesse della riscossione dei tributi.

In precedenza, com'è noto, l'eventuale apertura di uno sportello dell'Agente della riscossione presso la sede comunale era invece subordinata alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa da stipulare tra il singolo Comune richiedente e l'Agente. Infatti, sulla scorta di tali protocolli, Riscossione Sicilia S.p.A. ha già attivato nel tempo diversi Sportelli di "Informazione al Cittadino" come pure alcuni Sportelli "Polifunzionali", ubicati presso locali messi a disposizione a titolo gratuito dai Comuni firmatari, (ovvero dalle locali Sedi dell'Agenzia delle Entrate) che hanno manifestato tale disponibilità, con giorni e orari di apertura stabiliti in base ai diversi accordi tra le Direzioni di Sede provinciale e i predetti Enti.

Ne consegue che, ad oggi, il territorio regionale è già caratterizzato, più o meno uniformemente, dalla presenza di presidi della specie.

Come accennato nel Protocollo d'intesa, sono di seguito elencati i criteri da osservare per effettuare la valutazione delle richieste pervenute dalle Amministrazioni comunali:

1. **la priorità** da assegnare ai Comuni ove, in precedenza, operava uno Sportello permanente o saltuario dell'Agente della Riscossione;
2. **i ruoli affidati dal Comune e il complessivo carico da riscuotere** nel Comune richiedente e in quelli limitrofi;
3. **la valutazione del potenziale bacino di utenza** che afferirebbe al nuovo Presidio, cui si perviene sommando il numero di abitanti del Comune richiedente a quelli di tutto il nuovo costituendo comprensorio limitrofo, da considerare tale in quanto raggiungibile con mezzi propri o pubblici in un tempo non superiore a 60 minuti;
4. **l'attenzione alla viabilità.**

Al fine di valutare le richieste di apertura sportelli pervenute dai vari Enti mediante la sottoscrizione delle relative lettere di adesione al protocollo regionale da parte di ciascun sindaco interessato e di effettuare – anche – l'analisi di fattibilità, come accennato in premessa, presso Riscossione Sicilia è stata istituita un'apposita Commissione.

Oltre a valutare la rispondenza ai requisiti, sarà compito della Commissione acquisire il parere favorevole delle competenti Funzioni aziendali in ordine all'idoneità dei locali (con riferimento alla privacy e alla sicurezza) e delle dotazioni tecniche messe a disposizione dall'Ente, eventualmente da integrare con quelle di proprietà dell'Agente della riscossione.

Se il Comune che aderisce al protocollo soddisfa i parametri richiesti per ospitare uno sportello dell'Agente della riscossione e il rapporto costi/benefici nonché i servizi resi ai cittadini risultano vantaggiosi per l'Agente stesso e per la collettività, come da preliminare valutazione della Commissione preposta, Riscossione Sicilia potrà attivare lo Sportello "Polifunzionale" o di "Informazione al cittadino".

Al fine di approfondire i quattro criteri sopraelencati, si specifica quanto segue:

1. al punto 1) dove si legge "*in precedenza*", Riscossione Sicilia si riferisce alla distribuzione dei propri Sportelli sul territorio fotografata al 1° gennaio 2012, (come da allegata Rilevazione).

Ciò in quanto, dal 2003 ad oggi, il piano di razionalizzazione della rete di Sportelli dell'Agente della Riscossione, più volte modificato ed integrato, ha posto l'esigenza di chiudere gli Sportelli risultati non più efficienti o quantomeno non essenziali per il buon andamento dell'attività societaria. Si è ritenuto, pertanto, indispensabile stabilire che la *priorità* potrà esser data agli sportelli chiusi a far data dal 1° gennaio 2012 e ad oggi non serviti.

A tal proposito, si osserva che potrebbero pervenire lettere di adesione sottoscritte da molteplici Comuni, anche afferenti il medesimo *comprensorio*; in tal caso saranno valutate le diverse candidature e razionalizzata, quindi, la distribuzione geografica di tali nuovi ed ulteriori presidi territoriali in base, anche, alle concrete esigenze provenienti dai territori.

Per quanto esposto nel precedente alinea, al fine di consentire la valutazione contestuale di più candidature, saranno oggetto di esame da parte della commissione le lettere di adesione pervenute all'Agente della riscossione, con le modalità meglio descritte nell'allegato Protocollo d'intesa, entro il termine di novanta giorni a decorrere dalla pubblicazione delle presenti linee guida sul sito dell'ANCI Sicilia e dell'ASAEL.

Le richieste eventualmente pervenute dopo tale termine potranno essere valutate ad insindacabile giudizio della Commissione.

2. Circa i ruoli affidati dal Comune e il complessivo carico da riscuotere, sarà cura della Commissione calcolare a priori il monte ruoli e il conseguente volume di riscossioni previsto. La stima delle quietanze, degli accessi e di conseguenza anche delle pratiche avviate o concluse dall'operatore di Sportello, dipende, infatti, in larga misura dai carichi da riscuotere precedentemente calcolati. Tali valutazioni sono determinanti per stabilire la cadenza delle aperture e gli orari, entrambi flessibili in quanto subordinati alla rilevazione successiva dell'operatività. La Commissione potrà stabilire, nella fase iniziale di attività, un orario di apertura standard che, in sede di verifica, sarà oggetto di riesame a seguito della valutazione dell'operatività concretamente registrata (accessi, quietanze, somme riscosse, pratiche definite, ecc...).
3. In riferimento alla valutazione del bacino d'utenza potenziale, di cui al punto 3) dell'elenco dei criteri, essa dipende fundamentalmente dall'individuazione dei Comuni del comprensorio, considerato tale a seguito di concreta verifica della viabilità (percorribilità delle strade di collegamento con il Comune di riferimento, presenza di collegamenti mediante autolinee, treni o altro), nonché la compresenza nel Comune di altri Uffici quali Agenzia delle Entrate, altre amministrazioni collegate all'attività dell'Agente della Riscossione e inoltre Banche, Uffici Postali ecc..

Si ricorda che la presenza di uno sportello di Riscossione Sicilia presso la locale sede di Agenzia delle Entrate nel Comune richiedente, determina l'automatica esclusione dalla

possibilità di fruire dell'apertura di un ulteriore Sportello di riscossione presso la propria sede, ferma restando la possibilità di riconsiderare l'orario di ricevimento presso la sede già operativa (compatibilmente con gli orari imposti dall'amministrazione ospitante), con riguardo alle prevalenti esigenze dei cittadini contribuenti.

4. Circa la viabilità e l'attenzione ai problemi posti dalla complessiva condizione delle strade di collegamento, dalle distanze, dai tempi di percorrenza e dall'efficienza delle reti di trasporti pubblici, la Commissione di valutazione acquisirà le informazioni utili per decidere quale Comune tra quelli aderenti al protocollo sia più idoneo ad ospitare lo Sportello dell'Agente della Riscossione.

Parte 2

Monitoraggio dell'operatività e successive decisioni

Come accennato in premessa, la Commissione costituita presso la Direzione Generale di Riscossione Sicilia S.p.A. si occuperà anche di attuare il monitoraggio periodico dei volumi di lavoro degli Sportelli presso le sedi comunali, mirato ad accertare la permanenza delle condizioni che ne giustificano il mantenimento.

L'apertura o il mantenimento di uno sportello presso la sede comunale è una decisione soggetta a successiva verifica dell'operatività, conseguente al monitoraggio e all'analisi dei dati sull'attività svolta dal singolo operatore di sportello nell'arco di un periodo di tempo cosiddetto *di riferimento*, mediante registrazione di dati statistici rilevanti.

A tal proposito si osserva che, plausibilmente, dal momento dell'apertura del nuovo presidio, e, per quelli già attivi, a decorrere dal 1° gennaio 2016, la verifica dell'operatività potrebbe essere effettuata ogni sei mesi, e, comunque, ogni qual volta la Commissione lo giudichi opportuno.

Qualora non dovessero essere soddisfatte le previsioni di efficienza e il rapporto costi/benefici dovesse risultare non soddisfacente, la Commissione potrà decidere, a proprio insindacabile giudizio, di non proseguire l'attività, quindi di sospendere il servizio nel Comune oggetto di analisi, previa comunicazione allo stesso, ovvero di stabilire un ulteriore periodo di osservazione.

La Commissione potrà, inoltre, decidere di modificare giorni e orari di apertura, sempre in base alle concrete esigenze dei cittadini residenti nel comprensorio di riferimento.

Come previsto nel Protocollo d'intesa, tale modifica unilaterale sarà comunicata al Comune interessato, nella persona del legale rappresentante del Comune.

Dr. Eustachio Cilea

Palermo 20 novembre 2015

Sig. Giuseppe Pilato

Sig.ra Sabrina Piraino

Sig.ra Germana Ferrara

Sig. Salvatore Bisconti .

