

Carta dei Servizi



INDICE

Sommario

1. INTRODUZIONE	2
2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI	2
3. L'ATTIVITÀ DI SORIT S.p.A.	2
4. INFORMAZIONI UTILI.....	2
5. GESTIONE DEI CONTATTI	2
6. SERVIZI INNOVATIVI	2
7. VADEMECUM PER IL CONTRIBUENTE	2
8. PROCEDURE CAUTELARI: PER SAPERNE DI PIU'	2
9. PROCEDURE ESECUTIVE: PER SAPERNE DI PIU'	2
10. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE	2
11. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	2

1. INTRODUZIONE

Gentile cittadino,

il documento che sta leggendo è la “**Carta dei Servizi**” di **SORIT S.p.A.** (di seguito denominata **SORIT**), Concessionario della riscossione, anche coattiva, per conto di diversi Enti Locali ed organismi vari.

La Carta dei Servizi fa parte del sistema di Qualità della società, certificata secondo la norma ISO 9001:2015.

Con questo documento **SORIT** conferma l'impegno a promuovere le relazioni con il cittadino/contribuente 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 degli stessi al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi. Rappresenta, inoltre, uno strumento per valutare, nel tempo, l'attività svolta e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il servizio sempre più flessibile e vicino al cittadino.

Per questo motivo La invitiamo a conoscere i contenuti della “**Carta dei Servizi**” e ad offrirci i Suoi consigli, consigli 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 aziendale

La **Carta dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e ss.mm.ii. La Direttiva rientra nel percorso di modernizzazione e riforma della Pubblica Amministrazione nonché dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini.

I valori a cui **SORIT** ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione al cittadino
- comunicazione chiara ed esaustiva
- utilizzo ed integrazione 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
- piena legalità e correttezza del proprio operato

Tutto il processo punta al raggiungimento della “qualità globale” e della gestione tempestiva 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 agli Enti creditori, che a tutta la cittadinanza.

Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati **SORIT** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati “**fattori di qualità**” (standard).

Fattori di qualità	Indicatori
Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori	➤ Abbonamenti a riviste e quotidiani di settore ➤ Rassegna stampa on-line
Formazione degli operatori	➤ Corsi di formazione al personale ➤ Corsi di aggiornamento al personale
Organizzazione generale	➤ Numero di reclami ricevuti
Informazione del contribuente	➤ Mezzi di comunicazione diretti e indiretti
Disponibilità degli operatori	➤ Disponibilità all'ascolto ➤ Comportamento rispettoso e garbato ➤ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	➤ Modulistica disponibile <i>on-line</i> ➤ Possibilità di consultazione ed invio documentazione <i>on-line</i>
Soddisfazione del cittadino-contribuente	➤ Utilizzo di questionari di <i>Customer Satisfaction</i> ➤ Rilevazione e monitoraggio periodico del grado di soddisfazione

2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini/contribuenti è un impegno prioritario, sia degli Enti Locali ed organismi vari sia della concessionaria **SORIT**.

SORIT è una società specializzata sia nella riscossione delle entrate degli Enti Locali ed organismi vari sia nelle attività connesse e complementari, ed opera in tale ambito da **oltre 40 anni**.

La società è **iscritta al n. 147 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 ([Dipartimento Finanze - Albo dei soggetti abilitati](#)).

SORIT possiede requisiti finanziari e di Capitale Sociale conformi a quanto previsto dalla normativa di riferimento (Capitale Sociale di SORIT interamente versato pari ad **€ 10.037.610,00**).

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, **SORIT** ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino/contribuyente:

- **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. 8 aspetti di qualità.

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

All'utenza che si rivolge agli sportelli sono messi a disposizione appositi moduli.

Presso gli sportelli di **SORIT** è possibile, in forma del tutto anonima, depositare il questionario in appositi contenitori. I questionari raccolti sono periodicamente esaminati sia per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza, sia per porre in essere eventuali migliorie. Le risultanze di tali analisi sono inoltre comunicate anche agli Enti creditori.

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

Reclami, Proposte e Suggerimenti

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

L'utente potrà presentare reclami e/o suggerimenti inviando una mail, corredata di documento di identità dell'interessato e del delegante in caso di delega, al seguente indirizzo:

- mail : segnalazioni@sorit.it

Il reclamo potrà essere presentato anche in forma scritta, mediante consegna diretta agli sportelli **SORIT**. Per poter dar corso all'istanza, il reclamo dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

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

In caso di presentazione formale, **SORIT** valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro **60 giorni** lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nel caso di richieste che comportino analisi particolarmente approfondite, entro il suddetto termine, sarà comunque inviata al cittadino una comunicazione 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 le cause che lo hanno motivato.

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

I suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi di SORIT.

3. L'ATTIVITÀ DI SORIT S.p.A.

La funzione di SORIT S.p.A.

SORIT, nella veste di Concessionario per conto degli Enti Locali ed organismi vari, provvede alla riscossione, anche in forma coattiva, delle entrate dei suddetti soggetti.

I Servizi offerti

Descrizione dei servizi offerti:

Informazioni verbali, telefoniche o scritte riguardo a:

- normativa, regolamenti e delibere applicabili all'attività di riscossione svolta;
- Informazioni riguardanti il contenuto degli atti di riscossione emessi da **SORIT**, ed informazioni sulla natura del credito dell'Ente e relativo dettaglio.

Diritti/obblighi del contribuente:

Diritto ad ottenere un'informazione semplice, esaustiva e chiara, comprensibile ad ogni interlocutore. I rapporti tra **SORIT** ed i contribuenti sono improntati al principio della collaborazione e buona fede.

Dove:

- sportelli informativi al pubblico (elenco aggiornato consultabile al sito www.sorit.it);
- tramite l'assistenza contribuente di **SORIT** (*Contact center*), raggiungibile al n. verde 800.199.288;
- utilizzando la sezione "comunicazioni" del sito www.sorit.it;
- alla sezione "accedi alla tua posizione" presente nella *home page* del sito www.sorit.it

Quando:

Secondo gli orari degli sportelli indicati nella Carta dei Servizi o sul sito www.sorit.it

Prestazioni	Descrizione
Attività di supporto informativo ai contribuenti	➤ Informazioni verbali, telefoniche o scritte riguardo a normativa, regolamenti e delibere applicabili all'attività di riscossione svolta; ➤ Informazioni riguardanti il contenuto degli atti di riscossione emessi da SORIT, ed informazioni sulla natura del credito dell'Ente e relativo dettaglio.
Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica	➤ Aiuto nella compilazione della modulistica/istanze ➤ Consulenza sui termini e sulle modalità di versamento delle somme dovute
Attività di controllo	➤ Controllo e verifica degli atti ➤ Controllo e verifica dei pagamenti
Appuntamenti con i cittadini	➤ Consulenza programmata su richiesta del cittadino
Rateazioni	➤ Assistenza e consulenza in relazione alla presentazione di istanze di rateizzazione da parte dei contribuenti
Consulenza su termini di notifica e rilascio copie	➤ Informazioni verbali e scritte in relazione ai termini ed esiti delle notifiche ➤ Produzione e rilascio di copie e atti notificati
Istanza di sospensione	➤ Consulenza e assistenza alla compilazione delle istanze di sospensione.

4. INFORMAZIONI UTILI

Ubicazione e struttura degli sportelli informativi

Il personale di **SORIT** assegnato agli sportelli sotto indicati è incaricato di favorire e facilitare il migliore accesso possibile alle informazioni.

Sportelli ed orari

RAVENNA PRESSO  **La Cassa di Ravenna S.p.A.** Privata e indipendente dal 1840 **AGENZIA 14**
Indirizzo: Via Manlio Travaglini, 12 c/o Centro Commerciale Teodora
Località: Ravenna
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
Dal lunedì al venerdì - dalle 8:30 alle 12:30

RIMINI PRESSO
Indirizzo: Via Oberdan, 25
Località: Rimini
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
Dal lunedì al venerdì - dalle 8:20 alle 13:15 e dalle ore 14:30 alle ore 16:35

FORLÌ PRESSO  **La Cassa di Ravenna S.p.A.** Privata e indipendente dal 1840 **AGENZIA 3**
Indirizzo: Corso della Repubblica, 109
Località: Forlì
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
Dal lunedì al venerdì - dalle 8:30 alle 12:50

FAENZA PRESSO  **La Cassa di Ravenna S.p.A.** Privata e indipendente dal 1840 **AGENZIA 1**
Indirizzo: P.tta della legna, 2
Località: Faenza
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
lunedì - martedì - mercoledì e venerdì dalle ore 8:20 alle ore 13:20 e dalle ore 14:35 alle ore 15:30, solo il giovedì dalle ore 9:30 alle ore 13:20, e dalle 13:30 alle 16:00

CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
Indirizzo: Via C. Battisti, 4
Località: Castiglione delle Stiviere
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
il lunedì - dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00;
martedì e giovedì - dalle ore 9:00 alle ore 13:00;
mercoledì e venerdì - dalle ore 9:00 alle ore 12:00

LIMBIATE
Indirizzo: Via Dante, 13/A
Località: Limbiate
Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):
lunedì, mercoledì, venerdì - dalle ore 14:00 alle ore 18:00
martedì e giovedì - dalle ore 9:00 alle ore 13:00

MONDOLFO**Indirizzo:** Via Marconi, 34**Località:** Mondolfo**Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):**

lunedì salvo festivi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00

mercoledì e venerdì salvo festivi dalle ore 8.30 alle ore 14.30

SEDRIANO**Indirizzo:** Via Leopoldo Fagnani, 35 c/o Comune sede comunale**Località:** Sedriano**Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):**

lunedì, mercoledì e venerdì - dalle ore 08:45 alle ore 12:45

martedì e giovedì - dalle ore 14:00 alle ore 18:00

CINISELLO BALSAMO**Indirizzo:** Via Giovanni Frova, 34**Località:** Cinisello Balsamo**Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):**

Dal lunedì al venerdì - dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00

MANTOVA PRESSO TEA S.P.A.**Indirizzo:** Vicolo Stretto, 12**Località:** Mantova**Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):**

lunedì, martedì, giovedì e venerdì salvo festivi dalle ore 08:00 alle ore 13:45, mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 18:30, sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:45

ROZZANO**Indirizzo:** c/o Comune di Rozzano Piazza Giovanni Foglia 1**Località:** Rozzano (MI)**Giorni di apertura ed orario (salvo festivi):**

lunedì, mercoledì e venerdì salvo festivi dalle ore 13:30 alle ore 17:30, martedì e giovedì salvo festivi dalle ore 08:30 alle ore 12:30

5. GESTIONE DEI CONTATTI

SORIT S.p.A., nello svolgimento del servizio offerto all'utenza, per quanto concerne l'assistenza e l'interazione alla risoluzione delle problematiche eventualmente poste attraverso i canali messi a disposizione da parte dell'organizzazione verso l'utenza, al fine di mantenere la qualità del servizio offerto si impegna a garantire:

- la presenza di molteplici canali, anche mediante comunicazioni via mail nonché a fronte delle informazioni presenti all'interno del sito internet aziendale, per instaurare un confronto con l'utente e supportarlo nella delineazione e nella risoluzione dei quesiti oggetto del contraddittorio;
- una funzionale pianificazione delle attività lavorative, anche a fronte del sistema di gestione della qualità aziendale integrato con quello relativo ai servizi di centro di contatto, idonea a garantire la continuità operativa del servizio offerto tenendo conto del carico di lavoro e delle competenze delle risorse facenti parte dell'organico aziendale;
- un'attenta registrazione delle segnalazioni e dei reclami ricevuti da parte degli utenti e dei clienti al fine di poterne analizzare le cause e pianificare le necessarie ed opportune azioni correttive;

- la presenza di una procedura per la gestione delle risorse umane finalizzata a regolamentare, con criteri neutri ed oggettivi, le fasi di selezione, assunzione e valutazione delle competenze del personale, così da garantire che tutte le risorse responsabili della gestione del servizio siano in grado di soddisfare e risolvere le richieste della clientela in modo tempestivo;
- un atteggiamento, nelle relazioni con l'utente e nel rispetto dei requisiti del cliente, indirizzato a risolverne le problematiche grazie all'adattabilità alle differenti situazioni, alla focalizzazione sui requisiti oggetto d'attenzione ed alla capacità di ascolto garantita da tutte le risorse dell'organico aziendale;
- una costante ed efficace pianificazione delle attività di formazione ed una focalizzazione sulle eventuali esigenze formative verso tutte le risorse aziendali al fine di attuare un miglioramento continuo delle competenze degli interlocutori per assicurare la qualità del servizio offerto nonché un'interazione idonea a soddisfare i requisiti e le esigenze dell'utenza;
- la continuità operativa, sia attraverso un'efficace pianificazione dei carichi di lavoro e delle attività operative all'interno dell'azienda sia mediante l'adozione di controlli operativi, anche a fronte della presenza di un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, volti a preservare la business continuity delle attività erogate e del servizio offerto all'utenza;
- un monitoraggio delle sensazioni e delle opinioni degli utenti attraverso indagini svolte telefonicamente, presso gli sportelli nonché mediante la compilazione, da parte dell'utenza, di appositi questionari per la valutazione del servizio i cui esiti vengono presi in considerazione ed utilizzati da parte di SORIT quali opportunità per garantire la risoluzione delle eventuali problematiche emerse, dandone riscontro al cliente, ed attuare un continuo miglioramento;
- coerentemente con i requisiti di cui al Regolamento 2016/679, una gestione accurata e conforme ai requisiti di legge in relazione alla tutela dei dati e delle informazioni sensibili dell'utenza, previa accettazione della registrazione delle chiamate prima dell'instaurazione del contraddittorio con l'interlocutore di SORIT;
- una frequente disamina in merito all'idoneità ed all'efficienza degli asset e delle risorse di cui si è dotata l'azienda per lo svolgimento del servizio offerto, offrendo un livello di servizio costantemente elevato adeguato a garantire la comprensione di qualsivoglia richiesta ricevuta da parte dell'utenza;
- un'analisi degli eventuali ed ulteriori requisiti stabiliti da parte della clientela, in relazione alla propria utenza, rispetto a quanto stabilito all'interno della presente Carta dei servizi;
- un sistema interno in grado di gestire ogni chiamata ricevuta da parte degli utenti, garantendo un tempo massimo di attesa non superiore a 10 minuti (calcolati a partire dal termine delle comunicazioni automatiche preregistrate) entro cui dovrà essere instaurato il confronto con l'utente, per almeno il 90% delle istanze pervenute a livello mensile; ogni comunicazione intrapresa oltre la soglia sopra indicata verrà considerata come una non conformità necessitante di analisi e di risoluzione da parte di SORIT; è demandata all'utente la responsabilità di fornire l'indicazione dettagliata dell'evento oggetto del reclamo (numero chiamante, data e ora della

comunicazione, codice dell'operatore che ha gestito la chiamata) a fronte del presunto superamento della soglia limite sopra indicata al fine di garantire una corretta e funzionale gestione del suddetto reclamo da parte di SORIT.

- La possibilità di essere ricontattati, nel caso in cui dopo aver atteso 3,5 minuti (calcolati a partire dal termine delle comunicazioni automatiche preregistrate) senza essere entrato in comunicazione con un operatore, entro le successive 48 ore; ogni richiamata non effettuata o effettuata oltre la soglia sopra indicata verrà considerata come una non conformità necessitante di analisi e di risoluzione da parte di SORIT; è demandata all'utente la responsabilità di fornire l'indicazione dettagliata dell'evento oggetto del reclamo (numero contattato, data e ora della comunicazione) a fronte del presunto superamento della soglia limite sopra indicata al fine di garantire una corretta e funzionale gestione del suddetto reclamo da parte di SORIT.

6. SERVIZI INNOVATIVI

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità.

Sia per le amministrazioni pubbliche che per i suoi concessionari (come **SORIT**), è d'obbligo, nella gestione dei pubblici servizi, utilizzare 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.).

SORIT ha intrapreso un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il cittadino ancor più trasparente e tempestivo. A tal riguardo sono stati implementati i seguenti servizi ai quali, se desidera, potrà accedere anche Lei.

CONSULTAZIONE ON-LINE DELLA PROPRIA POSIZIONE DEBITORIA



È sufficiente visitare il sito www.sorit.it e cliccare sul pulsante "ACCEDI ALLA TUA POSIZIONE", inserendo le proprie credenziali, o registrandosi qualora non si posseggano, è possibile accedere alla propria posizione debitoria. Da tale sezione è possibile consultare i dati relativi alla propria scheda anagrafica, alla propria posizione debitoria, ai pagamenti effettuati ed alle scadenze passate e future; può dialogare con SORIT tramite la Bacheca Messaggi, visualizzare gli atti/comunicazioni caricati da SORIT nell'Archivio Documenti ed effettuare i pagamenti anche tramite la piattaforma PAGOPA. Attraverso la sezione rateizzazione può creare e stampare in autonomia, in base ai parametri prestabiliti con i singoli Enti, un piano di rateazione, comprensivo dei vari bollettini PAGOPA necessari al pagamento delle scadenze concordate, per estinguere il debito. La

suddetta sezione è dotata di un help in linea e di un manuale d'uso aggiornato.

ADDEBITO PERMANENTE IN CONTO CORRENTE

Il pagamento degli avvisi ricevuti da SORIT può essere effettuato automaticamente ed entro la scadenza prevista addebitando la somma dovuta direttamente sul tuo conto corrente. Per utilizzare questa modalità occorre inviare a SORIT S.p.A. una autorizzazione permanente comprensiva dei dati del conto corrente da utilizzare per gli addebiti.

Per poter attivare il suddetto servizio è sufficiente visitare il sito www.sorit.it, cliccare su “COME PAGARE” e poi su “DOMICILIAZIONE SU CONTOCORRENTE”, sarà quindi sufficiente seguire la procedura guidata indicata nella sezione del sito sopra riportata.

IMPORTANTE:

In caso di cambiamento d'Istituto Bancario sarà necessario inviare tempestivamente a SORIT un nuovo mandato di addebito diretto in conto corrente indicando i nuovi dati identificativi per la domiciliazione utilizzando l'apposita procedura guidata di variazione.

PAGAMENTO RATEIZZATO

In caso di ricevimento di uno o più atti ingiuntivi, il contribuente può richiedere di provvedere al pagamento in forma rateale (per gli Enti che ne hanno previsto la possibilità).

In tal caso è possibile provvedere al pagamento del dovuto in un periodo di tempo superiore ai termini indicati nell'Ingiunzione (60 giorni dalla notifica), senza incorrere nell'attivazione delle procedure di recupero coattivo.

Per usufruire di questa opzione è necessario collegarsi al sito www.sorit.it e dalla home page cliccare su "ACCEDI ALLA TUA POSIZIONE", e ad accesso avvenuto selezionare i documenti da pagarsi in forma rateale, scegliendo il numero di rate; il nuovo piano rateale con l'indicazione degli importi da pagare, delle nuove scadenze e delle modalità previste per effettuare i pagamenti (bonifico, conto corrente postale, ecc.) verrà inviato a scelta del contribuente in forma cartacea o via email.

SOSPENDI LA RISCOSSIONE



La legge di Stabilità 2013 (Legge n. 228/2012), prevede la possibilità di sospendere la riscossione direttamente con SORIT S.p.A.

Il cittadino, in base a tale normativa, può richiedere la sospensione immediata dell'attività di riscossione presentando una dichiarazione con cui attesta che le somme richieste, sono interessate da:

- prescrizione o decadenza del credito, avvenuta antecedentemente alla formazione dell'ingiunzione;
- provvedimento di sgravio emesso dall'Ente creditore;
- sospensione amministrativa (dell'Ente creditore) o giudiziale;
- sentenza che abbia annullato in tutto o in parte la pretesa dell'ente creditore, emessa in un giudizio al quale il concessionario per la riscossione non ha preso parte;
- un pagamento effettuato a favore dell'Ente creditore, avvenuto antecedentemente alla formazione dell'ingiunzione e ad essa riconducibile.

A norma della Legge n. 228/2012, art. 1, comma 539 bis, la reiterazione della dichiarazione di cui sopra non è ammessa e, in ogni caso, non comporta la sospensione della riscossione.

Quando presentare la dichiarazione

La dichiarazione deve essere presentata, **entro e non oltre 60 giorni** dalla ricezione del primo atto di riscossione utile che si contesta (ingiunzione di pagamento e/o atto della procedura cautelare o esecutiva), **necessariamente accompagnata sia dalla documentazione che giustifica la richiesta** (es. ricevuta di pagamento, provvedimento di sgravio, sentenza, ect), **sia da un documento di riconoscimento.**

Dove trovare il modello

Il modello di dichiarazione è disponibile:

- cliccando sul seguente link <https://www.sorit.it/ita/links/Modulistica> (cliccare quindi su modulo Legge di Stabilità);
- presso gli sportelli di SORIT.

7. 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 30/60 giorni dalla notifica (in base alla natura del credito), quanto dovuto all'Ente impositore. Si tratta di uno strumento giuridico disciplinato dal Regio Decreto n. 639 del 1910 e s.m.i. La notifica dell'accertamento esecutivo tributario/patrimoniale, introdotto dalla Legge n. 160/2019, può sostituire l'ingiunzione fiscale, e ne ha la stessa valenza.

Scaduto il termine entro il quale poter contestare il debito, ed in assenza di pagamento, l'importo dovuto può essere riscosso utilizzando le procedure coattive previste per Legge.

Le procedure che il Concessionario della Riscossione può attivare nei confronti del debitore di cui al Titolo II del D.p.r. 602/1973, sono:

1) Procedure Cautelari:

- Fermo Amministrativo di beni mobili registrati (art. 86 D.p.r. 602/1973);
- Iscrizione ipotecaria (art. 77 D.p.r. 602/1973).

2) Procedure esecutive:

- pignoramento dei crediti presso terzi (stipendio, pensione, conto corrente bancario, fitti e pigioni - art. 72bis D.p.r. 602/1973);
- pignoramento mobiliare;
- espropriazione dei beni immobili (art. 76 D.p.r. 602/1973).

Cosa fare in caso di notifica di ingiunzione fiscale?

Il contribuente che riceve un'ingiunzione fiscale, un accertamento esecutivo e/o una comunicazione di presa in carico, deve controllare attentamente l'atto ricevuto, l'importo e la data di notifica. Si ricorda che il mancato ritiro dell'atto 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 cautelari e/o esecutive, privando il destinatario della possibilità di verificare in dettaglio l'atto o assumere iniziative al riguardo.

Pagamento dell'atto ingiuntivo

Se il contribuente riconosce che le somme ingiunte sono dovute deve effettuare il pagamento entro 30/60 giorni dalla data di notifica dell'atto ricevuto (in base alla natura del credito).

All'atto è allegato il modello PagoPA, da utilizzare per eseguire il pagamento di quanto dovuto. Nel testo del documento sono poi indicati gli eventuali altri modalità utilizzabili per pagare il debito.

È possibile pagare oltre la scadenza del termine?

Se il pagamento è effettuato oltre il termine indicato nell'atto, l'importo dovuto potrebbe aumentare per il maturare di interessi, ovvero a seguito dell'attivazione di procedure esecutive.

Per conoscere l'importo aggiornato del debito da pagare, è sufficiente utilizzare il modulo pagoPA fornito con l'atto.

E' possibile pagare a rate?

Qualora il contribuente non fosse nelle condizioni economiche per pagare l'importo totale, nel termine indicato nell'atto ingiuntivo, si può:

- chiedere la rateazione del debito contattando gli Uffici territoriali di **SORIT**;
- recarsi presso gli stessi per il ritiro e compilazione dell'apposita istanza;
- collegarsi al sito www.sorit.it, cliccare ad "**ACCEDI ALLA TUA POSIZIONE**" e selezionare i documenti da pagarsi in forma rateale, scegliendo il numero di rate).

Finché i pagamenti sono regolari, il contribuente non è considerato inadempiente ed è al riparo da eventuali azioni cautelari o esecutive (fermi, ipoteche, pignoramenti).

Cosa succede se non viene pagata una rata?

In caso di mancato pagamento di una rata, il piano rateale resta valido.

Il mancato pagamento di due rate, anche non consecutive, nell'arco temporale di sei mesi, determina la decadenza del piano di rientro concesso.

SORIT, informerà con una specifica comunicazione, del mancato rispetto del pagamento delle rate come sopra descritto, chiedendone tempestivamente la regolarizzazione.

In assenza di pagamento e/o di regolarizzazione, il piano rateale decade.

Con la decadenza del piano di pagamento rateale, l'importo residuo diventa riscuotibile in unica soluzione con l'eventuale ripresa della riscossione ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive.

8. PROCEDURE CAUTELARI: PER SAPERNE DI PIU'

Il fermo amministrativo dei beni mobili registrati

Il fermo amministrativo è un provvedimento che può colpire autoveicoli, motoveicoli, aeromobili, natanti; 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. In assenza di pagamento entro 30 giorni dalla data di notifica del preavviso stesso, il fermo amministrativo del bene sarà iscritto nei pubblici registri senza ulteriori avvisi da parte di **SORIT**.

Le conseguenze dell'iscrizione del fermo amministrativo sono che il veicolo sottoposto a fermo non può circolare e potrebbe comportare la mancata copertura da parte dell'assicurazione in caso di sinistro. Il provvedimento di fermo comporta l'inopponibilità al Concessionario della Riscossione di successivi atti dispositivi sul 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. Finché il fermo amministrativo insiste sul bene lo stesso non può essere radiato dal PRA: cioè non può essere demolito od esportato;

La cancellazione del fermo è effettuata a cura del Concessionario presso il PRA competente una volta pervenuto il pagamento a saldo, o qualora l'Ente creditore disponga il discarico totale dell'importo dovuto (discarico per indebito).

L'ipoteca sugli Immobili

È una procedura cautelare che colpisce uno o più immobili di proprietà del debitore. È una vera e propria ipoteca legale che attribuisce a **SORIT** il diritto ad una soddisfazione con preferenza sul prezzo del ricavato dell'espropriazione. **SORIT** notifica al contribuente una comunicazione di "preavviso di iscrizione ipotecaria" 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 (iscrizione di ipoteca).

Contestualmente all'iscrizione dell'ipoteca (che viene effettuata per un valore doppio del debito), **SORIT** notifica al debitore una lettera con la quale informa dell'avvenuta iscrizione dell'ipoteca. Con tale comunicazione **SORIT** chiede il pagamento del debito. Se il debito che ha dato origine all'ipoteca non risulta pagato, **SORIT** può iniziare la procedura di espropriazione e vendita degli immobili, nei limiti indicati dalla normativa vigente.

9. 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, ad esempio, delle retribuzioni che il debitore

percepisce dal proprio datore di lavoro, delle pensioni corrisposte da Enti Previdenziali, dei crediti presso i committenti per le prestazioni professionali svolte dai lavoratori autonomi, degli affitti percepiti per la locazione di immobili, ecc. Nel caso in cui il contribuente sia dipendente di un datore di lavoro, **SORIT** potrà notificare al datore di lavoro, un pignoramento dello stipendio. Il datore di lavoro è obbligato a trattenere mensilmente una frazione dello stipendio (un decimo, un settimo o un quinto), come meglio specificato nell'atto, ed a versarla fino a concorrenza ed estinzione del debito. 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.

È onere del terzo pignorato (datore di lavoro, Istituto di credito, ecc...), determinare se e per quale importo effettuare il pignoramento. Solo il terzo pignorato (datore di lavoro, Istituto di credito, ecc...), è a conoscenza della natura e dell'esatto ammontare delle somme su cui applicare il pignoramento, e pertanto il terzo pignorato è responsabile della corretta esecuzione del pignoramento.

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 secondo le previsioni di cui all'art. 76 del D.P.R. 602/73.

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.

10. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi strumenti mediante i quali è possibile tutelare i propri diritti e difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

-  Richiesta di sospensione delle procedure di riscossione
-  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 **SORIT** al fine di verificare le proprie ragioni o chiarire i propri dubbi.

È opportuno precisare che **SORIT** è solo un intermediario/esecutore e non è a conoscenza degli

elementi che hanno generato il credito dell'Ente. È quindi necessario che, al fine di ottenere le delucidazioni del caso, il contribuente si rivolga direttamente all'Ente titolare del credito (es. in caso di ricezione di ingiunzioni di pagamento per violazioni al Codice della strada, SORIT non è a conoscenza delle motivazioni che hanno causato l'emissione della multa).

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

La legge di Stabilità 2013 (Legge n. 228/2012), prevede la possibilità di sospendere la riscossione direttamente con SORIT S.p.A.

Il cittadino, in base a tale normativa, può richiedere la sospensione immediata dell'attività di riscossione presentando una dichiarazione con cui attesta che le somme richieste, sono interessate da:

- prescrizione o decadenza del credito, avvenuta antecedentemente alla formazione dell'ingiunzione;
- provvedimento di sgravio emesso dall'Ente creditore;
- sospensione amministrativa (dell'Ente creditore) o giudiziale;
- sentenza che abbia annullato in tutto o in parte la pretesa dell'ente creditore, emessa in un giudizio al quale il concessionario per la riscossione non ha preso parte;
- un pagamento effettuato a favore dell'Ente creditore, avvenuto antecedentemente alla formazione dell'ingiunzione e ad essa riconducibile.

A norma della Legge n. 228/2012, art. 1, comma 539 bis, la reiterazione della dichiarazione di cui sopra non è ammessa e, in ogni caso, non comporta la sospensione della riscossione.

Quando presentare la dichiarazione

La dichiarazione deve essere presentata, **entro e non oltre 60 giorni** dalla ricezione del primo atto di riscossione utile che si contesta (ingiunzione di pagamento e/o atto della procedura cautelare o esecutiva), **necessariamente accompagnata sia dalla documentazione che giustifica la richiesta** (es. ricevuta di pagamento, provvedimento di sgravio, sentenza, ect), **sia da un documento di riconoscimento.**

Dove trovare il modello

Il modello di dichiarazione è disponibile:

- cliccando sul seguente link <https://www.sorit.it/ita/links/Modulistica> (cliccare quindi su modulo Legge di Stabilità);
- presso gli sportelli di SORIT.

Ricorso

Gestione del contenzioso:

In materia di entrate tributarie, il contribuente, nel caso ritenga che l'atto ricevuto sia errato o contenga elementi viziati, 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'atto ricevuto.

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

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 Corte di Giustizia tributaria di 1° grado

2° grado Corte di Giustizia tributaria di 2° grado

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 Corti di Giustizia Tributarie.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/92.

In materia di entrate patrimoniali, il contribuente ha la possibilità di proporre ricorso al Giudice Ordinario competente per valore, secondo le modalità previste dal Codice di Procedura Civile ed indicate negli atti.

La tutela della privacy

L'informativa completa in materia di privacy è disponibile sul sito www.sorit.it al seguente link:

<https://www.sorit.it/ita/Info/Privacy>

Il Responsabile per la protezione dei dati personali è contattabile al seguente indirizzo rpdlacassa@lacassa.com.

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.
- ✓ Legge 160/2019, commi 784 - 815