

Gestione fatturazione e riscossione TIA

di Corrado Altinier – Qua.d.r.a.

La TIA (**Tariffa Integrata Ambientale**) è il nuovo sistema di finanziamento comunale della gestione dei rifiuti e della pulizia degli spazi comuni che sostituisce la TARSU. A differenza del vecchio tributo, la vigente normativa stabilisce che il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani venga pagato da ogni singola utenza sulla base della reale quantità di rifiuto da essa prodotto, rilevata puntualmente oppure presunta con un metodo statistico.

Per la determinazione della tariffa esistono sostanzialmente tre logiche di calcolo:

– **tariffa puntuale a peso**. Consiste nel pesare esattamente i rifiuti indifferenziati prodotti dalla singola utenza domestica. È il metodo ideale, che raggiunge la perfezione e il massimo dell'efficienza del sistema, ma è anche il metodo più complicato da attuare ed è molto oneroso, perciò è raramente applicato.

– **tariffa puntuale volumetrica**. È una semplificazione della tariffa puntuale a peso: invece di pesare i rifiuti prodotti se ne considera solo il volume, valutato a seconda del numero di sacchi ritirati o del numero di svuotamenti dei contenitori. Attualmente è la soluzione più utilizzata nei calcoli puntuali.

– **tariffa presuntiva**. È il metodo di più facile applicazione e per questo è il più diffuso. Consiste nel ripartire i costi fra gli utenti sulla base degli indici del DPR 158/99, che stabiliscono coefficienti diversi per ogni categoria di utenza. Questi coefficienti possono essere perfezionati a livello locale per una maggiore precisione, ma ciò richiede una preliminare indagine statistica sulla produzione dei rifiuti e quindi rende più complesso il passaggio dalla tassa alla tariffa.

La completa gestione della TIA richiede una piattaforma operativa che prenda in considerazione tutti i macro-elementi coinvolti nella contabilizzazione e nella riscossione della tariffa. In particolare, è necessario che vengano analizzate e correttamente risolte le seguenti problematiche.

– **Studio di fattibilità**: per la rilevazione dello stato dell'arte su cui basare le scelte organizzative e impositive prospettando, attraverso simulazioni di dettaglio, le varie ipotesi applicative.

– **Consulenza organizzativa e legislativa**: per la determinazione della TIA (mappa tariffaria) e per la produzione dei conseguenti atti formali a carico dell'ente locale (regolamento, piano finanziario, relazione accompagnatoria).

– **Sistema informativo TIA:** si tratta di una piattaforma software fornita in modalità “chiavi in mano” che consente la gestione integrata della banca dati delle utenze, delle diverse logiche di calcolo della TIA (sia come simulazioni sia come effettivi) e delle operazioni di fatturazione/bollettazione, riscossione, rendicontazione.

– **Gestione della riscossione:** deve essere garantita la riscossione multicanale mediante MAV o RID bancario, Freccia o TD 896 (Poste Italiane), RAV e/o altri strumenti di servizi di un soggetto abilitato ai sensi dell’art. 53 del D.Lgs.446/97. Le procedure devono gestire in autonomia la verifica dei flussi informatici di ritorno dalla rete interbancaria, dalle Poste Italiane e/o dall’ente esattore, anche leggendo in automatico i bollettini stessi. Devono inoltre consentire di evidenziare in autonomia le partite scoperte, di emettere solleciti e di produrre tutti i flussi informatici per la riscossione coattiva.

– **Gestione sportello utenza e call center:** le procedure devono far sì che lo sportello accolga in tempo reale le variazioni denunciate e sia in grado di emettere accrediti/addebiti, stampare o ristampare bollettini e/o stipulare contratti personalizzati con gli utenti.

Questo sportello efficiente è il luogo in cui si risolvono in tempo reale e in modo completo tutte le vertenze e ogni problematica legata alla TIA.

I servizi di call center attivati devono poter fornire informazioni adeguate e registrare tutte le segnalazioni riportate dagli utenti, attraverso la consultazione e l’immissione di dati nel database in tempo reale.

Suscita oggi notevole interesse il fatto che i servizi di gestione sportello utenza e di call center possono essere esternalizzati e gestiti direttamente dall’azienda di servizio, dalla banca tesoriere o dal concessionario; la piattaforma software deve comunque consentire di verificare e controllare in tempo reale l’intero processo informatizzato.

– **Gestione documentale:** tutti i documenti relativi a qualsiasi operazione inerente alla fatturazione TIA (denunce del contribuente, fatture, solleciti ecc.) devono poter essere protocollati e devono essere consultabili in tempo reale dagli utenti della piattaforma software.

– **Portale comuni:** qualora la TIA sia gestita da un ente diverso dal comune (ATO, aziende di servizi sia pubbliche sia private, concessionario ecc.) la piattaforma software deve disporre di procedure specifiche che permettano a ogni singolo comune di visualizzare e gestire tutti i dati di propria competenza, pur mantenendo e garantendo una banca dati sovracomunale integrata. Tra questi si riportano i dati dei piani finanziari, i dati dei contribuenti (sia analitici sia aggregati), i dati delle emissioni e dei relativi incassi, e quelli dello stato della rendicontazione (insoluti, coattivo ecc.)

– **Stabilizzazione dei flussi finanziari:** è un’esigenza molto sentita dalle aziende e dagli enti locali che gestiscono in autonomia la fatturazione e la riscossione. Il gestore della piattaforma software deve garantire l’integrazione con uno o più partner finanziari ai quali deve offrire l’accesso a strumenti di fatturazione selettiva, filtri statistici, gestione sportello in tempo reale ecc., in modo che i partner finanziari

stessi possano offrire all'ente locale un servizio migliore, garantendo a scadenze predeterminate flussi certi e costanti di liquidità.

Per una corretta e ottimale gestione della fatturazione e della riscossione TIA è necessaria un'integrazione totale tra i diversi *stakeholders* che partecipano al progetto, soprattutto per quanto riguarda la gestione integrata e condivisa dei dati.

Normalmente ciascun operatore utilizza i propri strumenti, spesso diversi da quelli degli altri operatori e incapaci di comunicare con l'esterno: ciò comporta costi elevati di gestione e **non** condivisione dei dati. È bene invece utilizzare piattaforme software che permettano la condivisione dei dati tra i vari operatori, attraverso l'accesso a un database comune. L'accesso ai dati stessi viene ovviamente controllato e verificato attraverso precise policy di parametrizzazione di utenti e abilitazioni.

Candidate ideali sono le piattaforme software fornite in modalità **SaaS (Software as a Service)** che, opportunamente configurate, permettono ai diversi *stakeholders* di accedere ai dati di propria competenza in tempo reale e in totale sicurezza: l'utilizzo del protocollo https fa sì che i dati trasmessi siano crittografati, e quindi non leggibili da chiunque.

La modalità SaaS permette inoltre di eliminare tutti i costi nascosti presenti nelle classiche installazioni client-server, garantendo una corretta pianificazione dei costi e salvaguardando gli investimenti effettuati.

È ovviamente di fondamentale importanza la scelta del fornitore della piattaforma software SaaS, che deve possedere le necessarie certificazioni.