

## **ALLEGATO 1**

### **MANUALE OPERATIVO DEL SERVIZIO ASSIST.WEB PER LA RISCOSSIONE COATTIVA DA PARTE DELL'ENTE A MEZZO INGIUNZIONE FISCALE**

- 1. FINALITA' ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ASSIST.WEB**
- 2. ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'ATTIVAZIONE DI ASSIST.WEB**
- 3. ITER TECNICO - FUNZIONALE**
- 4. SERVIZI COMPLEMENTARI**
- 5. ULTERIORI COMPONENTI DI ASSIST.WEB**
- 6. ASPETTI TECNICO - FUNZIONALI INFORMATICI**
- 7. PROMEMORIA PER L'ENTE**

## ALLEGATO 1

### 1. FINALITA' ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ASSIST.WEB

#### 1.1. FINALITA'

ASSIST.WEB è un insieme di servizi tecnico-informatici, forniti da un centro operativo (CO) in supporto alla riscossione coattiva eseguita dall'Ente per il recupero dei suoi crediti, con il rito speciale, a mezzo ingiunzione fiscale secondo il R.D. n. 639 del 14/4/1910 e D.P.R. 602 del 29/9/1973 per quanto applicabili e successive modifiche, veicolati da Posttributi S.c.p.A. agli Enti

#### 1.2. ATTIVAZIONE DI ASSIST.WEB

L'attivazione del sistema, fatte salve le indicazioni del punto precedente, procede con il seguente iter:

##### 1.2.1. Dati

I dati che devono essere importati nel sistema devono essere forniti secondo quanto indicato nel successivo paragrafo 6.1 "fornitura dati"

##### 1.2.2. attivazione delle password per l'uso del modulo internet di ASSIST.WEB

Per poter accedere al modulo web del Sistema Informatico ASSIST.WEB, all'Ente viene fornita una "user" e da una "password"; questo accesso consente all'Ente di utilizzare le diverse funzionalità previste dal sistema informatico a lui dedicate.

L'accesso al Sistema Informatico ASSIST.WEB avviene partendo dal sito [www.posttributi.it](http://www.posttributi.it) nella sezione RISCOCOATTIVO o dal sito [www.assist-si.it](http://www.assist-si.it).

### 2. ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'ATTIVAZIONE DI ASSIST.WEB

Perché il servizio sia erogato dovranno essere espletate preventivamente le seguenti condizioni:

#### 2.1. regolamento dell'Ente

nel regolamento dell'Ente deve essere prevista la possibilità che lo stesso possa eseguire la riscossione coattiva in forma diretta;

#### 2.2. delibera spese debitore

l'Ente deve deliberare per l'approvazione delle spese a carico del debitore (tabella A e B ministeriali più costi per Ingiunzione Fiscale, preavvisi e comunicazioni etc... nonché per le spese delle indagini in banche dati e quelle di notifica)

#### 2.3. compilazione "scheda tecnica"

l'Ente deve compilare la "scheda tecnica", fornita dal CO, contenente le indicazioni di settaggio del sistema ai fini del buon funzionamento del sistema (es. limiti di attivazione delle singole procedure, riferimenti dei responsabili dei settori a cui i debiti fanno capo, riferimenti della Commissione Tributaria Provinciale e del Giudice di Pace, ....)

#### 2.4. conto corrente postale on line dedicato

l'Ente deve disporre di un conto corrente postale on line con rendicontazione automatica dedicato alla riscossione coattiva;

#### 2.5. autorizzazione bollettini

l'Ente deve disporre, per il conto suddetto, dell'autorizzazione da parte di Poste Italiane S.p.A. per la stampa dei bollettini 896 e 674, anche per tramite dei soggetti da questa incaricati

Nel caso in cui l'Ente fosse sprovvisto di tale autorizzazione, il CO potrà seguire, a supporto dell'Ente, la pratica amministrativa (comprensiva delle stampe di prova dei vari bollettini) fino all'ottenimento della stessa

#### 2.6. Casella postale intestata all'Ente

Dovrà essere aperta una casella postale, fisicamente localizzata in prossimità del CO, intestata all'Ente, in cui affluiscono tutti i ritorni postali.

Sarà cura del CO, tramite un soggetto appositamente incaricato, prelevare giornalmente i ritorni presenti nella casella postale, dividerli per tipologia e gestire le attività conseguenti.

#### 2.7. convenzione ACI-PRA

l'Ente deve convenzionarsi con l'ACI-Pra per l'iscrizione del Fermo Amministrativo;

per quanto riguarda le consultazioni del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), l'Ente si potrà avvalere del collegamento ACI-PRA messo a disposizione, gratuitamente, da Poste Tributi;

#### 2.8. convenzione con Istituto Vendite Giudiziarie

## ALLEGATO 1

nel caso in cui l'Ente decida di effettuare, a conclusione della procedura mobiliare, la fase di pignoramento mobiliare, l'Ente deve convenzionarsi con l' Istituto Vendite Giudiziarie (procedimento raramente applicato nella fase di asporto)

### 2.9. Funzionario Responsabile della Riscossione

Per poter operare la riscossione coattiva l'Ente deve avere in esercizio un Funzionario Responsabile della Riscossione (funzioni equiparate all'Ufficiale della Riscossione); per dettagli vedere successivo punto 7.3.4

## 3. ITER TECNICO - FUNZIONALE

Le attività schematicamente sotto descritte fanno riferimento alle fasi più importanti dell'iter procedurale a partire dall'ingiunzione fiscale (I.F.); il sistema può comunque gestire anche fasi stragiudiziali antecedenti all'I.F. quali solleciti bonari o messe in mora/intimazioni di pagamento.

### 3.1. Importazione e controlli:

- Importazione dei file secondo le specifiche descritte nel cap. 6.1 con controllo di congruenza sui dati forniti

### 3.2. Ingiunzione Fiscale

#### 3.2.1. Attribuzione costi:

- Attribuzione (eventuale) di oneri a carico del Contribuente
- Compilazione del Registro Cronologico (se necessaria)

#### 3.2.2. Emissione documento:

- Emissione Atti su Debitore principale con Raccomandata di tipo AG o altro modulo per consegna manuale.
- Emissione Atti su Coobbligati con Raccomandata di tipo AG o altro modulo per consegna manuale.
- Emissione del CCP TD 674 o 896
- Controllo formale e sostanziale degli atti emessi

#### 3.2.3. Consegna e notifica Atti:

- Processo di notifica con raccomandata (AG). Vedere di seguito "operatività A1"

#### 3.2.4. Emissione ed invio solleciti (aggiornamento. alla Legge 228/2012)

Per i debitori con importo del debito inferiore a € 1.000,00:

- Emissione ed invio 1° sollecito di pagamento

### 3.3. Valutazione del Debito e del Debitore

#### 3.3.1. Analisi delle Banche Dati Interne (BDI)

- Tutte le Banche dati previste
- Eventuali Banche Dati dell'Ente messe a disposizione.

#### 3.3.2. Analisi delle Banche Dati Esterne (BDE)

##### 3.3.2.1. Banca Dati Infocamere:

- Aggiornamento Banche Dati Interne
- Popolamento manuale del Data base con:
  - Dati significativi rilevati dalle visure (Coobbligati e altro);
  - Rilevazione e normalizzazione anagrafiche;
  - Rilevazione dei falliti.

##### 3.3.2.2. Banca dei Movimenti di Conservatoria R.I.:

- Aggiornamento Banche Dati Interne
- Popolamento automatico del Data base.

##### 3.3.2.3. Banca dei Visure di Conservatoria R.I.:

- Aggiornamento Banche Dati Interne
- Popolamento automatico del Data base.

##### 3.3.2.4. Banca Aci-Pra:

- Aggiornamento Banche Dati Interne
- Popolamento automatico del Data base

##### 3.3.2.5. Anagrafe Tributaria (accesso dato dall'Ente al Funz. della Riscossione)

- Aggiornamento Banche Dati Interne
- Popolamento automatico del Data base

### 3.3.3. Indagini specifiche su banche dati private

- Indagini specifiche su debitori con importi significativi
- Popolamento del Data base.

### 3.4. Determinazione della strategia operativa su ogni Contribuente

- Determinazione e condivisione delle procedure da attivare sul Contribuente in termini di "quali" e "in quale sequenza" con applicazione della Tabella Limiti d'Importo (vedi "Scheda Tecnica") con conseguente azione autorizzativa alla prosecuzione fornita dall'Ente tramite apposita maschera web; dopo 5 giorni, salvo diversa indicazione dell'Ente, il sistema considererà autorizzate tutte le procedure proposte ed attiverà le azioni/procedure successive.
- Determinazione delle posizioni non lavorabili (black list) ed eventuale avvio al scarico..

### 3.5. Interazione dell'Ente

- Condivisione delle procedure proposte dal sistema per ogni Contribuente (autorizzazione a procedere).
- Le attività che seguono sono a carico dell'Ente in quanto a lui esclusivamente riconducibili e non delegabili; :
  - Sgravi
  - Sospensione delle Pratiche
  - Chiusure per opposizionequeste attività sono eseguibili tramite l'interfaccia web del sistema informatico

### 3.6. Attivazione dei Procedimenti

- Sistema completo di gestione delle Procedure a partire dal 1° atto del 1° procedimento sino all'ultimo atto dell'ultimo procedimento attivabile.
- Aggiornamenti continui dei procedimenti anche con insinuazione di nuove posizioni debitorie sugli stessi.
- Operatività sotto il controllo formale e sostanziale dei Centri di Competenza Legale CCL del Servizio ASSIST.WEB
- Comunicazioni ed Azioni presso i Soggetti Pubblici e Privati svolti da personale qualificato (Avvocati o altro).
  - Fermo Amministrativo
  - Immobiliare Ipoteca
  - Immobiliare vendita
  - Presso Terzi – Fitti e pigioni
  - Mobiliare presso il debitore
  - Concorsuali (Fallimenti e Concorsuali)
- Attribuzione e controlli:
  - Attribuzione (eventuale) di oneri a carico del Contribuente
  - Compilazione del Registro Cronologico (ove necessaria)
- Emissione e controlli:
  - Emissione Atto su Debitore principale - Raccomandata di tipo AG o AR
  - Emissione Atti su Coobbligati - Raccomandata di tipo AG o AR
  - Emissione del CCP TD 674
  - Controlli di congruità
- Processo di spedizione atti giudiziari e non (AG o AR).
  - Vedere di seguito "operatività A1" o "operatività A2"

### 3.7. Chiusura dei Procedimenti

- Per avvenuto pagamento totale
- Per avvenuto pagamento parziale e sgravio parziale
- Per sgravio totale
- Per opposizione del Contribuente
- Per mancato pagamento ed impossibilità a procedere per mancanza di procedure attivabili.

### 3.8. Operatività A1

#### 3.8.1. Spedizione atti giudiziari (AG)

Gestione della attività con costo della spedizione e dell'affrancatura a carico dell'Ente.

## ALLEGATO 1

### 3.8.2. Gestione dei ritorni:

I ritorni postali sono indirizzati alla casella postale aperta in prossimità del CO; gli eventuali ritorni pervenuti per errore alla sede dell'Ente devono essere raccolti ed inviati al CO per le successive lavorazioni (spedizione a carico dell'Ente).

#### 3.8.2.1. Gestione dei ritorni postali del notificato:

Rilevazione dati e scansione della notifica con abbinamento all'atto originale

#### 3.8.2.2. Gestione dei ritorni postali del non notificato:

Rilevazione dati e scansione della busta con abbinamento all'atto originale

#### 3.8.2.3. Perfezionamento notifiche (servizio complementare)

- Ricerca su banche dati diverse e richieste certificazioni
- Riemissione dati anche a nuovi soggetti rilevati
- Riemissione atti ed accompagnatorie per la gestione completa dei ex art. 140 e 143 [ le spese di notifica – postali – messi notificatori– ufficiali giudiziari (utilizzati solo se non disponibili i messi notificatori) – sono a carico del Cliente ]

### 3.9. Operatività A2

#### 3.9.1. Spedizione atti con Raccomandata AR

Gestione della attività con costo della spedizione e dell'affrancatura a carico dell'Ente.

#### 3.9.2. Gestione dei ritorni:

I ritorni postali sono indirizzati alla casella postale aperta in prossimità del CO; gli eventuali ritorni pervenuti per errore alla sede dell'Ente devono essere raccolti ed inviati al CO per le successive lavorazioni. (spedizione a carico dell'Ente).

#### 3.9.2.1. Gestione dei ritorni postali del comunicato:

Rilevazione dati e scansione della cartolina di ritorno con abbinamento all'atto originale

#### 3.9.2.2. Gestione dei ritorni postali del non comunicato:

Rilevazione dati e scansione della busta con abbinamento all'atto originale

#### 3.9.2.3. Perfezionamento comunicazioni non andate a buon fine al primo passaggio (servizio complementare)

- Ricerca su banche dati diverse e richieste certificazioni
- Riemissione dati anche a nuovi soggetti rilevati

## 4. SERVIZI COMPLEMENTARI

I seguenti servizi complementari sono necessari al buon funzionamento del servizio di supporto alla riscossione; la maggioranza dei servizi suddetti sono gratuiti tranne alcuni i cui costi sono definiti nell'allegato 2.

### 4.1. Call Center e Contact Center

Il Call Center è un servizio per l'Ente che permette al debitore, senza andare direttamente all'Ente, di avere risposte utili relativamente agli atti / solleciti che gli sono stati consegnati nonché alla possibilità di avere informazioni sulle conseguenze delle procedure attivate/attivabili se non avverrà il pagamento.

Il Call Center ovviamente non darà risposte nel merito del debito che rimangono di esclusiva competenza dell'Ente.

Il Contact Center permette al debitore di poter attivare i piani rateali, secondo le indicazioni fornite dall'Ente (vedi successivi punti) o comunicare il pagamento effettuato.

### 4.2. Attività mirata

Allo scopo di arrivare al debitore con la giusta pressione comunicazionale, viene attivato uno speciale procedimento chiamato "attività mirata".

Tale procedimento verrà attivato, subito dopo l'ingiunzione Fiscale per tutti i soggetti su cui si ritiene utile e possibile effettuare questa attività.

Il servizio consta di una metodologia particolare di cui fanno parte anche avvisi personalizzati ed attività di contact center

### 4.3. Perfezionamento notifiche /comunicazioni

Il perfezionamento delle notifiche e delle comunicazioni, svolte come descritto nei precedenti §3.8.2.3 e § 3.9.2.3, sono servizi complementari all'attività oggetto della convenzione che devono obbligatoriamente essere eseguiti per poter considerare l'iter correttamente eseguito.

### 4.4. Gestione delle Rateizzazioni

## ALLEGATO 1

Il Contact Center concorda i piani rateali con i debitori ed li invia unitamente ai bollettini premarcati riferiti alle singole rate.

Il sistema gestisce gli incassi delle varie rate e comunica quelle posizioni per cui sono maturate le condizioni per l'annullamento del piano rateale e la riattivazione delle procedure coattive

### 4.5. Registrazione automatica degli Incassi

Tutti gli incassi pagati con i bollettini premarcati emessi dal sistema e pervenuti sul conto corrente postale, appositamente attivato dall'Ente, verranno automaticamente inseriti nel sistema informatico ASSIST.WEB e da qui, tramite apposita maschera di consultazione, potranno essere visionati/stampati dagli operatori dell'Ente o esportati in formato a scelta (xml, Excel, ...).

L'Ente dovrà mettere in condizioni il CO di scaricare il file di rendicontazione degli incassi dal portale internet BIPIOL di Poste Italiane, fornendo le apposite credenziali di accesso al sistema (limitatamente al conto corrente postale appositamente dedicato – vedi precedente punto 2.4)

### 4.6. Registrazione manuale incassi non standard

Il servizio di registrazione manuale degli incassi non standard effettua la registrazione sul sistema informativo ASSIST.WEB di tutti quei pagamenti, pervenuti sul conto corrente postale dedicato dalla riscossione coattiva, che non sono stati effettuati utilizzando i bollettini premarcati (tipo 896 e 674) inviati dal sistema al debitore.

La procedura di registrazione è diversa in funzione del tipo di pagamento:

- se il pagamento è del tipo 123 i dati da caricare sono presenti nel portale di Postelitaliane e l'Ente dovrà fornire il file, contenete l'immagine della ricevuta del bollettino, o le credenziali di accesso per lo scarico dello stesso.
- se il pagamento NON è del tipo 123, l'Ente dovrà far pervenire tempestivamente al CO, via e-mail o via fax, i dati del pagamento, chiari e leggibili, che devono essere inseriti nel sistema informatico.
- Nel caso in cui i dati forniti non siano leggibili con sufficiente chiarezza o siano privi degli elementi che inequivocabilmente consentono l'associazione del pagamento con il debito/debitore, la registrazione non viene eseguita; questa "impossibilità" al caricamento viene comunicata all'Ente che dovrà provvedere a comunicare al CO il nome del debitore a cui il bollettino si riferisce nel caso l'Ente individui, subito o successivamente, il debitore pagante.

### 4.7. Fascicolo telematico base

Il sistema mette a disposizione dell'Ente il "fascicolo telematico base", l'utilissimo assemblatore di informazioni che, per ogni Codice Fiscale/P.IVA, visualizza sia i dati contabili (incassi, sgravi, ...) sia i dati documentali (immagini dei documenti prodotti, dei ritorni postali)

### 4.8. Supporto al Funzionario Responsabile della Riscossione

Supporto informatico / operativo per ogni intervento del Responsabile della Riscossione (Ufficiale di Riscossione) presso residenza del Contribuente o per coadiuvare l'attività dell'Istituto Vendite Giudiziarie nelle procedure immobiliari ed mobiliari;

### 4.9. Messa in mora / Intimazione di Pagamento Avvisi di Accertamento

Il sistema, prima dell'Ingiunzione Fiscale, per quei debiti che lo richiedono, su richiesta dell'Ente, può effettuare la creazione e gestione della messa in mora / intimazione di pagamento / avvisi di accertamento.

### 4.10. Archiviazione fisica della documentazione cartacea di ritorno:

Tutta la documentazione cartacea di ritorno viene archiviata in pacchi formato 35x25x15 o similari, chiusi ed etichettati con identificativo di pacco e sottopacco e con invio periodico del tutto alla sede dell'Ente (spedizioni a carico dell'Ente); il numero di archiviazione sarà visibile su web accanto al documento in pdf.

## 5. ULTERIORI COMPONENTI DI ASSIST.WEB

Funzionalità a disposizione dell'Ente:

- Per la visibilità dello stato avanzamento dei lavori:
  - Situazione debitoria e Procedurale di ogni singolo Contribuente;
  - Situazione generale dei pagamenti in base alla tipologia di Atto che lo ha provocato;

- Situazione generale dei Atti emessi ed a quali Contribuenti;
- Flusso procedurale completo anche con i dati contabili per ogni Contribuente
- Iter procedurale svolto (cosa e quando) per ogni Contribuente;
- Per le funzionalità di sportello (web):
  - Sospensione delle Pratiche
  - Sgravi
  - Chiusure per opposizione
  - Quietanzamento incassi - solo ed esclusivamente per pagamenti in contanti - non per bollettini o bonifici ( questi ultimi gestiti dal CO)
  - Rilascio revoca Fermo Amministrativo
- Per le funzionalità di rendicontazione
  - Informazioni statistiche generali o puntuali (a livello di C.F o P.IVA – codice tributo/anno) in relazione ai diversi parametri gestiti (capitale iniziale da riscuotere, riscosso, sgravato, residuo); sono presenti anche viste particolari relative alle attività di notifica, alle pratiche sospese e alle eventuali rateizzazioni concesse.

## 6. ASPETTI TECNICO - FUNZIONALI INFORMATICI

### 6.1. Fornitura dati

I dati, che devono fare riferimenti a debiti certi ed esigibili, devono essere forniti utilizzando una delle due possibilità offerte dal Sistema Informatico ASSIST.WEB

file testo secondo formato del tracciato CNC290, versione del 20/09/2002 rivisitata il 24/01/2003 –

file excel "import\_assist" – fornito e mantenuto aggiornato nell'ultima versione disponibile dal Fornitore.

Il Cliente deve verificare la congruità dei dati preventivamente alla loro importazione, utilizzando a questo scopo le specifiche di riferimento consegnate contestualmente al file excel "import\_assist".

Durante l'importazione dei file nel Sistema Informatico ASSIST.WEB viene effettuato un controllo di congruità; in caso di individuazione di un dato non congruo, il sistema lo mette da parte e genera, alla fine dell'importazione, un file che viene restituito all'Ente per la correzione.

Su richiesta dell'Ente potranno essere svolte attività di bonifica e/o di controllo di merito dei dati forniti dall'Ente relativi al debitore/debito (il fornitore si riserva di accettare o meno tale richiesta in funzione delle caratteristiche dei dati su cui deve essere effettuata l'attività richiesta)

Su richiesta dell'Ente verranno predisposti i files per il controllo massivo delle anagrafiche dei debitori che l'Ente potrà effettuare direttamente con procedura massiva in Anagrafe Tributaria attraverso i suoi codici di accesso; i files di risposta dell'A.T. saranno poi inseriti nel sistema informatico e le anagrafiche aggiornate

### 6.2. Tabella LIMITI D'IMPORTO (allegato 5 – fac-simile scheda tecnica)

Poiché solo per la procedura immobiliare la legge impone un valore minimo (€ 20.000,00) del debito sotto il quale non è possibile eseguire la procedura coattiva, per tutte le altre procedure / fasi è facoltà dell'Ente decidere qual è l'importo minimo del debito per cui le stesse vengono attivate sul singolo debitore;.

In relazione al fatto che la ricerca in banche dati delle informazioni sulle condizioni / possidenze del debitore è strettamente legata alle procedure attivate, l'Ente, nella "scheda tecnica" del servizio ASSIST.WEB, dovrà compilare la "tabella limiti d'importo" coi valori minimi del debito per cui verrà fatta la ricerca delle informazioni, la creazione del titolo (limite minimo per cui fare l'Ingiunzione Fiscale ) e l'attivazione delle procedure coattive.

### 6.3. Parametri di attivazione della procedura

Nell'espletamento del servizio, è possibile/utile eseguire delle attività che non sono regolate economicamente dalla tabella ministeriale ALLEGATO A del Decreto Min. Finanze del 21/11/2000 - G.U. n° 30 del 6/2/2001 (vedi sez 2,3 e 4 dell'allegato 2 § 2 ).

Per tale motivo è facoltà dell'Ente decidere se attivare o meno le suddette attività e definire il costo da eventualmente far pagare al debitore per l'esecuzione delle stesse; le scelte fatte dall'Ente dovranno essere espresse compilando l'apposita sezione nella "scheda tecnica" del servizio ASSIST.WEB.

### 6.4. Conservazione dei dati

I dati di ognuna delle pratiche trattate sono mantenuti in linea sino alla scadenza del contratto, dopodiché saranno distrutti. Prima della distruzione il Fornitore archiverà su Cd-rom copia di tutti gli atti come prodotti e li invierà all'Ente.

### 6.5. Browser di riferimento

Le maschere web messe a disposizione dal Servizio ASSIST.WEB per essere correttamente visualizzate ed utilizzate richiedono il browser Internet Explorer® di Microsoft® versioni 5.5 o successive.

Il miglior funzionamento dell'applicazione si ottiene con risoluzione dello schermo a 1024 x 768 pixel.

### 6.6. Disponibilità del servizio

Il Fornitore mantiene disponibile su Internet il suo Sistema Informatico ASSIST.WEB (limitatamente alle maschere destinate all'Ente) ogni giorno lavorativo dalle 7 alle 16,30 dal lunedì al venerdì e dalle 7 alle 13 del sabato

Nuove versioni del Sistema Informatico ASSIST.WEB potranno essere installate anche senza preavviso all'Ente.

Il livello di servizio non viene garantito nei seguenti casi:

- mancanza di connettività legata a gravi guasti dei carrier nazionali fornitori del servizio di connettività;
- malfunzionamento dei servizi telematici messi a disposizione del Comune, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee dati e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Comune ed il Sistema Informatico;
- malfunzionamento derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e nazionali, quali guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc
- cause di forza maggiore.

### 6.7. Formazione utenti

Il sistema informatico è dotato di un help in linea che consente all'utente di poter avere risposte immediate alle domande sul funzionamento del sistema.

Gli Enti potranno richiedere la formazione del loro personale attraverso corsi svolti on line e/o via telefono da personale specializzato.

### 6.8. Assistenza operativa agli utenti

Per attività di assistenza il personale dell'Ente potrà contattare il CO via e-mail, via fax e per telefono (in quest'ultimo caso l'orario di assistenza telefonica è dalle 9,00 alle 13,30 dal Lunedì al Venerdì – eventuali variazioni saranno comunicate via e-mail).

### 6.9. Registrazione nuovi utenti

È possibile per il Cliente richiedere la registrazione per i nuovi utenti o la modifica dei permessi per gli utenti già registrati attraverso una richiesta via e-mail.

La richiesta sarà attivata entro i due giorni lavorativi consecutivi successivi al ricevimento dell'e-mail

### 6.10. Gestione dei problemi

Ogni problema che possa causare l'indisponibilità temporanea del servizio per responsabilità del Fornitore sarà prontamente comunicato all'Ente con l'informazione, quando possibile, del tempo necessario per risolvere il problema stesso.

A problema risolto l'Ente sarà avvisato, tramite e-mail, della riattivazione del servizio.

### 6.11. Modifica delle password

In ottemperanza alle disposizioni della legge sulla privacy D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e relative integrazioni e modificazioni, la password di accesso dell'utente scade ogni 90 giorni; entro tale periodo l'utente deve reinserire una nuova password.

La password modificata dall'utente deve seguire le seguenti disposizioni:

Deve essere lunga almeno otto caratteri

Può contenere caratteri alfanumerici maiuscoli o minuscoli e cifre da zero a nove (sono esclusi i caratteri di punteggiatura, parentesi tonde, quadre e graffe, operatori matematici).

## 7. PROMEMORIA PER L'ENTE

Il seguente paragrafo per la maggior parte approfondisce o sintetizza informazioni già fornite nella parte precedente del presente documento

### 7.1. Sono a carico dell'Ente:

- 7.1.1. la gestione degli Sgravi, delle Sospensioni, e delle Opposizioni;



## ALLEGATO 1

- 7.1.2. le ricerche in Anagrafe Tributaria (normalmente fatta dal Funzionario della Riscossione attraverso credenziali di accesso fornite dall'Ente).
  - 7.1.3. la convenzione con l'ACI per l'iscrizione di fermo amministrativo e i relativi costi di iscrizione. Maggiori informazioni sono consultabili sul sito web dell'AcI all'indirizzo [www.aci.it](http://www.aci.it)
  - 7.1.4. la connessione per l'accesso ad internet necessaria per l'utilizzo del servizio;
  - 7.1.5. la nomina del Funzionario Responsabile della Riscossione e i relativi corrispettivi (vedi dettaglio al successivo "promemoria per l'Ente")
- 7.2. sono a carico dell'Ente, se non ribaltate o pagate dal debitore:**
- 7.2.1. le spese postali e quelle di notifica, di qualunque genere.
  - 7.2.2. le spese delle visure di Conservatoria, in CCIAA e quelle per le indagini investigative (se attivate)
- 7.3. note per l'Ente:**
- 7.3.1. deve ricordare che per procedere con l'ingiunzione Fiscale per le entrate Patrimoniali si deve effettuare preventivamente la Messa in Mora/Intimazione di Pagamento;
  - 7.3.2. deve eleggere Responsabile per la Privacy (vedi allegato 4);
  - 7.3.3. può effettuare incassi per pagamenti allo sportello.
  - 7.3.4. Deve dotarsi di un Funzionario Responsabile della Riscossione
- Premesso che:**
- 7.3.4.1. l'art. 4 c. 2-sexies della L. 22/11/2002 n. 265 ha riconosciuto ai Comuni la facoltà di procedere alla riscossione coattiva delle somme risultanti dall'ingiunzione di cui al R.D. 14/04/1910 n. 639 secondo la procedura speciale di cui al Titolo II del D.P.R. 29/09/1973 n. 602 in quanto compatibili;
  - 7.3.4.2. inoltre ai sensi del c. 2-septies del predetto articolo si rende necessario procedere alla nomina di un "Funzionario responsabile per la riscossione" la cui idoneità allo svolgimento delle funzioni sia stata conseguita con le modalità previste dall'art. 42 del D.lgs. 13/04/1999 n. 112 ("ufficiale di riscossione");
- l'Ente deve effettuare le seguenti attività:**
- 7.3.4.3. atto di nomina del:Funzionario Responsabile per la Riscossione  
La figura tecnica su citata può essere trovato sia nell'organico dell'Ente sia all'esterno  
Su richiesta del Cliente il CO fornirà fac-simile degli atti di nomina
  - 7.3.4.4. Richiesta autorizzazione prefettizia  
L'Ente effettuerà la comunicazione delle nomine eseguite alla Prefettura di competenza per la prescritta autorizzazione di legge ex art. 42, comma 3, D.lgs. 112/1999.
  - 7.3.4.5. Vidimazione del Registro Cronologico  
L'Ente richiederà all'Agenzia delle entrate la vidimazione del registro cronologico del Funzionario responsabile per la riscossione.  
Su richiesta del Cliente il CO fornirà fac-simile del registro cronologico da vidimare
  - 7.3.4.6. Fornire un accesso in Anagrafe Tributaria al Funzionario responsabile per la riscossione  
L'Ente dovrà fornire al Funzionario della Riscossione un accesso autorizzato (user e password) per consentirgli di verificare la fattibilità delle attività coattive sul debitore.