

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## ANDAMENTO DELLA RISCOSSIONE COATTIVA



### COMUNE DI FIRENZE

Analisi e confronto anni  
2022 – 2023 - 2024

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## INTRODUZIONE ● ● ●

### Analisi del triennio 2022 – 2023 - 2024

- Andamento delle **emissioni** degli atti.
- **Ripartizione** del totale degli atti emessi.
- Rapporto tra le emissioni e le **riscossioni** (*lungo periodo*).
- Volume dei **contatti** e delle **istanze** gestite in relazione agli atti emessi.

- ● ● Impatto delle azioni intraprese che hanno contribuito all'efficacia dell'attività di riscossione.

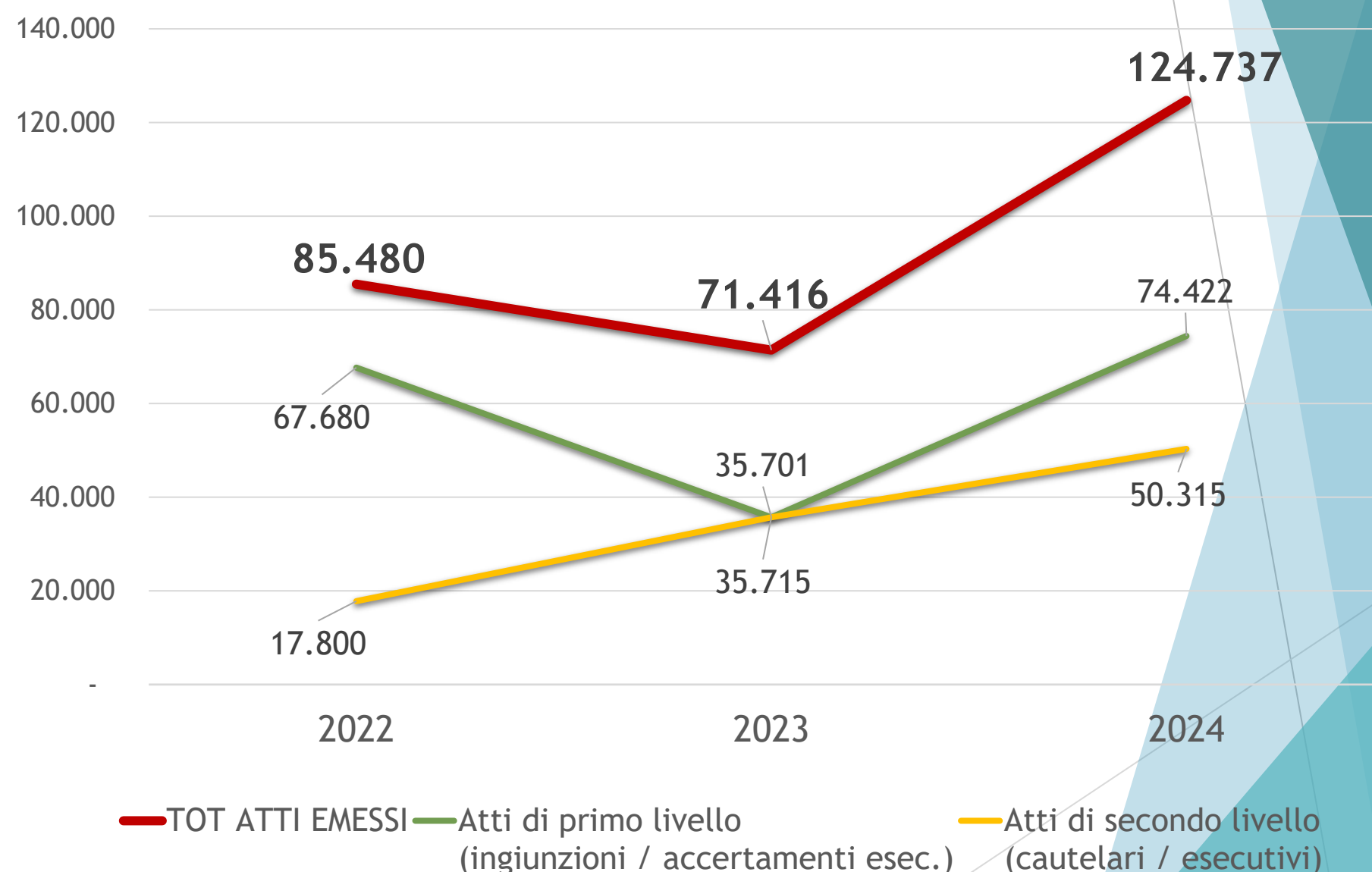


# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## ANDAMENTO DELLE EMISSIONI

- Incremento progressivo delle emissioni totali.
- Rafforzamento degli strumenti a disposizione per il recupero delle somme dovute.
- **2022:** consolidamento delle procedure avviate negli anni precedenti.
- **2023:** incremento degli atti di secondo livello; gestione degli atti validi (rinotifiche); rateizzazione.
- **2024:** Crescita delle emissioni; intensificazione delle azioni di recupero; perfezionamento delle strategie operative (cautelari ed esecutive).

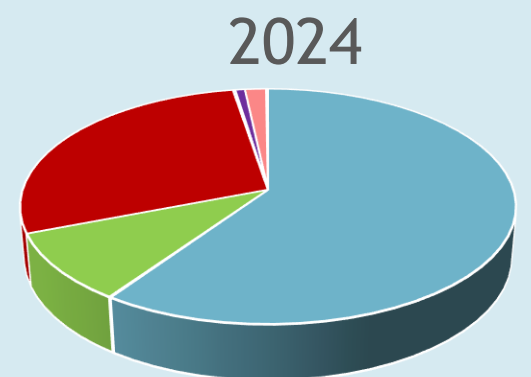
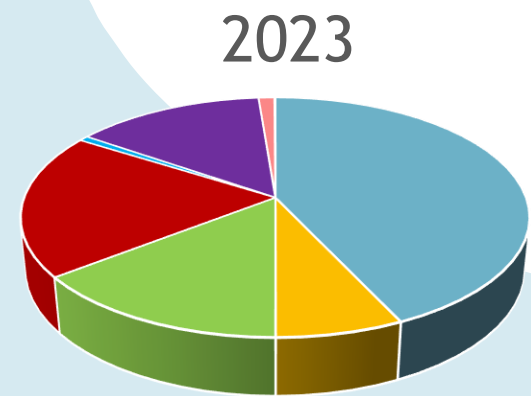
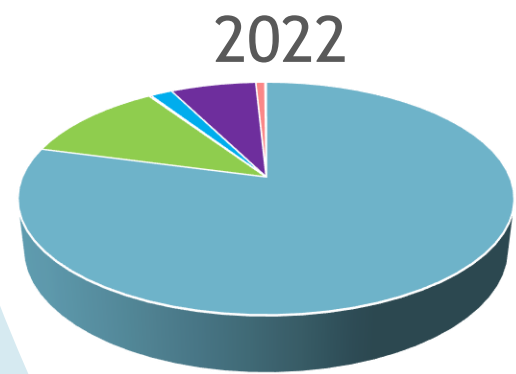
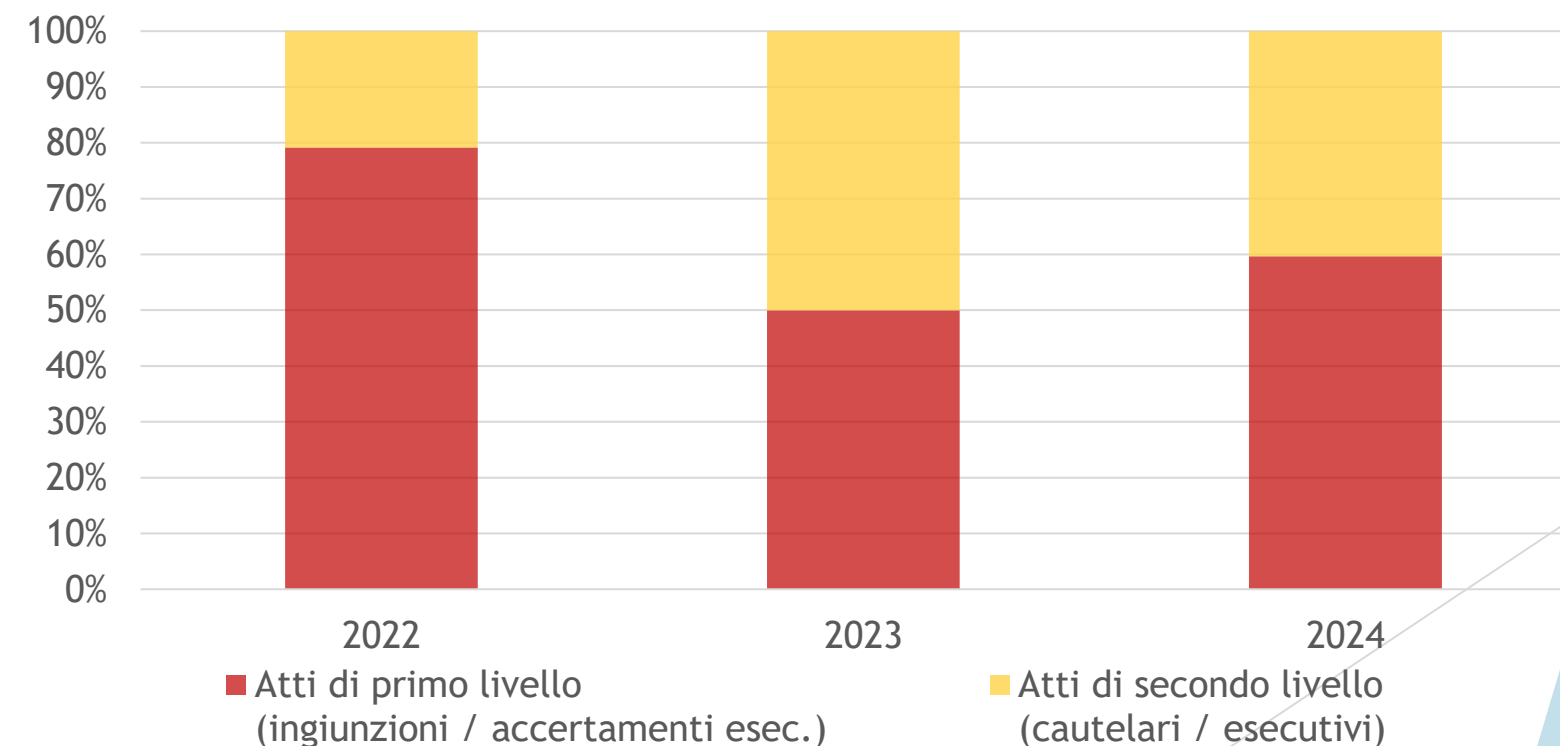


# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## RIPARTIZIONE DELLE EMISSIONI

- Evoluzione dell'attività dell'ufficio e composizione degli atti emessi: **crescente incidenza degli atti di secondo livello**, a supporto di un'azione più incisiva nella gestione del credito.
- Approccio equilibrato tra **prevenzione e azioni esecutive**, con una gestione attenta dei contribuenti e delle tempistiche di riscossione.



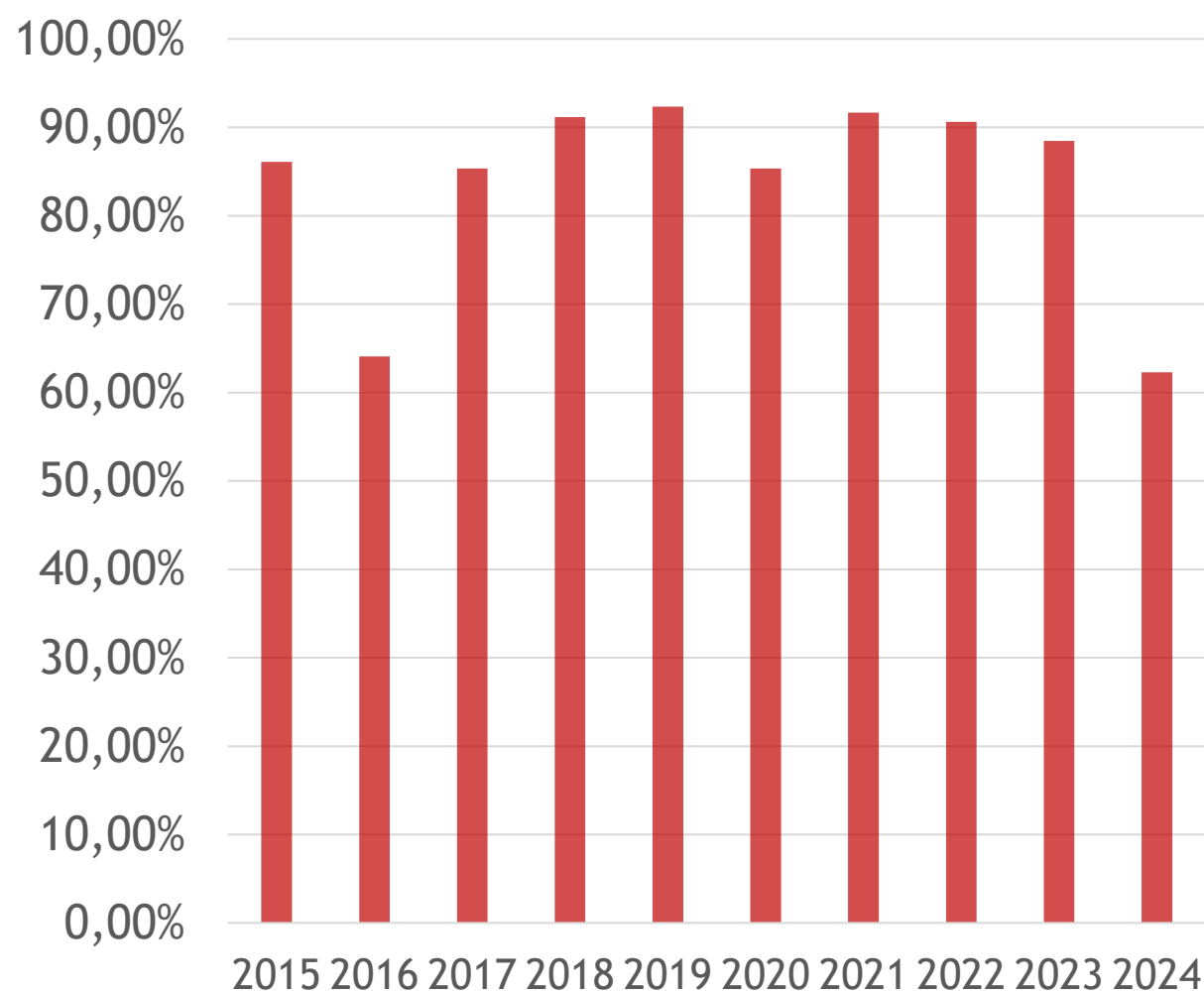
- INGIUNZIONI
- ACCERTAMENTI ESECUTIVI
- INTIMAZIONI
- SOLLECITO BONARIO
- FERMO - COMUNICAZIONE
- FERMO - PREAVVISO
- PIGNORAMENTO - DIRETTO
- PIGNORAMENTO - MOBILIARE
- AZIONE IMMOBILIARE - PREAVVISO
- IPOTECA

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## RAPPORTO EMISSIONI / **VALIDI\*** (ATTI DI PRIMO LIVELLO)

% importo validi su importo atti emessi



\* effettivamente notificati e non annullati, non in revisione o non soggetti a ricorso

**Efficacia della fase di notifica e gestione delle emissioni.**

- **Stabilità del tasso di atti validi**  
Nonostante l'incremento delle emissioni, la percentuale di atti validi si mantiene su livelli significativi e stabile temporalmente (tasso di sopravvivenza alto), segnale di procedure di emissione e notifica efficienti.
- **Efficienza operativa**  
Il rapporto tra emissioni e atti validi conferma l'efficacia delle strategie adottate per ridurre le contestazioni e migliorare la qualità delle emissioni, garantendo un'elevata percentuale di atti utili ai fini della riscossione.

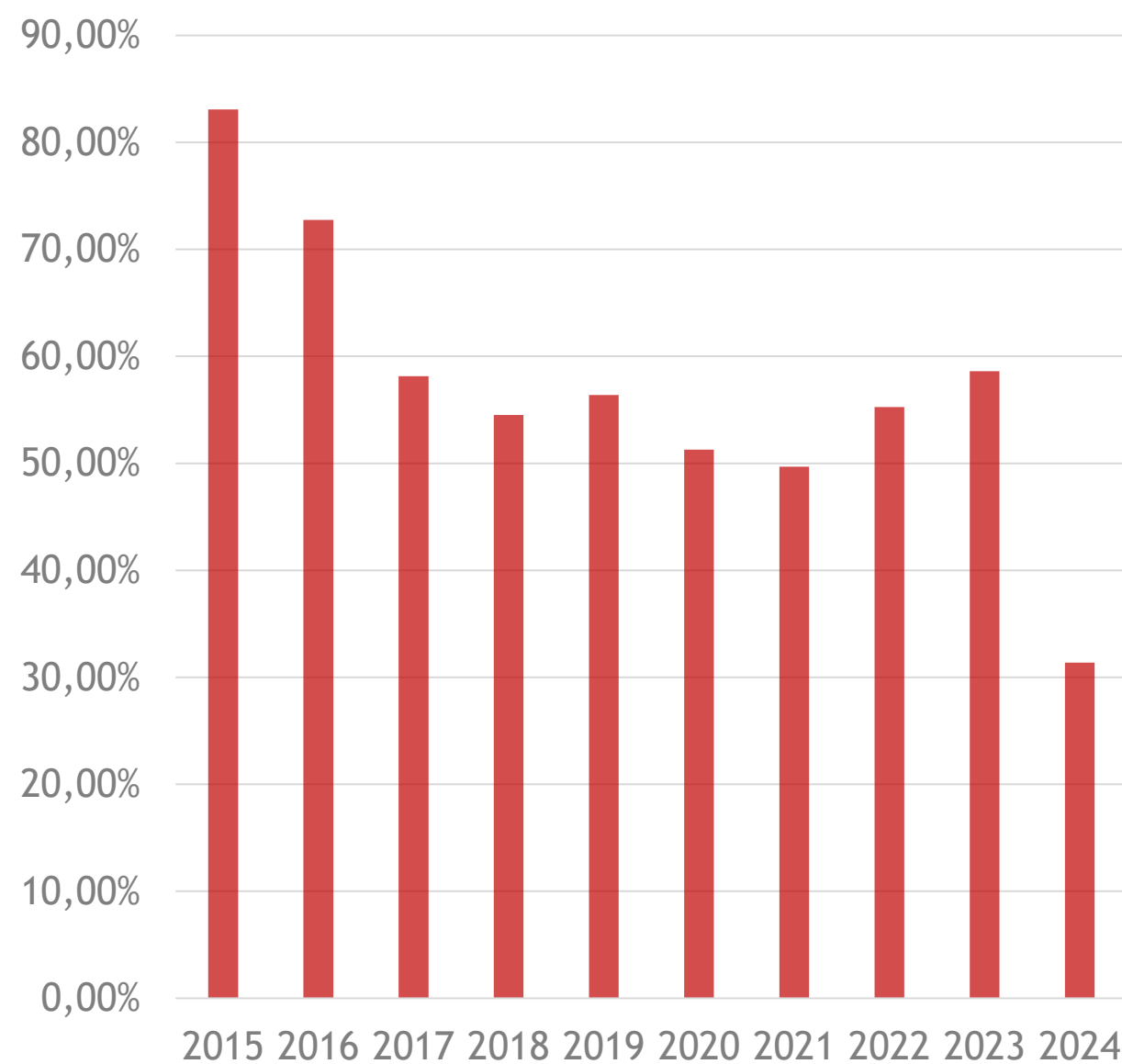
Equilibrio che dimostra la **solidità** delle procedure implementate dall'ufficio: processo di riscossione più efficiente e mirato.

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## RAPPORTO EMISSIONI / RISCOSSIONI (ATTI RATEIZZATI)

% importo pagato su importo rateizzato



Efficacia delle politiche di rateizzazione e loro impatto sulla riscossione complessiva.

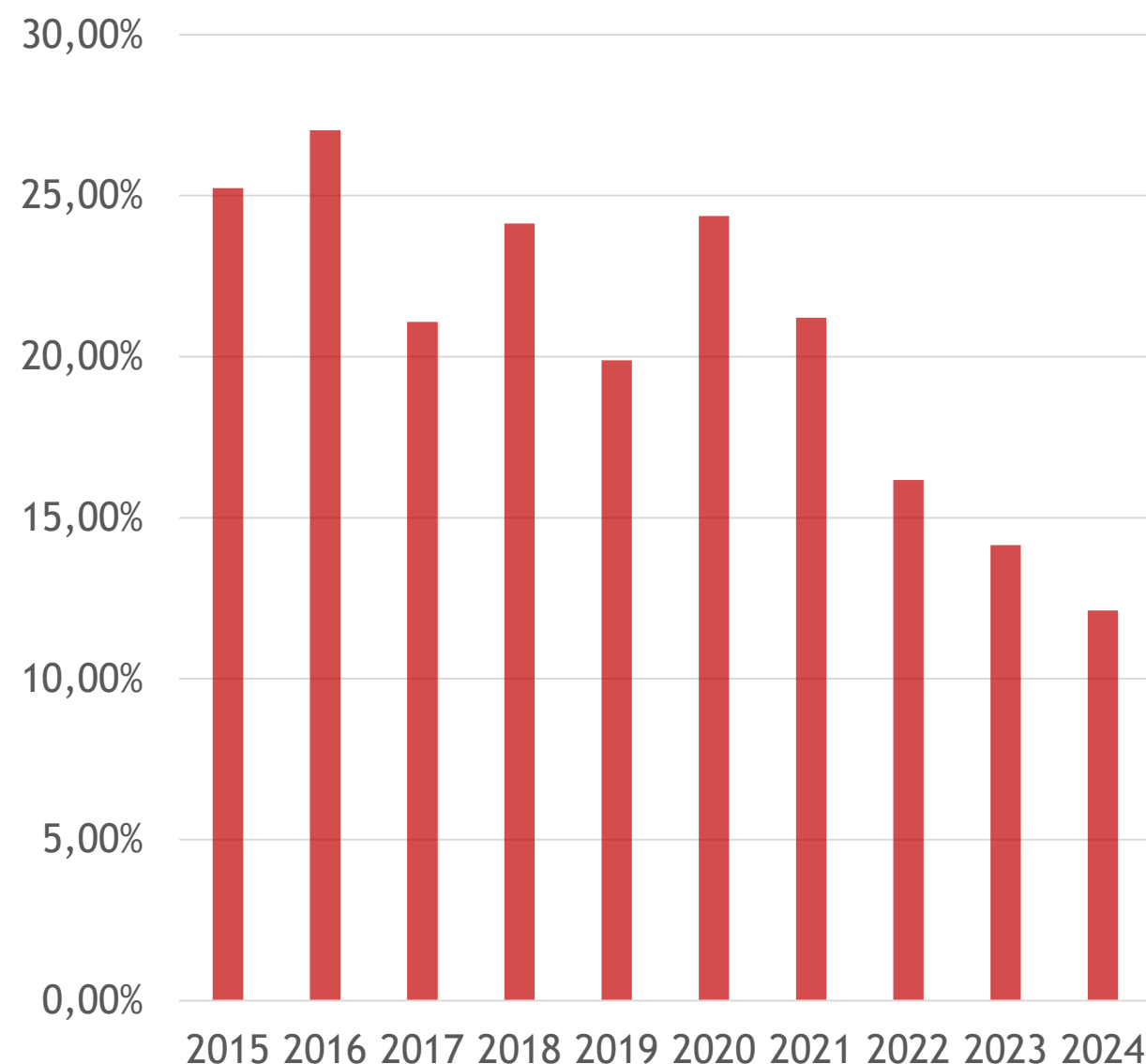
- **Aumento delle rateizzazioni**  
Maggiore adesione dei contribuenti agli strumenti di dilazione.
- **Elevato tasso di incasso su rateizzazioni**  
Sostenibilità delle soluzioni di pagamento offerte.
- **Ruolo strategico della rateizzazione**  
Favorisce il recupero delle somme dovute, consentendo ai contribuenti di adempiere agli obblighi in modo sostenibile.
- **Effetto stabilizzante sulle entrate**  
Garanzia di un flusso di riscossioni costante nel tempo (prevedibilità delle entrate e riduzione del contenzioso).

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## RAPPORTO EMISSIONI / RISCOSSIONI

% importo pagato su importo atti validi



Capacità effettiva del sistema di riscossione di trasformare le emissioni in incassi reali.

- **Tasso medio di riscossione sugli atti validi sul 19%**  
Efficace azione di recupero / tempestività delle azioni cautelari ed esecutive.
- **Incisività delle azioni di recupero**  
Incremento della riscossione; riduzione dei tempi di incasso; rafforzamento del rapporto con i contribuenti.
- **Impatto delle attività di supporto**  
Gestione più efficiente dei contatti e delle istanze; favorito il pagamento spontaneo; riduzione delle contestazioni.

NB: Il tasso di riscossione dei solleciti di pagamento (ante-coattiva) si attesta sul 17%.

# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



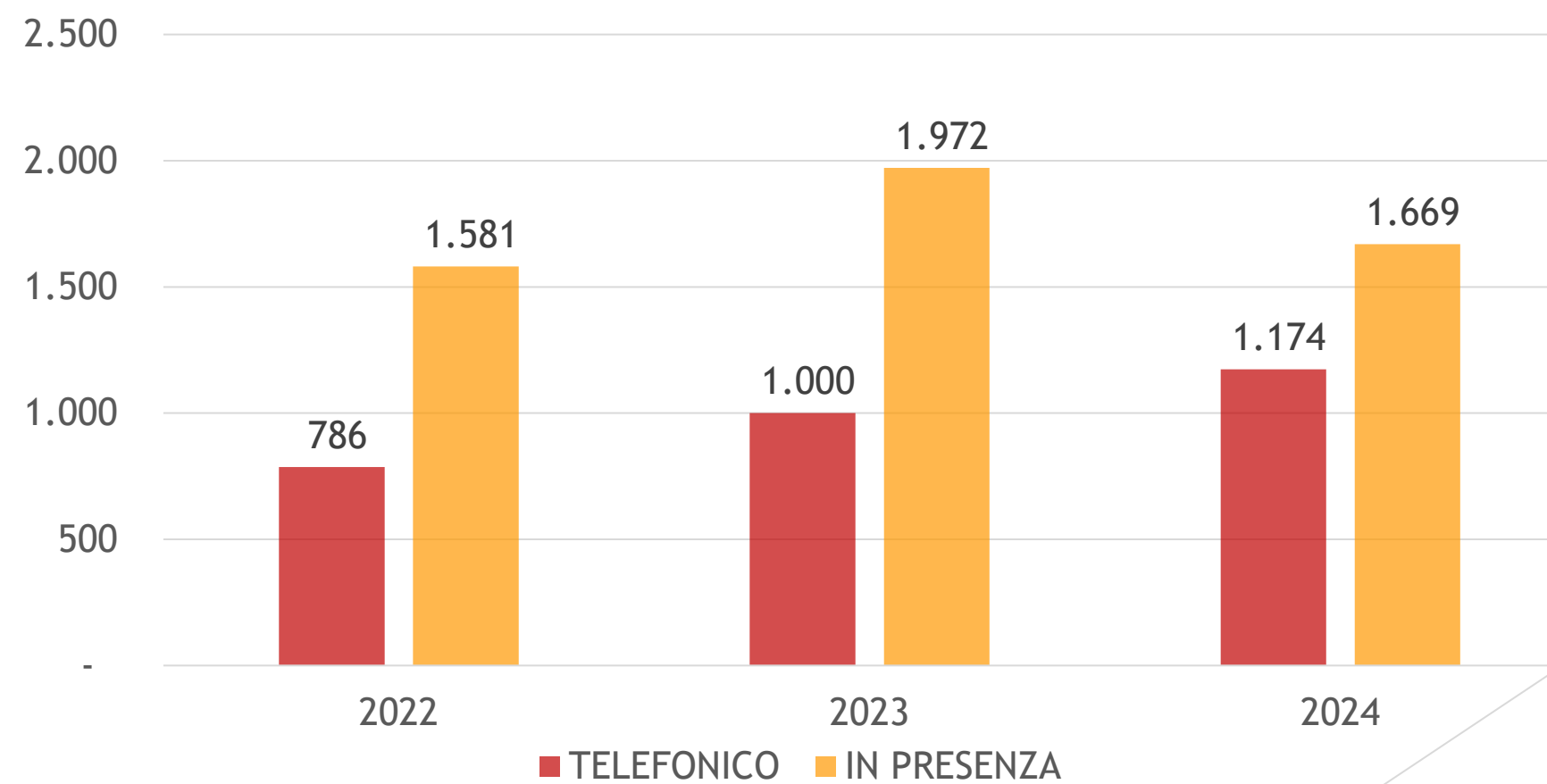
## VOLUME DEI CONTATTI - SPORTELLO

I dati confermano il valore delle pratiche adottate dall'ufficio, che ha saputo combinare innovazione, chiarezza nelle comunicazioni e qualità del servizio, garantendo un rapporto ottimale tra atti emessi e richieste di supporto diretto.

- Efficienza della comunicazione
- Digitalizzazione e servizi online
- Ottimizzazione delle procedure
- Supporto mirato e qualificato



Numero appuntamenti gestiti



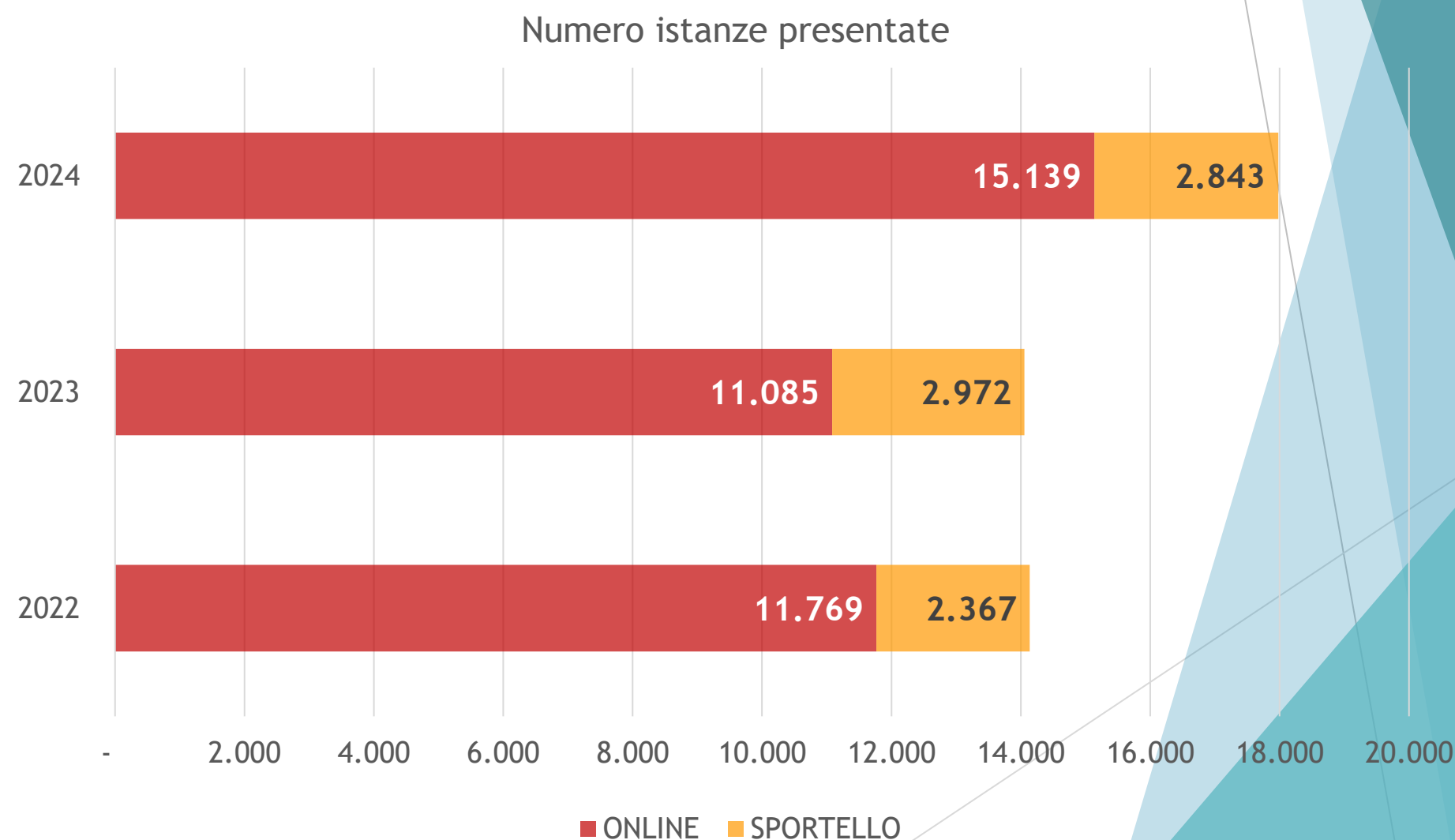
# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



## VOLUME DEI CONTATTI - ISTANZE

Evoluzione delle modalità di interazione tra i contribuenti e l'ufficio: sistema più accessibile, veloce ed efficace, che riduce il carico sugli sportelli fisici senza compromettere la qualità del servizio.

- Stabilità del numero di contatti diretti
- Crescente utilizzo dei servizi digitali
- Gestione efficiente
- Ottimizzazione del rapporto con i contribuenti



# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto

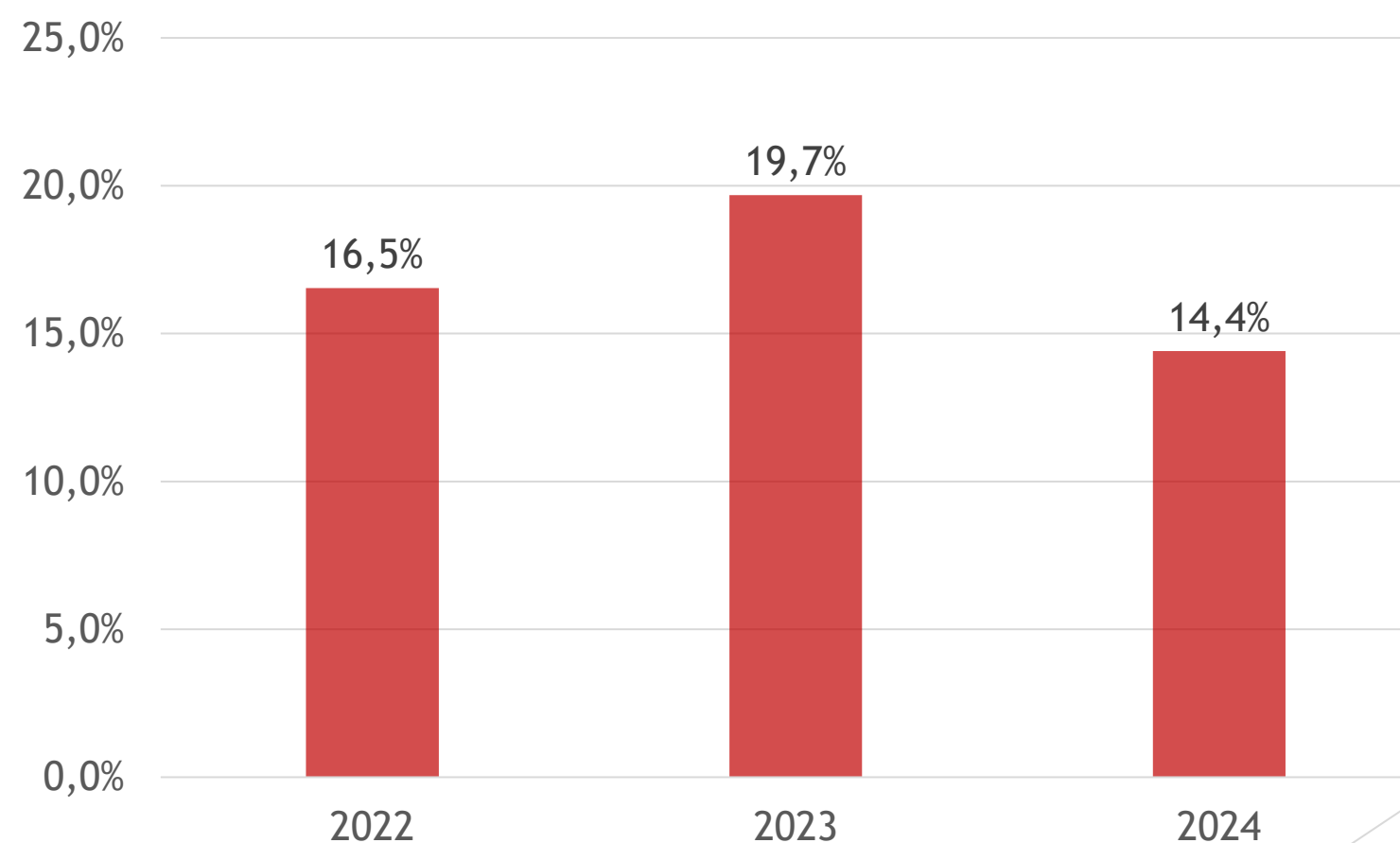


## RAPPORTO EMESSI/ISTANZE

- **2022:** ridotta necessità di interazione da parte dei contribuenti.
- **2023:** crescita degli atti di secondo livello / più richieste di chiarimento o contestazione.
- **2024:** ritorno ai livelli iniziali (*breve periodo di osservazione*).



Numero istanze su atti emessi



# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto



- **Miglioramento nella riscossione:** equilibrio tra atti emessi e validi, con attenzione alle notifiche e efficacia nelle fasi cautelari ed esecutive.
- **Rateizzazione strategica:** aumento dell'adesione ai piani di dilazione, garantendo maggiore sostenibilità nei pagamenti.
- **Digitalizzazione e automazione:** implementazione di servizi online per la gestione delle istanze, migliorando efficienza e trasparenza.
- **Efficienza operativa:** Riduzione dei contatti diretti e gestione più snella delle richieste.
- **Automazione dello smistamento:** assegnazione più rapida e precisa delle pratiche, migliorando la qualità delle risposte.
- **Ottimizzazione dei processi:** revisione continua per rendere il sistema più flessibile e adattabile.

## COMBINAZIONE STRATEGICA





# La riscossione coattiva diretta dei crediti comunali: esperienze a confronto

# GRAZIE



## DELL'ATTENZIONE

Silvia Martini