

Prüfstelle
Organismo di valutazione
Organn de valutazion

Gestione dei crediti nell'amministrazione provinciale e in enti dipendenti selezionati

Indagine ai sensi della legge provinciale n. 10/1992, articolo 24,
comma 1, lettera e), e successive modifiche

AUDITOR

Martin Steinmann

AUDITOR

Eva Maria Kofler

Traduzione: Ufficio traduzioni del Consiglio Provinciale

**PRÜFSTELLE
ORGANISMO DI VALUTAZIONE**

39100 Bozen | Freiheitsstraße 66
39100 Bolzano | Corso Libertà, 66

Tel. 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismodivalutazione@consiglio-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org

dicembre 2020

INDICE

I. Contesto normativo, motivazione e finalità dell'indagine.....	4
II. Metodo e ambito dell'indagine.....	4
III. Analisi dello stato di fatto.....	5
3.1 Amministrazione provinciale	5
3.2 Enti dipendenti	11
IV. Valutazioni e raccomandazioni	13

I. Contesto normativo, motivazione e finalità dell'indagine

Ai sensi della legge provinciale n. 10/1992, articolo 24, comma 1, lettera e), l'Organismo di valutazione "redige una relazione sulla legittimità, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa della Provincia e degli enti dipendenti".

In conseguenza l'esercizio di questa funzione è stato incluso nel programma di lavoro per il 2020.

In applicazione della prescrizione di legge, l'obiettivo della presente verifica è svolgere alcune valutazioni essenziali riguardo a legittimità, regolarità ed economicità dell'azione amministrativa nella gestione dei crediti da parte della Provincia e degli enti da essa dipendenti.

L'indagine riguarda le "entrate non tributarie"¹ (titolo III) perché, date le caratteristiche di tali entrate, la relativa attività di riscossione richiede uno sforzo particolare. Nelle entrate non tributarie rientrano, in particolare, le "entrate patrimoniali di diritto pubblico", ossia tutti i proventi derivanti dal godimento di beni e servizi pubblici connessi con l'ordinaria attività istituzionale. Ma vi rientrano anche le sanzioni amministrative e le "entrate patrimoniali di diritto privato", ossia le entrate non aventi natura pubblicistica, come i proventi derivanti dal godimento di beni e servizi connessi con attività di diritto privato della Provincia.

Gli enti dipendenti sono stati selezionati in base ai bilanci pubblicati e all'ammontare dei crediti iscritti. Si tratta degli enti seguenti: Radiotelevisione azienda speciale della Provincia di Bolzano (RAS), Agenzia demanio provinciale, Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima, Agenzia per la protezione civile.

Lo scopo dell'indagine è rilevare la situazione attuale ovvero le caratteristiche dell'attuale gestione dei crediti, e laddove necessario formulare proposte di ottimizzazione.

II. Metodo e ambito dell'indagine

L'ambito di verifica "*gestione dei crediti*" è stato individuato attraverso una valutazione professionale, basata sulle capacità e conoscenze acquisite nonché sui risultati e l'esperienza di verifiche precedenti sulla legittimità, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.

Coerentemente con la prescrizione di legge, si sceglie un approccio integrativo: pertanto la presente valutazione contiene elementi di un'analisi di legittimità, regolarità ed economicità nonché elementi di un'analisi organizzativa e di sistema.

La verifica si è svolta in base a un questionario dettagliato rivolto alla ripartizione finanze e ad essa presentato in anticipo. In seguito alla valutazione del questionario alcuni punti sono stati approfonditi

¹ Dall'altra parte ci sono "entrate tributarie", ossia le entrate della Provincia autonoma di Bolzano derivanti da imposte, tasse, diritti o comunque aventi natura tributaria, applicate dalla Provincia stessa in base alla legislazione vigente.

in videoconferenza col direttore e la vicedirettrice dell'ufficio entrate, che hanno richiesto ulteriore documentazione.

Anche agli enti dipendenti è stato inviato un questionario in forma di file.

III. Analisi dello stato di fatto

3.1 Amministrazione provinciale

A titolo introduttivo, si evidenziano dei dati significativi per illustrare l'entità dei crediti insoluti nel bilancio provinciale. In risposta al questionario l'ufficio entrate ha comunicato il seguente importo: al 31 dicembre 2018 i crediti per entrate extratributarie, iscritti come residui al titolo III del bilancio provinciale, ammontavano a 69.763.764,89 euro. Secondo il conto consuntivo del 2018, a fine 2018 i residui del titolo III ammontavano complessivamente a 118.266.795,18 euro². Per la presente indagine l'ufficio entrate non ha tenuto conto di alcune tipologie di entrate del titolo III (interessi attivi, rimborsi). Un'analisi dei documenti fatti pervenire mostra che il suddetto importo si compone in tutto di 10.406 posizioni. Le singole posizioni contengono importi da un minimo di 0,01 euro (presumibilmente un arrotondamento non cancellato) a un massimo di 14.047.512,89 euro.

Nella tabella seguente i residui attivi sono classificati per importi e per numero:

fascia importi (in euro)	totale fascia (in euro)	numero posizioni per fascia
< 12,0	1.337,80	253
12,01 - 30,0	7.186,08	326
30,01 - 150,00	240.700,00	2.854
150,01 - 1.000,00	1.193.871,06	2.806
1.000,01 - 2.000,00	1.346.421,19	964
2.000,01 - 10.000,00	10.756.113,81	2.249
10.000,01 - 100.000,00	22.642.048,32	908
100.000,01 - 1.000.000,00	12.845.770,39	42
> 1.000.000,01	20.730.316,24	4
totale	69.763.764,89	10.406

Confrontando il totale degli accertamenti del titolo III del 2018, pari a 249.864.528,42 euro³, con i crediti residui al 31 dicembre 2018, pari a 69.763.764,89 euro, si nota che i residui costituiscono il 27,92% degli accertamenti. Degli arretrati al 1° gennaio 2018, pari a 70.801.223,37 euro, 862.127,14 euro sono poi stati riscossi durante l'anno, pari al 12,17%.

A titolo introduttivo, il direttore dell'ufficio ha sottolineato gli importanti cambiamenti organizzativi avvenuti negli ultimi anni, resisi necessari soprattutto in seguito alle disposizioni sull'armonizzazione dei sistemi contabili ai sensi del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Dal 2016 la Provincia di Bolzano applica il principio della competenza contabile potenziata. La legge provinciale 23

² <http://www.provincia.bz.it/amministrazione/finanze/bilancio-rendiconto/bilancio-2018-2020.asp>

³ Rendiconto del 2018, pubblicato su: S2311901187551.pdf (regione.taa.it)

dicembre 2015, n. 18, ha reso necessarie modifiche incisive alla legge provinciale sulla contabilità (29 gennaio 2002, n. 1).

In conseguenza dell'applicazione del principio della contabilità finanziaria alle entrate, l'accertamento contabile introduce una fase della procedura di riscossione in cui vengono già verificati e documentati i seguenti elementi: la ragione del credito, il titolo giuridico a supporto del credito, l'identificazione del debitore/della debitrice, l'ammontare del credito e la sua scadenza. Con questa innovazione, al sorgere del credito vengono registrati tutti gli elementi essenziali, che sono così inclusi nel sistema contabile (SAP) per il relativo esercizio.

Da un punto di vista organizzativo, ai sensi dell'articolo 36 della legge provinciale sul bilancio e la contabilità, all'accertamento delle entrate provvedono i responsabili delle competenti unità organizzative. Per gli ambiti non assegnati a una specifica unità organizzativa, i relativi compiti sono assunti dall'ufficio entrate. In ogni caso a esso vengono comunicate, insieme alla necessaria documentazione, tutte le decisioni e le misure che generano entrate per il bilancio provinciale, in modo da poter svolgere i compiti previsti. Su questa base, dopo la verifica si appone il visto di regolarità contabile. Inoltre l'ufficio entrate dev'essere informato di tutte le operazioni effettuate ai fini dell'accertamento, in modo che possano essere inserite le necessarie annotazioni contabili.

L'attuazione del principio di competenza contabile potenziata ha reso necessari estesi adeguamenti del programma di contabilità, che funziona tramite l'applicazione SAP. Una grande sfida è stata la necessaria formazione e l'aggiornamento del personale. Allo stesso modo sono stati adeguati gli ambiti di competenza per la fase dell'accertamento delle entrate, nonché per la fase del controllo dell'incasso dei pagamenti e relative modalità.

Per unificare i solleciti e le ingiunzioni di pagamento, nel programma di contabilità SAP è stata attivata una nuova funzione, "gestione solleciti per accertamenti", che è a disposizione di tutte le unità organizzative. Anche per questo nuovo strumento, in collaborazione con l'ufficio sviluppo personale sono stati offerti corsi di aggiornamento per il personale amministrativo. Il relativo manuale è stato pubblicato sul sito intranet della Provincia⁴, e precisamente sulla piattaforma SAPDOC-SAPFIN-gestione contabile con SAP-gestione entrate.

Un'ulteriore innovazione è stata l'aggiornamento della procedura per la restituzione d'importi non dovuti, e la possibilità di richiedere la rateazione dei crediti della Provincia⁵. A tal fine sono stati resi disponibili su internet moduli standard per l'amministrazione e i cittadini, con istruzioni dettagliate sui requisiti di accesso, i documenti necessari e i relativi costi.

Riguardo alla riscossione coattiva dei crediti della Provincia, in seguito alle suddette modifiche normative è stato adeguato il relativo regolamento provinciale, ed è stato approvato e adeguato il contratto di servizio con la Alto Adige Riscossioni spa/Südtiroler Einzugsdienste AG⁶.

Un'innovazione e una sfida significativa è costituita dall'introduzione del sistema di pagamento elettronico pagoPA. Si tratta di un sistema di pagamento unificato obbligatorio previsto dalla normativa statale, col quale i cittadini dovranno effettuare in futuro tutti i pagamenti alla pubblica amministrazione. Questo sistema è previsto dal Codice dell'amministrazione digitale (decreto legislativo n. 82/2005, modificato con decreto legge n. 179/2012) e, dopo l'attuale periodo

⁴ Nella sezione "info finanze" sono pubblicate tutte le comunicazioni nonché i moduli aggiornati

⁵ Vedi legge provinciale n. 1/2002, articolo 37, commi 1 e 2.

⁶ Vedi decreto del presidente della Provincia n. 16 del 16 aprile 2017 (delibere della Giunta provinciale n. 1255/2018 e 991/2019), e sul contratto di servizio delibere della Giunta provinciale n. 1471/2016, 1045/2018, 1110/2019 e 443/2020.

transitorio, dal 28 febbraio 2021 diventerà lo strumento esclusivo di pagamento⁷. Questo nuovo sistema di pagamento unificato è progettato per semplificare e risparmiare sui costi, p. es. attraverso la registrazione automatica dei pagamenti in entrata. Si è pertanto cercato d'includere un gran numero di prestatori di servizi di pagamento (PSP): banche (compresi gli sportelli bancomat), punti vendita SISAL, Lottomatica, uffici postali, e le diverse applicazioni di telebanca (home/online banking). Oltre al risparmio nell'amministrazione, queste forme di pagamento portano anche diversi vantaggi per cittadine e cittadini: trasparenza sui costi dei diritti di commissione; ingiunzioni di pagamento standardizzate, inviate telematicamente in aggiunta al modulo cartaceo; certezza dell'estinzione completa del debito, poiché al momento del pagamento l'importo effettivo comprende anche gli eventuali interessi di mora; svolgimento immediato dell'intera procedura di pagamento e ricezione della ricevuta telematica liberatoria, con archiviazione elettronica dei pagamenti. Per l'amministrazione provinciale, d'altra parte, questo sistema porta l'addebito automatico degli incassi e quindi costi inferiori e una rapida riscossione dei crediti. Assicura inoltre una verifica dei crediti simultanea, sicura e automatica. Tale sistema può coprire anche le diverse tipologie, i pagamenti di debitrice/debitori e le riscossioni su iniziativa dell'amministrazione provinciale. Anche in questo ambito si offrono corsi di aggiornamento, e il sistema di contabilità SAP viene continuamente adeguato.

Alla domanda sulle misure adottate per recuperare i crediti scaduti, e se questo processo è informatizzato in ogni sua parte e vi si utilizzano moduli elettronici standardizzati, si risponde riferendosi alla rigorosa applicazione del principio della contabilità di competenza ai sensi del decreto legislativo n. 118/2011, allegato 4/2. Ai sensi della legge provinciale n. 17/1993 sul procedimento amministrativo, articolo 10, le singole strutture organizzative sono responsabili dell'emissione dei solleciti per i pagamenti dovuti; in caso d'inadempienza devono esigere il pagamento immediato, ed eventualmente costituire in mora. Il sistema di contabilità SAP include funzioni per il monitoraggio dei crediti, per la creazione dei relativi solleciti standardizzati e delle ingiunzioni di pagamento per la messa in mora. Il sistema contabile SAP permette anche il monitoraggio mirato dei crediti relativo a un solo soggetto, esteso a tutti i crediti aperti ovvero a quelli già iscritti nel ruolo di riscossione.

Se il debito non è pagato entro il termine concesso, gli uffici competenti attivano la procedura di riscossione coattiva, che inizia con una richiesta all'ufficio entrate. Esso inoltra i documenti al concessionario, la Alto Adige Riscossioni spa, che apre la procedura prevista⁸ e redige il ruolo di riscossione coattiva⁹. In assenza di un titolo esecutivo, la struttura organizzativa interessata si rivolge all'Avvocatura della Provincia per avviare il recupero per via giudiziaria.

Uno strumento efficace introdotto di recente è la possibilità di compensare i debiti e crediti giunti a scadenza di un medesimo soggetto verso la Provincia, possibilità prevista dalla legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1, articolo 44, comma 4. Così, se ve ne sono le condizioni, l'ufficio entrate può bloccare i pagamenti a debitrice e debitori e fare una compensazione col debito in sospeso. In caso di debiti e crediti scaduti della Provincia, la ripartizione provinciale finanze e bilancio è autorizzata a compensare i pagamenti e le riscossioni nei confronti di un medesimo soggetto privato o pubblico - a eccezione dello Stato e della Regione Trentino-Alto Adige - anche mediante la sospensione dei pagamenti. Un'altra novità è la possibilità di ratealizzare gli importi dovuti.

⁷ Vedi legge n. 120/2000, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale".

⁸ Ai sensi dell'ordinanza del presidente della Provincia n. 17/2017 e successive modifiche.

⁹ Ai sensi del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46.

Riguardo agli arretrati con importi di modesta entità, ai sensi della legge provinciale n. 1/2002, articolo 45, la Giunta provinciale può, con propria delibera, cancellare gli arretrati attivi. Questo vale però solo per le entrate extratributarie, se il costo della riscossione è troppo alto rispetto all'importo dovuto. Attualmente l'importo massimo è fissato a 150 euro. Inoltre, con riferimento alla normativa statale¹⁰ e al comma 3 dello stesso articolo, si precisa che il recupero non avviene se l'importo dovuto, per ogni singolo credito, non supera l'importo fissato dallo Stato (attualmente 30 euro), e a condizione che il credito non derivi da una ripetuta violazione dell'obbligo di pagamento per lo stesso tributo. Il suddetto importo è anche il limite sotto il quale non si effettuano rimborsi di tasse provinciali. In ogni caso l'importo minimo statale di 12 euro dev'essere considerato come un piccolo importo, la cui entità permette all'amministrazione di rinunciare a recuperarlo senza ulteriori giustificazioni.

Nel verificare le informazioni ricevute sulla riscossione dei crediti, sono stati esaminati in dettaglio i residui attivi al 31 dicembre 2018 ed è stata valutata la documentazione presentata. La tabella seguente mostra gli importi totali dei residui per anno e il relativo numero di posizioni aperte:

anno	totale residui in euro al 31-12-2018	numero posizioni
1989	1.203,36	4
1991	9.116,77	1
1992	30.231,02	8
1993	319.294,18	23
1994	59.487,93	24
1995	741.450,91	42
1996	66.084,20	32
1997	128.179,56	50
1998	81.537,67	47
1999	180.184,32	77
2000	322.351,63	122
2001	728.508,77	70

¹⁰ Vedi decreto legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito in legge 26 aprile 2012, n. 44, inoltre legge 27 dicembre 2002, n. 289, articolo 4.

2002	238.069,98	67
2003	359.890,34	85
2004	466.431,88	89
2005	322.172,99	92
2006	1.318.910,40	169
2007	2.242.301,51	316
2008	2.801.473,52	153
2009	2.258.761,27	319
2010	3.469.460,73	677
2011	3.873.627,91	465
2012	3.451.907,61	702
2013	3.436.487,77	996
2014	3.227.339,56	781
2015	2.647.343,10	763
2016	7.168.193,86	1.324
2017	6.063.966,31	1.164
2018	23.749.795,83	1.744
totale	69.763.764,89	10.406

La tabella mostra che una parte significativa dei residui attivi in sospeso, risalenti addirittura al 1989, si era già creata prima del 2015.

Su questo abbiamo pertanto chiesto ulteriori chiarimenti all'ufficio entrate: infatti i residui attivi sono anche di entità inferiore al trascurabile importo di 12 euro, e i centri di costo responsabili sono unità organizzative diverse.

In risposta è stato spiegato che anche se la procedura coattiva viene avviata dall'ufficio entrate, i residui attivi restano registrati nei relativi centri di costo, finché il debito non viene estinto dal relativo pagamento o per cancellazione giustificata. È stato inoltre spiegato che questi importi sono già inclusi nei ruoli di riscossione.

Sulla questione dei piccoli importi, la risposta richiama i cambiamenti e le innovazioni di legge riguardo ai concessionari per la riscossione¹¹. Infatti a partire dal 2014 la Alto Adige Riscossioni spa, di recente costituzione, è stata incaricata con contratto di servizio della riscossione delle entrate provinciali e delle riscossioni coattive¹². Questo spiega anche il fatto che tutti i crediti precedenti al 2015, registrati annualmente nei ruoli di riscossione, non sono stati cancellati: nemmeno gli importi minori, perché tutti i crediti insoluti già inseriti all'epoca nei ruoli di riscossione - cioè tutte le riscossioni coattive - restano di competenza dell'ADER (Agenzia delle entrate - riscossione).

Riguardo al monitoraggio delle posizioni aperte comprese nel registro delle imposte, le relative disposizioni prevedono che l'agente di riscossione invii, in dettagliate fasi procedurali, un'elencazione dei debiti irrecuperabili per procedere alla loro cancellazione. Con le successive modifiche della legge le scadenze sono state invertite, dando la precedenza alla riscossione dei debiti più recenti rispetto ai più vecchi.

Ulteriori successive disposizioni riguardano l'annullamento a determinate condizioni: p. es. il decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119, articolo 4, comma 1, che prevede la cancellazione dei debiti d'importo residuo fino a 1.000 euro affidati all'agente della riscossione fra il 1° gennaio 2000 e il 31 dicembre 2010¹³.

I concessionari di riscossione ricevono per il proprio lavoro una percentuale dei crediti da riscuotere, anche per i crediti da loro dimostrati inesigibili. Tuttavia questo principio è stato stabilito solo con la riorganizzazione dei servizi di riscossione, poiché in precedenza le minori entrate dovute all'inesigibilità erano a carico del concessionario di riscossione¹⁴.

Grazie alla buona collaborazione con l'ufficio entrate, sono stati selezionati dieci casi esemplari in base a caratteristiche particolari (importo minimo e massimo, importo più vecchio e importo relativo a diverse unità organizzative) e poi analizzati individualmente da detto ufficio. Ne è risultato che gran parte di essi è registrata nei ruoli di riscossione dell'ADER. Uno di questi casi esemplari è un credito rivendicato per vie legali dall'Avvocatura della Provincia, e due riguardano gli anticipi sulla buonuscita, che secondo le disposizioni in materia possono essere conclusi solo al termine del rapporto di lavoro.

¹¹ Vedi decreto legislativo n. 112/1999, che disciplina il riordino del servizio nazionale della riscossione, nonché legge provinciale n. 1/2002, e successive modifiche, articolo 44 sgg.

¹² Il 15 settembre 2014 è stato firmato il primo contratto di servizio per gli anni 2014-2016, in cui le riscossioni coattive sono state divise in due fasi: le entrate tributarie dal 2015 e le entrate extratributarie dal 2017.

¹³ Vedi decreto legge n. 18/2020, articolo 68, come modificato dalla legge di conversione 24 aprile 2020, n. 27, ai cui sensi, in deroga alle disposizioni del decreto legislativo n. 112/99, articolo 19, comma 1, le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote affidate agli agenti della riscossione nel 2018, 2019 e 2020 devono essere presentate, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, 31 dicembre 2024 e 31 dicembre 2025. Per le quote affidate fino al 31 dicembre 2017 non sono state invece apportate variazioni, come risulta dalla legge 23 dicembre 2014, n. 190, articolo 1, comma 684, primo periodo: "Le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote affidate agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2017, anche da soggetti creditori che hanno cessato o cessano di avvalersi delle società del Gruppo Equitalia ovvero dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, sono presentate, per i ruoli consegnati negli anni 2016 e 2017, entro il 31 dicembre 2026 e, per quelli consegnati fino al 31 dicembre 2015, per singole annualità di consegna partendo dalla più recente, entro il 31 dicembre di ciascun anno successivo al 2026".

¹⁴ Vedi legge 28 settembre 1998, n. 337, articolo 1, lettera b.

3.2 Enti dipendenti

In questa sezione della relazione è illustrato lo stato di fatto della gestione dei crediti negli enti provinciali menzionati all'inizio, dato che questi enti, a motivo dei bilanci pubblicati e dell'ammontare dei crediti iscritti, coprono una vasta gamma di servizi offerti:

- Agenzia per la protezione civile
- Agenzia per l'energia Alto Adige - CasaClima
- Agenzia demanio provinciale
- Radiotelevisione azienda speciale della Provincia di Bolzano (RAS)

Questi enti utilizzano la contabilità a partita doppia, che è fondamentalmente diversa dalla classica contabilità pubblica ed è disciplinata dal Codice civile. Nei bilanci di questi enti non c'è il titolo III come appunto nella classica contabilità pubblica, per cui si considera l'intera gestione dei crediti dell'ente. Le disposizioni del Codice civile (libro quarto: Delle obbligazioni) regolamentano gli obblighi di debitori/debitori verso creditrici/creditori, e quindi i crediti dei suddetti enti. Di fondamentale importanza è anche la direttiva n. 2011/7/UE, che si applica a tutti i pagamenti da effettuare come compenso nelle transazioni commerciali¹⁵. La direttiva definisce le "transazioni commerciali" come "transazioni tra imprese ovvero tra imprese e pubbliche amministrazioni che comportano la fornitura di merci o la prestazione di servizi dietro pagamento di un corrispettivo".

Nell'Agenzia per la protezione civile, la dirigenza definisce e assegna verbalmente al personale responsabilità e competenze. Nell'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima, questa fase viene registrata per iscritto nella "procedura fatturazione a clienti e gestione del credito". Le attività richieste sono chiaramente assegnate al/alla dipendente dal contratto di lavoro individuale. Nell'Agenzia demanio provinciale, che deve gestire un ampio ambito di crediti, le relative procedure sono stabilite e suddivise tra dirigenza e dipendenti senza registrare tale suddivisione per iscritto. Nella Radiotelevisione azienda speciale della Provincia di Bolzano (RAS), ai collaboratori e collaboratrici è assegnato un gruppo ben definito di clienti, che essi/esse seguono autonomamente in tutte le fasi.

L'Agenzia per la protezione civile monitora costantemente i pagamenti in entrata; eventuali valutazioni sono effettuate su richiesta interna. Nell'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima, il monitoraggio dei crediti e l'elaborazione dei relativi riepiloghi sono definiti per iscritto nella "procedura fatturazione a clienti e gestione del credito". L'Agenzia demanio provinciale monitora quotidianamente i pagamenti in entrata, e le posizioni aperte sono registrate in liste Excel. Periodicamente la contabilità invia a collaboratori e collaboratrici le posizioni aperte ed essi procedono come necessario. La RAS monitora i pagamenti in entrata col sistema SAP e in tabelle Excel.

L'Agenzia per la protezione civile applica un sistema di gestione dei crediti adattato ai diversi rami di attività. Nel caso dello smaltimento di carcasse di animali, non sempre i/le clienti hanno dimestichezza con i mezzi telematici. Per questo motivo i solleciti vengono inviati fino a tre volte prima d'inoltrare il credito alla Alto Adige Riscossioni. Nel Corpo permanente dei vigili del fuoco la procedura è ancora da definire. Nell'ambito delle concessioni sul demanio idrico, le entrate confluiscono direttamente nel bilancio provinciale e sono pertanto gestite dalla ripartizione finanze. Anche l'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima invia i propri solleciti tre volte. In seguito, in contatto diretto con il/la cliente, si cerca di chiarire le ragioni del mancato saldo del debito entro il

termine, e se necessario di concordare modalità adeguate (ratealizzazione). Se non si raggiunge un accordo, della questione viene incaricato un avvocato che provvede a tutti i passi ulteriori. L'Agenzia demanio provinciale invia un sollecito con PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno, avvisando della successiva riscossione coattiva in caso di mancato pagamento. La RAS scrive messaggi di PEC a tutti i/le clienti con fatture non pagate da più di tre mesi. A fine anno tutte le posizioni aperte vengono inoltrate alla Alto Adige Riscossioni per la riscossione coattiva.

Normalmente tutti gli enti inviano i solleciti a debitori e debitrice per PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno. Alternativamente, avvisi di pagamento e solleciti sono inviati anche per posta elettronica semplice o avvengono in comunicazioni verbali. Queste attività richiedono tempi complessivamente ragionevoli, e sono svolte autonomamente dai/dalle dipendenti incaricati, se necessario dopo un chiarimento con il/la superiore. Infatti l'Agenzia per la protezione civile ha inviato in tutto 32 primi solleciti per complessivamente 9.401,80 euro, e 5 secondi solleciti per complessivamente 1.100 euro. Nel 2019 l'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima ha inviato 114 solleciti per complessivamente 240.087 euro. Nello stesso anno il numero di clienti è stato di 4.073, il che significa che i solleciti sono andati al 2,4% dei clienti. L'Agenzia demanio provinciale ha inviato 290 solleciti per complessivamente 1.016.403,74 euro. La RAS, con 14 solleciti, ha richiesto 190.754,60 euro, col risultato d'incassarne 160.990,40.

A eccezione dell'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima gli enti hanno stipulato un contratto di servizio con la Alto Adige Riscossioni spa, che effettua l'ulteriore incasso dei crediti per conto degli enti stessi. Negli ultimi cinque anni l'Agenzia per la protezione civile non ha incaricato la Alto Adige Riscossioni spa di riscuotere coattivamente alcun importo, per cui in questo ambito nessun importo è stato incassato. Nel 2018 l'Agenzia demanio provinciale ha incaricato la Alto Adige Riscossioni spa di riscuotere coattivamente 22.505,52 euro, e nel 2019 7.505,26 euro. Di questi importi non si è potuto finora riscuotere nulla. Nel 2019 la RAS ha incaricato la Alto Adige Riscossioni spa di riscuotere coattivamente crediti per 32.994,75 euro, e nel 2018 per 30.015,23 euro. Per il 2018 si sono potuti incassare crediti per 2.487,65 euro.

Presso l'Agenzia per la protezione civile e la RAS, la gestione dei crediti si svolge mediante varie applicazioni informatiche. Nell'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima le lettere di sollecito vengono generate dal programma di contabilità, in base alle posizioni estratte di debitrice e debitori. L'Agenzia demanio provinciale utilizza per il sollecito i dati estratti dal sistema SAP, e dal 2020 sarà utilizzata l'applicazione fornita dalla SAP per le lettere di sollecito.

Nell'Agenzia per la protezione civile, i crediti in sospeso al 31 dicembre 2019 sono singoli importi di entità non eccessiva, relativi sia allo smaltimento di carcasse di animali sia al demanio idrico. L'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima ha, al 31 dicembre 2019, posizioni aperte per complessivi 251.961,41 euro, cifra equivalente al 7,6% del suo fatturato totale di 3.298.167 euro. Dei quattro crediti in sospeso alla RAS per il 2019, tre riguardano gli stessi debitori del 2018. In un caso l'importo è di circa 24.000 euro l'anno, una somma complessivamente considerevole. Nell'Agenzia demanio provinciale, le prestazioni a terzi sono fatturate verso la fine del rispettivo anno, e per questo i crediti in sospeso sono alti: alla fine del 2019 ammontano a 2.760.958,60 euro, e l'anno prima a 1.517.788,13 euro.

Nell'Agenzia per la protezione civile l'introduzione del sistema pagoPA dovrebbe portare a un miglioramento generale, non solo nei pagamenti ma anche nella verifica automatica delle posizioni

¹⁵ Direttiva n. 2011/7/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea L. 48/1 del 23 febbraio 2011.

aperte. *Nella propria presa di posizione sulla bozza di relazione, la RAS comunica che introdurrà il nuovo sistema di pagamento pagoPA.* La gestione dei solleciti proseguirà però in futuro separatamente come finora. L'Agenzia per l'energia Alto Adige-CasaClima intende introdurre un conteggio automatico dei solleciti inviati. L'Agenzia demanio provinciale prevede di apportare dei miglioramenti mediante la descrizione del processo di raccolta dei dati dei clienti.

IV. Valutazioni e raccomandazioni

Dall'indagine risulta che sia nell'amministrazione provinciale sia negli enti dipendenti c'è una forte consapevolezza della necessità di una gestione efficiente dei crediti.

Il quadro giuridico in costante cambiamento ha avuto un effetto aggravante e ha posto una sfida particolare a tutti gli interessati. L'introduzione della contabilità armonizzata ha, tra l'altro, reso più rigorosa la gestione delle entrate e aumentato il carico di lavoro. Ciò è stato compensato con successo adeguando il programma di contabilità e adottando misure mirate di aggiornamento.

Dall'indagine risulta che un numero considerevole di crediti, alcuni costituiti da piccoli importi, sono molto vecchi e risalgono addirittura al 1989. Si propone che, dopo un'adeguata revisione, gli importi minori siano rimossi dal bilancio. Questo anche in considerazione del fatto che i costi della riscossione coattiva superano l'importo del singolo credito. *L'ufficio entrate, nella propria presa di posizione sulla bozza di relazione, comunica quanto segue: "... Si noti che i residui di piccola entità devono essere cancellati dal bilancio con delibera della Giunta provinciale nell'ambito del riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi al 31 dicembre 2020."*

Un effetto positivo si è ottenuto affidando la riscossione coattiva alla Alto Adige Riscossioni spa. Al riguardo appare opportuno, anche in un'ottica di contenimento della spesa pubblica, che tutti gli enti si avvalgano dei servizi della Alto Adige Riscossioni spa.

Si raccomanda, specialmente negli enti strumentali, di formalizzare le diverse fasi per iscritto, includendovi il monitoraggio periodico e tenendo conto anche delle responsabilità coinvolte.

Si raccomanda agli enti strumentali d'introdurre una costante procedura formale per la gestione dei crediti, basata su strumenti informatici. Ciò è tanto più necessario in quanto l'introduzione di nuovi strumenti informatici di pagamento (pagoPA) rende necessari ulteriori processi di automazione e può portare a un ulteriore aumento dell'efficienza.

Si ringraziano l'ufficio entrate e gli enti coinvolti per l'attiva collaborazione.

14/01/2021

f.to
Martin Steinmann

f.to
Eva Maria Kofler



Prüfstelle
39100 Bozen | Freiheitsstraße 66
Organismo di valutazione
39100 Bolzano | Corso Libertà, 66

Tel. 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismovalutazione@consiglio-bz.org
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp