

**CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO**

allegate alla Convenzione per la *governance* della società di sistema, ai sensi degli articoli 33, comma 7 ter e 13, comma 2, lettera b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 (Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino):

*Trentino Riscossioni S.p.A.*

**PREMESSO CHE:**

- l'art. 52, comma 5 lettera b) n. 1 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 prevede la possibilità, per gli enti locali, di affidare la liquidazione, l'accertamento e la riscossione dei tributi e delle altre entrate, nel rispetto delle procedure vigenti in materia di affidamento della gestione dei servizi pubblici locali, tra l'altro, alle società per azioni o a responsabilità limitata a prevalente capitale pubblico locale;

- l'affidamento di cui sopra non deve comportare oneri aggiuntivi per il contribuente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 52, comma 2, lettera c) del citato D.Lgs. 446/1997;
- l'art. 34 della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 ha autorizzato la Provincia Autonoma di Trento a “costituire o a partecipare ad una società per azioni con le caratteristiche previste dall'articolo 10, comma 7, lettere c) o d), della legge provinciale 17 giugno 2004, n. 6, denominata "Trentino Riscossioni S.p.A.", alla quale la Provincia medesima, i suoi enti strumentali e gli enti di cui al comma 2, possono affidare sulla base di apposito contratto di servizio, anche disgiuntamente, le attività:
  - a) di accertamento, di liquidazione e di riscossione spontanea delle entrate;
  - b) di riscossione coattiva delle entrate ai sensi del comma 6 dell'articolo 52 (Potestà regolamentare generale delle province e dei comuni) del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446;
  - c) di esecuzione e di contabilizzazione dei pagamenti degli aiuti previsti dalla vigente legislazione provinciale, fatto salvo quanto disposto al comma 3”;
- ai sensi del comma 2 del medesimo articolo 34, “lo statuto della società prevede che alla stessa possano partecipare anche gli enti ad ordinamento provinciale e regionale secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, lettera b)”;
- in data 4 agosto 2006 la Provincia ha stipulato con il Consiglio delle autonomie locali il protocollo d'intesa per l'attuazione degli strumenti di sistema per il settore pubblico provinciale, che riguarda anche le attività da affidare a Trentino Riscossioni S.p.a.;
- la Provincia, sulla base della normativa sopra esposta, ha costituito in data 2 dicembre 2006 la società Trentino Riscossioni S.p.A., con sede a Trento in Via Romagnosi, n. 9;
- in ordine alla partecipazione nella Società degli enti ad ordinamento provinciale e regionale, l'articolo 13, comma 2, lettera b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, prevede che “qualora il servizio pubblico sia svolto in forma associata tra più enti, l'esercizio di tutte le funzioni amministrative e di governo, comprese quelle di direttiva, d'indirizzo e di controllo, che il vigente ordinamento

attribuisce agli enti titolari del servizio spetta ... ad un consorzio tra gli enti, quale ente di diritto pubblico, ovvero a un apposito organo individuato dalla convenzione per la gestione associata nel quale sono rappresentati tutti gli enti titolari del servizio”;

— a tal fine è stata prevista la stipulazione della convenzione per la *governance* della società di sistema Trentino Riscossioni S.p.A., ai sensi degli articoli 33, comma 7 ter e 13, comma 2, lettera b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, a cui sono allegate le presenti condizioni generali di servizio;

Tutto ciò premesso, che si intende parte integrante e sostanziale del presente atto, si conviene quanto segue:

#### Art. 1

##### OGGETTO

Comma 1)

Le presenti CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO, di seguito denominate “Condizioni generali”, contengono la disciplina concernente i rapporti intercorrenti tra CIASCUN ENTE firmatario la convenzione per la *governance* della società di sistema Trentino Riscossioni S.p.A., di seguito denominato “Ente”, e la società “TRENTINO RISCOSSIONI S.P.A.”, di seguito denominata “Società”.

Comma 2)

Attenendosi alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni generali, ciascun Ente affiderà alla Società, mediante contratto di servizio, anche disgiuntamente, almeno una delle attività indicate nel successivo articolo 2.

#### Art. 2

##### ATTIVITA’

Comma 1)

Ai sensi dell’articolo 34, comma 1, lett. a) e b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, le attività che l’Ente può affidare alla Società, anche disgiuntamente, sono le seguenti:

a) accertamento, liquidazione e riscossione spontanea delle entrate tributarie e patrimoniali individuate nel successivo articolo 3, inclusi oneri, interessi e sanzioni;

- b) riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali, individuate nel successivo articolo 3;
- c) esecuzione e contabilizzazione dei pagamenti degli aiuti previsti dalla vigente legislazione provinciale ed individuati nel successivo articolo 3.

Comma 2)

Le modalità di svolgimento delle attività affidate ai sensi del comma 1 del presente articolo sono disciplinate dall'articolo 4.

Comma 3)

L'affidamento delle attività indicate nel comma 1 del presente articolo può comportare anche l'affidamento delle attività di promozione e controllo delle entrate oltre a quelle relative alle seguenti attività che sono strettamente necessarie, in quanto prodromiche o consequenziali, all'esercizio delle stesse:

- a) informazione ed assistenza agli utenti
- b) emissione di note di cortesia e avvisi bonari;
- c) concessione di rateazioni;
- d) esecuzione di rimborsi;
- e) gestione degli sgravi;
- f) accertamenti con adesione ai sensi del Decreto Legislativo 19 giugno 1997, n. 218;
- g) esercizio del potere di autotutela;
- h) conciliazione e contenzioso tributario instaurato avverso atti impositivi emessi dalla Società;
- i) proposte all'Ente in ordine ad atti di disposizione dei crediti (compensazioni, transazioni, ecc.);
- j) insinuazione al passivo ed eventuali adesioni alle procedure concorsuali;
- k) ogni altra attività connessa alle precedenti.

Comma 4)

Qualora richiesto, la Società subentra all'Ente nei procedimenti amministrativi di gestione delle entrate affidate, nella fase procedimentale risultante alla data di affidamento del servizio, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 5 in tema di contenzioso tributario.

Comma 5)

Il contenzioso tributario instaurato avverso atti emessi dall'Ente, nelle materie oggetto di affidamento, sarà curato dagli Uffici competenti dell'Ente, che potranno eventualmente avvalersi della consulenza della Società.

### Art. 3

#### INDIVIDUAZIONE DELLE ENTRATE

##### Comma 1)

Le attività di cui all'articolo 2 riguardano almeno una delle seguenti entrate:

- a) ICI;
- b) TARSU;
- c) Tariffa di igiene ambientale
- d) Imposta sulla pubblicità;
- e) Tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche;
- f) Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche;
- g) Sanzioni relative a violazioni del codice della strada;
- h) Eventuali altre entrate di natura tributaria o patrimoniale.

##### Comma 2)

L'Ente può altresì affidare alla Società l'esecuzione o la contabilizzazione di aiuti previsti dalla vigente legislazione provinciale.

### Art. 4

#### OBBLIGHI DELLA SOCIETA'

##### Comma 1)

Le attività affidate ai sensi dell'articolo 2 possono essere svolte dalla Società direttamente ovvero, ove necessario e ferma restando la responsabilità della Società, avvalendosi di soggetti in possesso di adeguate capacità ed esperienze.

##### Comma 2)

Nello svolgimento delle attività affidate, la Società assicura il rispetto:

- a) della vigente disciplina provinciale, nazionale e comunitaria applicabile in materia;
- b) delle disposizioni contenute nel "Regolamento delle Entrate" dell'Ente e nei singoli regolamenti dell'Ente riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento;

- c) delle direttive riguardanti i livelli delle prestazioni effettuate nei confronti degli enti soci, così come definite dal Comitato di indirizzo della Società.

Comma 3)

Con specifico riguardo alla materia tributaria, la Società conforma il proprio operato alle disposizioni della legge 27 luglio 2000, n. 212 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente), in quanto applicabili.

Comma 4)

La Società si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- a) **uguaglianza:** l'attività della Società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza di trattamento deve essere intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare la Società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili;
- b) **imparzialità:** la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- c) **continuità:** la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- d) **partecipazione:** la Società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione;
- e) **informazione:** l'utente interessato ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente legislazione. La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso secondo modalità concordate con l'Ente;
- f) **efficienza ed efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La Società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;
- g) **chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie:** in base a quanto stabilito dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, la Società deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli

atti a lui destinati, assumendo iniziative volte a garantire che i modelli di riscossione, le istruzioni e in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La Società dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili ed affinché i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni tributarie nel migliore dei modi, nelle forme meno costose e più agevoli. Gli atti prodotti dalla Società dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto e di diritto che hanno determinato la decisione della stessa.

Comma 5)

La Società si obbliga ad esercitare le attività affidate disponendo di personale professionalmente idoneo. I dipendenti della Società dovranno tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi e conformarsi ai criteri di correttezza sia all'interno della Società che nei rapporti con l'utenza.

Comma 6)

La Società si impegna al mantenimento di un sito web su Internet nel quale sono pubblicate ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente e le modalità di accesso elettronico alla Società.

Comma 7)

La Società si impegna, entro un anno dall'affidamento delle attività, a dotarsi, per quanto riguarda i rapporti con l'utenza, di una Carta dei Servizi, nonché a realizzare, con cadenza almeno triennale, una indagine di Customer Satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e le aree di criticità.

Comma 8)

Le entrate riscosse dalla Società sono riversate all'Ente sul conto di tesoreria con le modalità ed entro i termini che verranno concordati nel rispetto dei criteri stabiliti dal Comitato di Indirizzo.

Comma 9)

La Società si impegna a nominare e a comunicare all'Ente il soggetto responsabile delle comunicazioni con l'Ente stesso, entro 30 giorni dalla data di affidamento delle attività.

Art. 5

RENDICONTAZIONE

Comma 1)

La Società predispone periodicamente un documento di rendicontazione, diversificato in funzione delle singole entrate affidate, che dovrà essere trasmesso al competente Ufficio dell'Ente.

Comma 2)

I contenuti, la periodicità di trasmissione di tale documento e le relative modalità, saranno definite tra le Parti.

## Art. 6

### ATTIVITA' DI CONTROLLO E INDIRIZZO

Comma 1)

Le funzioni di direttiva, indirizzo e controllo sulle attività affidate alla Società sono esercitate dal Comitato di indirizzo della stessa.

Comma 2)

L'Ente esercita il controllo sui servizi affidati alla Società a mezzo del proprio rappresentante nell'Assemblea di coordinamento, nell'ambito dei poteri e delle funzioni a tale organo attribuiti dalla Convenzione per la *governance* della società di sistema.

Comma 3)

Per l'esecuzione delle attività affidate, l'Ente verserà alla Società l'importo determinato dall'applicazione di tariffe, che saranno stabilite dal Comitato di indirizzo previsto dalla convenzione per la *governance* della Società, in modo da garantire comunque la copertura dei costi sostenuti dalla Società per l'espletamento dei servizi.

Comma 4)

Ai fini di cui al comma 3, la società invia al Comitato di indirizzo la documentazione relativa all'analisi dei costi relativi a ciascun servizio, contenente l'indicazione dell'importo tariffario tale da garantirne la copertura.

## Art. 7

### SEGRETO D'UFFICIO E TUTELA DELLA PRIVACY

Comma 1)

Le notizie relative alle attività affidate, comunque venute a conoscenza del personale della Società, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere



utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto.

Comma 2)

Le parti si impegnano a mantenere le misure di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza dei dati trattati secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni.

## Art. 8

### MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Comma 1)

Le presenti Condizioni generali sono modificabili dal Comitato di indirizzo della Società.

Comma 2)

L'Ente e la Società si impegnano sin d'ora ad osservare le disposizioni delle presenti Condizioni generali e tutte le modifiche eventualmente apportate alle stesse dal Comitato di indirizzo.

Le parti danno atto che tutto quanto precede è conforme alla loro volontà ed appresso sottoscrivono senza riserve:

Trento, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Sottoscrizione delle parti